

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 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 DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 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.

CONTROL DE QUEJAS									
FECHA	FELICIA	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/04/2020	08/04/2020	771107105	Rafa S. Alvarez Lopez	Por haberse cancelacion en control de atención de rehabilitación del Sr. Diego. Mica Alonso con la Sr. Verónica Parra, del cual se canceló el trámite de día martes 17 de abril a las 12:00 hrs, solicitando que se le devuelva el dinero que se pagó por el trámite cancelado y no pudo ser devuelto a las 12:00 hrs, luego se le devolvió el dinero.	Se atendió a la paciente de manera personal, brindando una atención a medida de la institución ofreciendo una acción inmediata, satisfactoria por lo que, finalizo el trámite que se solicitó la atención, así mismo se sugiere que sea en el momento de realizar los trámites con la paciente, con una agenda.	18/04/2020	Diego Verónica	Rehabilitación	Una carpeta de apoyo - Atención Paciente
08/04/2020	08/04/2020		Alma Parra	Respecto a la atención en la recepción en salud física, se proporcionó información oportuna. El paciente presentó agitación por una cosa de agua caliente para el día 4 de mayo, 11:00 am cuando vino del hospital luego con agitación, se comunicó a la parte de física, en ese momento se dijo que se encontraba en el área de física y luego de cinco minutos se volvió a traer a la física y se comunicó a salud física para que se le atendiera, una enfermera de la parte de física, se le atendió a las 11:00 am, para que se le atendiera, para que se le atendiera que por alguna razón no se pudo atender a la paciente de agua caliente y se le devolvió el dinero que se pagó por el trámite cancelado y no pudo ser devuelto a las 12:00 hrs, luego se le devolvió el dinero.	Se brindó atención inmediata personal, se comunicó a la parte de física, para que se le atendiera, así mismo se sugiere que sea en el momento de realizar los trámites con la paciente, con una agenda.	18/04/2020	Alma Verónica	Física	Una carpeta de apoyo - 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 Noviembre 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: Noviembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

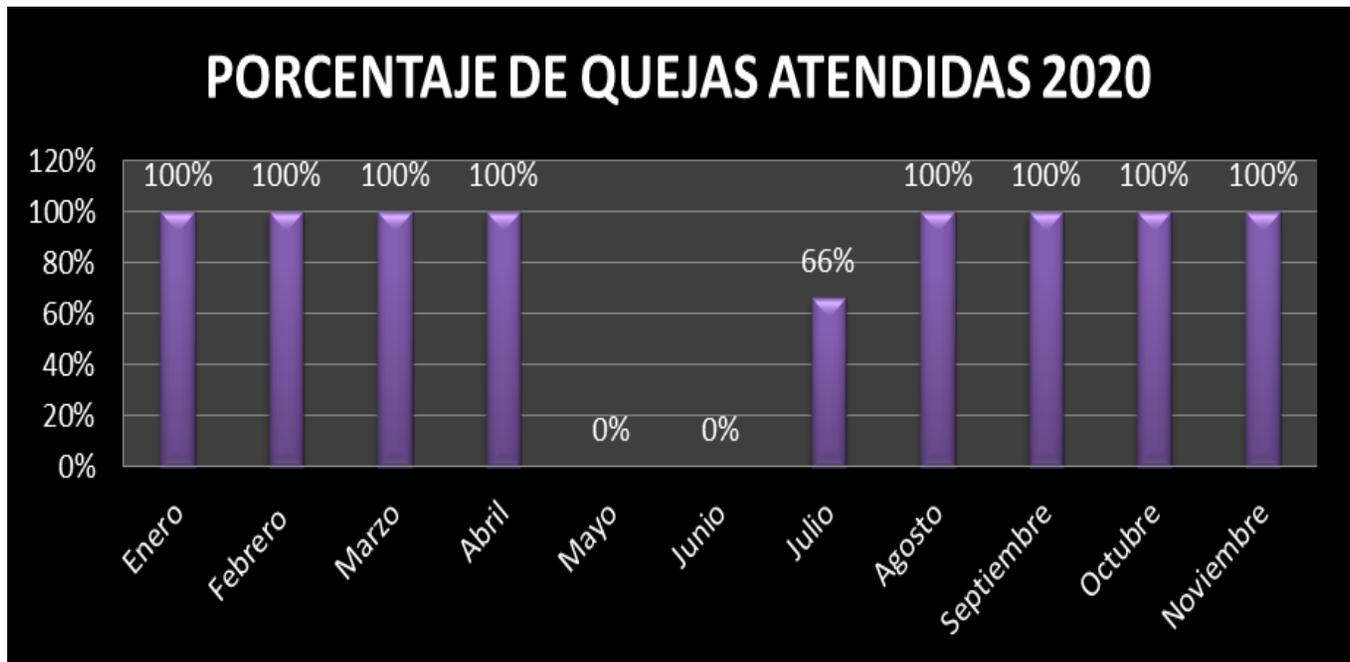
NOVIEMBRE 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{1}{1} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



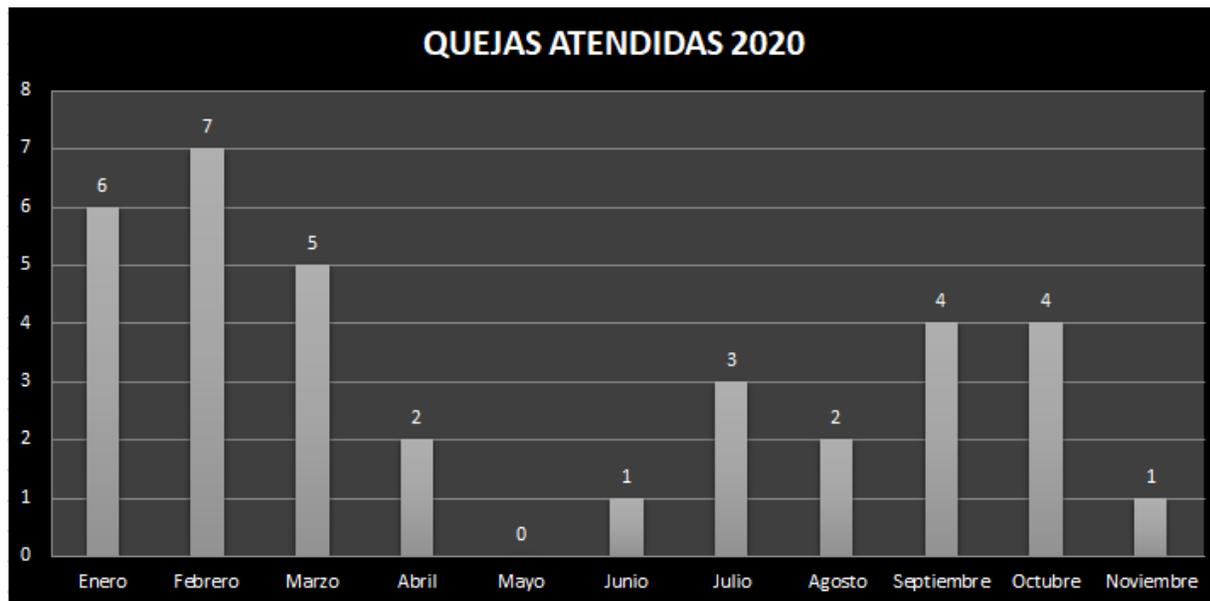
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

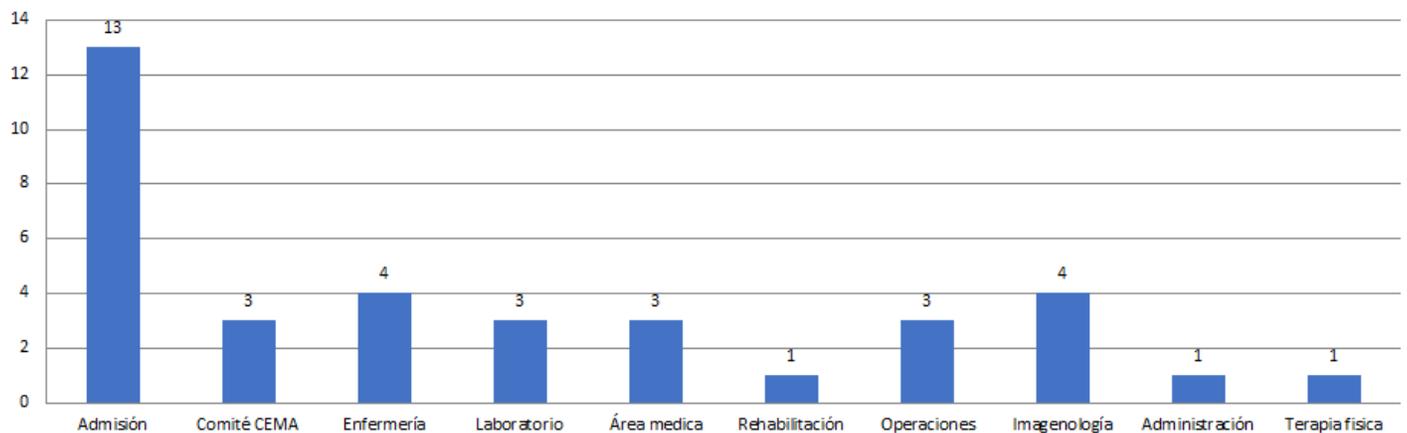
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

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



2020



Elaboró

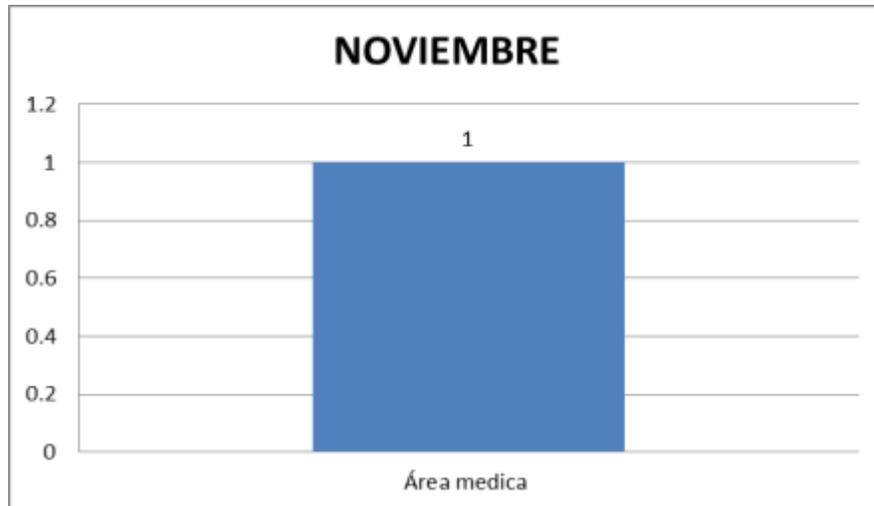
L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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



7. Conclusiones

En el mes de Noviembre se recibieron tres quejas en la organización.

- **ÁREA MEDICA:** Con anticipación hice mi primera cita con el Dr. Marco Acuña, la cita fue para el día de hoy 19 de nov a las 11:30, llegue a las 11:15, ya llevo esperando 2 horas y el medico no llega, en recepción no me dan información clara, pregunto a qué hora llega y me dicen primero que no saben después que a la 1 y es un total falta de respeto al paciente lo que hacen aquí. Tienen una carta de los derechos de los pacientes, la cual violan totalmente al no respetar los tiempos del paciente, como si no importaran. Que vergüenza. No volveré a este lugar y hay más médicos afortunadamente.
- Las quejas fueron notificadas a la dirección médica para su atención y seguimiento.

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.	