

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2021	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	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
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 2021	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.

CONTROL DE QUEJAS									
FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-Q-2019-130	18/02/2019	7711297205	Ruth E. Aroniz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehabilitacion del Lic. Diego Mesa ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empezo mi terapia el dia viernes 15 me asendo a las 11:00 hrs, terminando esta me cito a las 11:00hrs porque su agenda ya estaba saturada y no podia atenderme a las 12:00 hrs, llegue y no me quiso atender.	Se atiende a la paciente de manera personal. Brindando una disculpa a nombre de la institucion ofreciendo una accion inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que la brindara la atencion, asi mismo se reagendaron las citas en el horario solicitado por la paciente, se anexa agenda.	18/02/2019	Dra. Gloria Vargas	Rehabilitación	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta
CEMA-Q-2019-131	18/02/2019		Alma flores	Buen dia, la atencion en la recepcion es ineficiente, no proporcionan informacion oportuna. El viernes pasado agendamos una cita de especialidad para el dia d hoy 11:30 asi mismo nos indicaron llegar con anticipacion, la consulta era para mi hijo, un alumno de ufs que se encontraba en clases, al llegar a recepcion cema pregunte si van a traer a mi hijo a su consulta o que procedimiento debo seguir, me informan que si van a traer. Más de 2 horas esperando, hasta percartarme que por alguna razón no existe coordinación adecuada entre cema y ufs, pero más lamentable es el hecho de una total apatía por parte del personal de recepción que en atención momentánea se encarga de recibir.	Se presenta queja en reunión convocada el día 19/02/19, para atención al tema, se procede a la revisión de videos y a presentar las evidencias encontradas del paciente, se retroalimenta al personal de admisión acerca del tema, se brindara capacitación el día 06/03/19 a los enfermeros.	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta

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 2021.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
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 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

MARZO 2021

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{3}{3} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

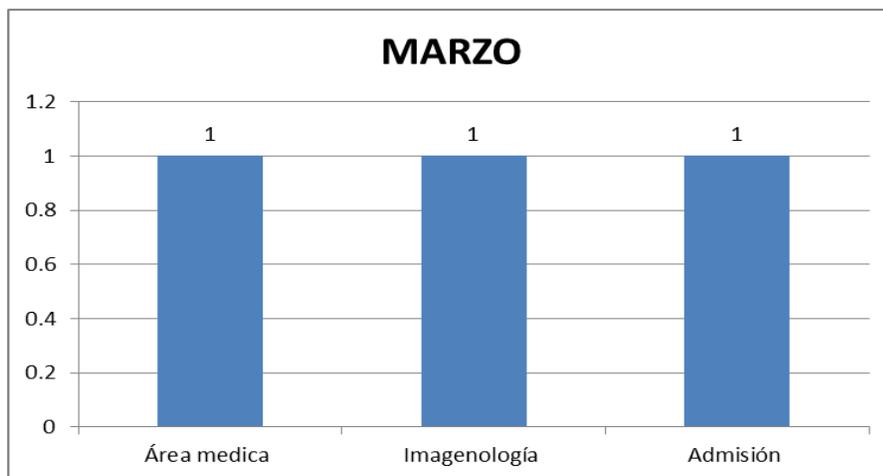
Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2021	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

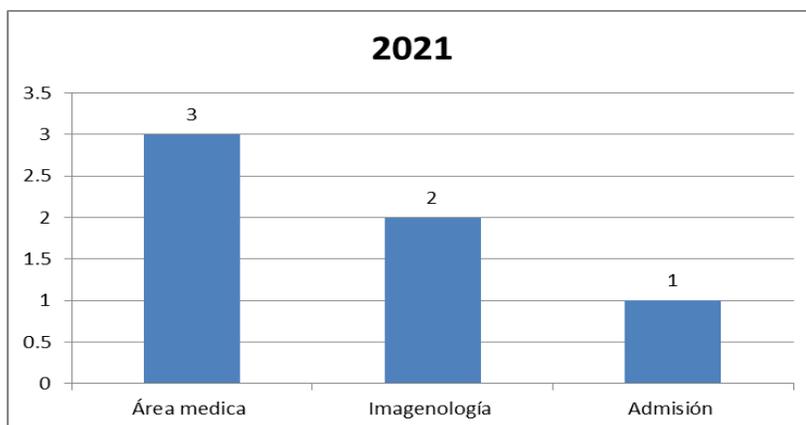
L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5



7. Conclusiones

En el mes de Marzo 2021 se recibió una queja en la organización.

- **IMAGENOLÓGIA:** El día 02 de marzo del presente a las 7pm se me realizó el estudio de resonancia magnética pero el encargado en turno nunca me proporcionó ningún tipo de indicaciones y solo me comentó que no podía pasar saliva en 15 min y dejar de respirar 10min y como me moví un poco el radiólogo solicitó que me sedaran para poder llevar a cabo de nuevo el estudio. No estuvo atento a mi estudio por atender otro paciente al mismo tiempo. Radiólogo Julián Torres Godínez.
- **ÁREA MÉDICA:** Queja vs Dr. Bustamante. Doctor con una actitud prepotente falta de valor ético y atención. Deberían tener a doctores amables.
- **ADMISIÓN:** Acudí a realizar estudio de RM para mi familiar, sin objeción del costo, el recibimiento de la recepcionista deficiente con pobre actitud de servicio que originalmente es fundamental para que se opte por esta opción.
- Considero que independiente que su horario sea nocturno, genere todo el apoyo para que se de el servicio, no quiero que se considere que por promoción, porque me cobran menos tenga que ver, el horario lo tome porque soy médico y mi tiempo es bastante limitado. Se anexa queja por escrito de paciente.
- Las quejas fueron notificadas a la dirección médica para su atención y seguimiento.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	