

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 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: Noviembre 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									
FECHA	FELDER	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/04/2021	08/04/2021	771107120	Rafa S. Alvarez Aragon	Por haberse presentado un control de atención de satisfacción del C.C. Tujo. Misma persona con la cual se había presentado una queja en el mes de febrero del 2021 por un problema de atención en el servicio de atención al paciente en el momento de la atención. Se le informó que se le daría un seguimiento y se le dio un seguimiento a los 15 días de haberse presentado la queja. Se le informó que se le daría un seguimiento y se le dio un seguimiento a los 15 días de haberse presentado la queja.	Se atendió a la paciente de manera puntual. Se brindó una atención a medida de la institución ofreciendo una atención inmediata, satisfactoria por lo que no había inconveniente en brindar la atención. Se informó al paciente que se le daría un seguimiento y se le dio un seguimiento a los 15 días de haberse presentado la queja.	18/04/2021	Diego Valenzuela	Atención	Una carpeta de apoyo - Atención Paciente
08/04/2021	08/04/2021		Alma Parra	Respecto a la atención en la recepción en el momento de la atención en el momento de la atención. Se le informó que se le daría un seguimiento y se le dio un seguimiento a los 15 días de haberse presentado la queja. Se le informó que se le daría un seguimiento y se le dio un seguimiento a los 15 días de haberse presentado la queja.	Se brindó atención inmediata en el momento de la atención. Se le informó al paciente que se le daría un seguimiento y se le dio un seguimiento a los 15 días de haberse presentado la queja.	18/04/2021	Alma Valenzuela	Atención	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 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: Noviembre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

NOVIEMBRE 2021

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{1}{2} \times 100 = 50\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



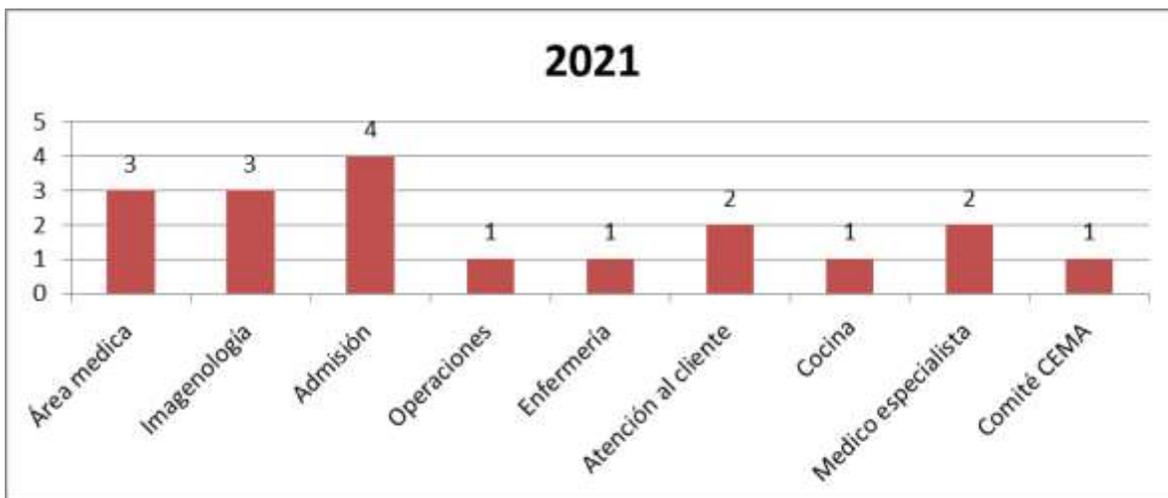
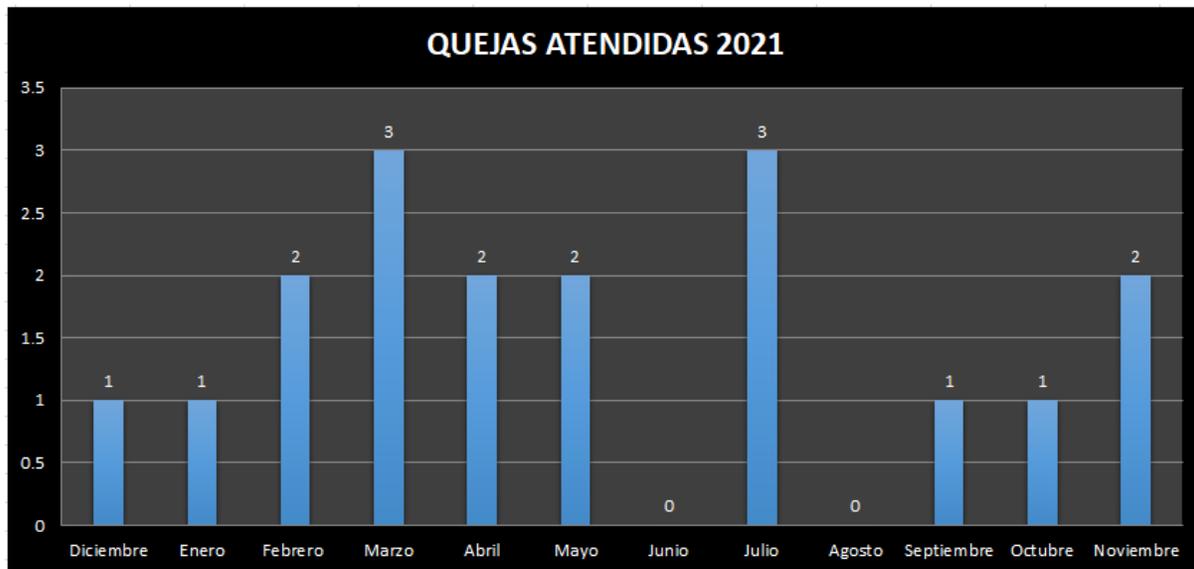
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

7. Conclusiones

En el mes de Noviembre 2021 se recibieron dos quejas:

- **MEDICO ESPECIALISTA:** El ginecólogo siempre llega tarde, estoy satisfecha con las consultas solo el tiempo de espera siempre es mayor a 30 minutos
- **ADMISIÓN:** La atención de recepción fue deficiente, no avisaron al médico que la cita había llegado, el cliente después de esperar más de 15 minutos se comunicó directamente con el doctor, el doctor hablo a recepción y recepción dijo que el paciente no había llegado, cuando el paciente negó eso, recepción dijo que acaba de llegar y tenía que esperar. Al esperar la cita el doctor ya no tenía tiempo, escucho al paciente, pero no reviso estudios, ni completo el estudio físico, sugirió más estudios.

Se revisaron bajo la metodología de la organización por medio del comité de quejas.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA