

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	
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: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

**MAYO 2021**

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



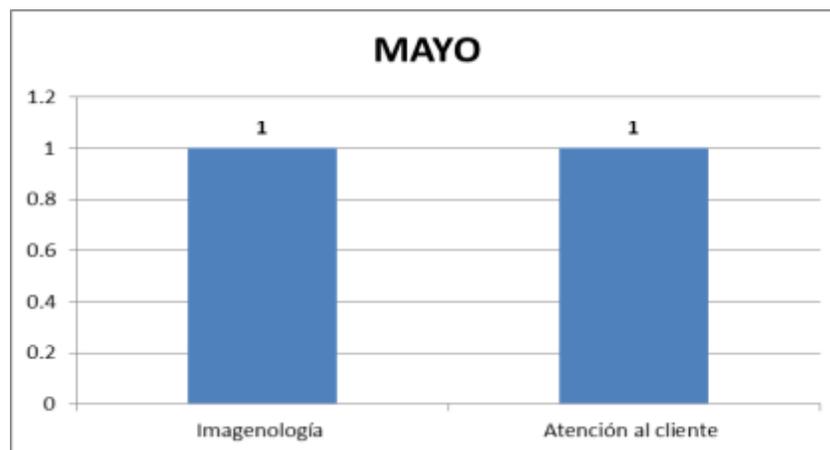
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

**6. Representación gráfica comparativa**

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



Elaboró

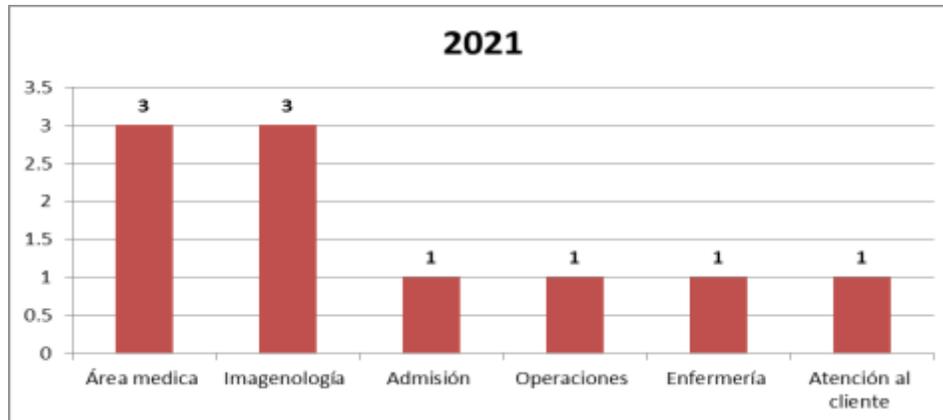
L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5



**7. Conclusiones**

En el mes de Mayo 2021 se atendieron dos quejas:

- **IMAGENOLOGÍA:** El día jueves vine a sacar cita y me dijeron que me presentara el viernes a las 24 hrs y resulta que el aparato no funcionaba y no me llamaron para avisarme el lunes saco cita nuevamente y me indicaron que me presentara a las 9:30 de la noche para que me tomaran una radiometría y a las 10 de la noche me tomaron la resonancia me pasaron hasta 23:20 y que no me pudieron tomar la radiometría porque el radiólogo no sabía que existía ese estudio y dejó que recogiera mi estudio de resonancia hoy martes 5 de Mayo a partir de las 6 ahorita son las 6:45 y no me entregan los resultados y no me van a realizar la radiometría.
- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** Tenía cita a las 4:00 para un ultrasonido con el Dr. Herrera y pase a consulta hasta las 5:50 que se desocupó el lugar donde le hacen el estudio. Muy mal servicio

Las quejas fueron atendidas bajo la metodología de la organización, bajo un comité multidisciplinario.

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.	