

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2023	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
LIC. 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 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

Mayo 2023

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

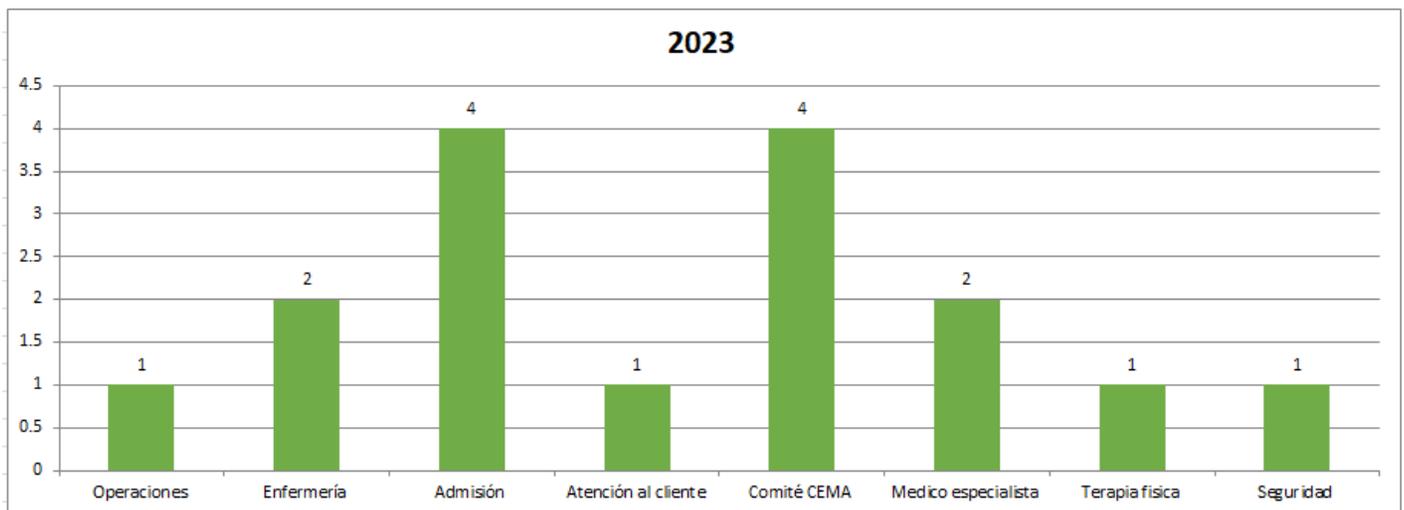
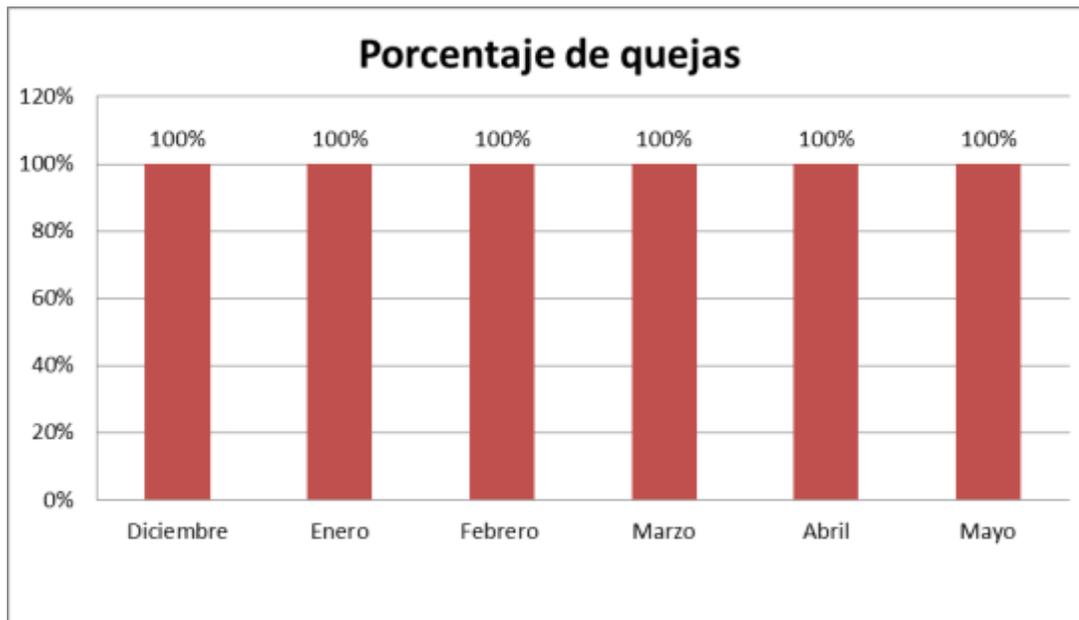
DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2023	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
LIC. 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 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

Durante el mes de Mayo 2023 se recibieron tres quejas:

- **COMITÉ CEMA:** Hola: llevamos 5 días en el hospital, el hospital refleja lo que es! FIFA Medical Center Of Excellence.
 - #1 El estacionamiento lleno de papeles y no señalado.
 - #2 Señalización al entrar muy pobre.
 - #3 baño recepción, sucio mal aseado/sin mantenimiento.
 - #4 sillas dañadas.
 - #5 de habitación a habitación ventanas con hueco se oye todo.
- **ADMISIÓN:** Muy mala atención de las sritas que atienden en recepción, requieren un curso de capacitación de relaciones humanas diferencia del actuar del resto del personal.
- **ADMISIÓN:** Se recibe queja vía telefónica por parte de la tía de la paciente, quien externa su inconformidad por la atención recibida por parte del personal de admisión debido a que fueron muy groseras las chicas diciéndole que "no era su problema que lo revisará con la aseguradora" y no brindaron la atención necesaria a su situación y la dejaron hablando sola, así mismo externa duda y queja referente al proceso de seguros debido a que no concluyo con sus terapias y la aseguradora comenta pago las 10 sesiones, tiene duda respecto al vale de la consulta de especialidad debido a que ella cubrió los gastos por el vencimiento del vale. Se le informa se revisará su caso y nos comunicaremos con ella para seguimiento al tema.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA