

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE RESULTADO	
1. Estándar	PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Quejas presentadas en CEMA
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Porcentaje de quejas atendidas
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = #de quejas presentadas X 100 #total de quejas atendidas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar el tipo de quejas recibidas y atendidas en el periodo de un mes.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar las áreas que presentan áreas de oportunidad. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? 100% de quejas atendidas
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Todo el personal clínico y no clínico de CEMA ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Todas las áreas de CEMA ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Si, ellos son los que colocan las quejas
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, CEMA, cada que se presente una queja. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de quejas mensuales, comité COCASEP, mensual. Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién,

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

	cómo, dónde y cuándo.
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Área de calidad ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de calidad

2. Recolección de datos

La coordinación de calidad es responsable de brindar atención y seguimiento a las quejas presentadas en la organización, concentra la información en un reporte general (CEMA-RG-CA-QSF-05 V.1.0 Reporte de quejas, sugerencias y felicitaciones) archivo que se encuentra bajo resguardo de la misma área.

De igual manera la información se encuentra de manera física en una carpeta interna del área de calidad CEMA.

CONTROLES DE QUEJAS									
FECHA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE SE DIRIGE	CLASIFICACIÓN
08/03/2020	08/03/2020	7712207208	María E. Arreola Rojas	Se recibió comunicación al centro de atención de urgencias del Lic. Diego Pérez sobre un dolor "torácico" en la parte superior izquierda del tórax, acompañado de un episodio de náuseas y vómitos, se realizó un examen físico y se solicitó un perfil de laboratorio a las 12:00 hrs. Llegó con los siguientes valores:	Se atendió a la paciente de manera ambulatoria, brindando una atención y control de los síntomas. Se realizaron una serie de pruebas de laboratorio, con los siguientes valores: Hemograma completo, perfil de laboratorio, perfil de electrolitos, perfil de coagulación y perfil de función renal. Se solicitó un perfil de laboratorio a las 12:00 hrs. Llegó con los siguientes valores:	08/03/2020	Diego Pérez Rojas	Atención	Clasificación de queja: Atención Paciente
08/03/2020	08/03/2020		María E. Arreola Rojas	Se recibió comunicación al centro de atención de urgencias del Lic. Diego Pérez sobre un dolor "torácico" en la parte superior izquierda del tórax, acompañado de un episodio de náuseas y vómitos, se realizó un examen físico y se solicitó un perfil de laboratorio a las 12:00 hrs. Llegó con los siguientes valores:	Se atendió a la paciente de manera ambulatoria, brindando una atención y control de los síntomas. Se realizaron una serie de pruebas de laboratorio, con los siguientes valores: Hemograma completo, perfil de laboratorio, perfil de electrolitos, perfil de coagulación y perfil de función renal. Se solicitó un perfil de laboratorio a las 12:00 hrs. Llegó con los siguientes valores:	08/03/2020	Diego Pérez Rojas	Atención	Clasificación de queja: Atención Paciente

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número total de quejas atendidas}} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Marzo 2020.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

MARZO 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{5}{5} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



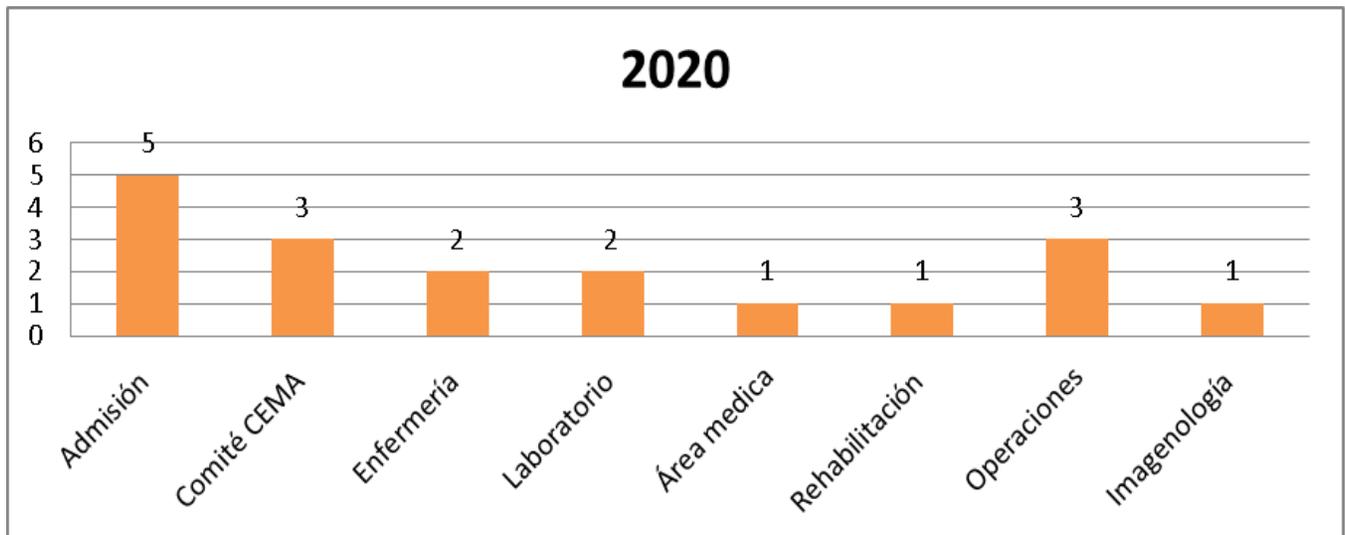
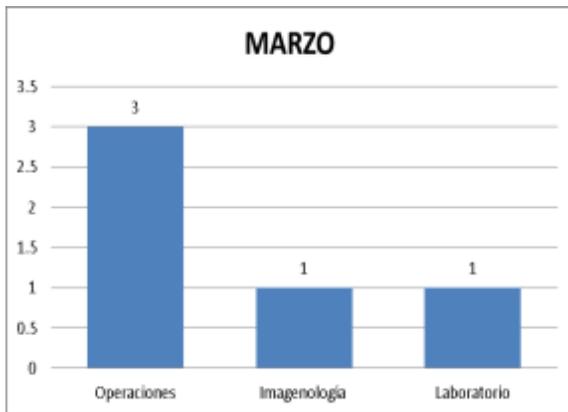
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

En el mes de Marzo se presentaron 5 quejas de las áreas de operaciones, imagenología y laboratorio.

- 1) **Operaciones:** Muy buenos días atentamente a quien corresponda mi queja es el siguiente: quiero hacer mis necesidades en el baño de caballeros, y mi sorpresa es que lamentablemente están sucios tapados completamente yo creo por la magnitud del lugar deberían estar completamente limpios, gracias.
 - 2) **Imagenología:** Inconformidad por parte administrativa en el área de rx ya que tengo 4 horas para entregarme interpretación de una placa de fractura de dedos de pie y valore lo de la aseguradora y que sea más rápido toda la información. ¡Gracias!
 - 3) **Laboratorio:** El día sábado 07 de marzo vine a recoger unos análisis estos estaban el día viernes hable antes de venir el mismo sábado y me dicen que no hay problema que a la hora que guste puedo pasar por mis análisis llego y no hay quien me los entregue que me espere que salieron yo vengo desde el centro me es imposible regresar y tampoco esperar ya llevo 30 minutos aquí no es posible.
 - 4) **Operaciones:** Servicios profesionales muy buenos felicidades. Baños: espantosos, muy sucios, no corresponden al servicio integral.
 - 5) **Operaciones:** Vine a acompañar a una amiga a una consulta médica, mientras espere descubrí que TODAS las sillas de espera están vencidas. ¿No les alcanza para sillones de espera?
- Las quejas fueron atendidas en tiempo y forma por un comité multidisciplinario el cual analizo cada una de las situaciones presentadas brindando atención al paciente.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	