

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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



**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 2023	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.

CONTROLES DE QUEJAS									
FECHA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE SE DIRIGEN	CLASIFICACIÓN
08/11/2023	08/11/2023	771207028	Nora E. Arreola Rojas	Se recibió comunicación al centro de atención al paciente del Lic. Diego Pérez sobre un dolor "torácico" en el pecho izquierdo que comenzó en la noche del 07/11/2023, acompañado de náuseas y vómitos, que se alivió con el uso de analgésicos y antieméticos. El paciente refiere que el dolor se alivió con el uso de analgésicos y antieméticos.	Se atendió a la paciente de manera ambulatoria, brindándole una atención y control de los síntomas. Se realizó un diagnóstico de dolor torácico, se indicó el uso de analgésicos y antieméticos. Se realizó un diagnóstico de dolor torácico, se indicó el uso de analgésicos y antieméticos.	08/11/2023	Diego Pérez Rojas	Atención	Clasificación de queja: Atención Paciente
08/11/2023	08/11/2023		María Elena	Se recibió comunicación al centro de atención al paciente del Lic. Diego Pérez sobre un dolor "torácico" en el pecho izquierdo que comenzó en la noche del 07/11/2023, acompañado de náuseas y vómitos, que se alivió con el uso de analgésicos y antieméticos. El paciente refiere que el dolor se alivió con el uso de analgésicos y antieméticos.	Se atendió a la paciente de manera ambulatoria, brindándole una atención y control de los síntomas. Se realizó un diagnóstico de dolor torácico, se indicó el uso de analgésicos y antieméticos. Se realizó un diagnóstico de dolor torácico, se indicó el uso de analgésicos y antieméticos.	08/11/2023	Diego Pérez Rojas	Atención	Clasificación de queja: 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 2023.

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

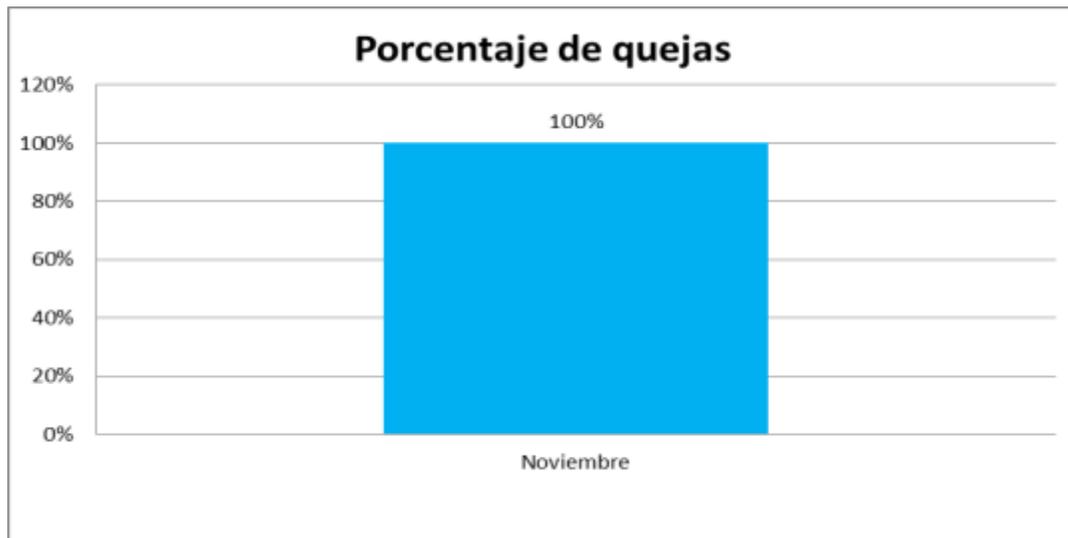
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

Noviembre 2023

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión
Esquematización de los resultados del algoritmo.



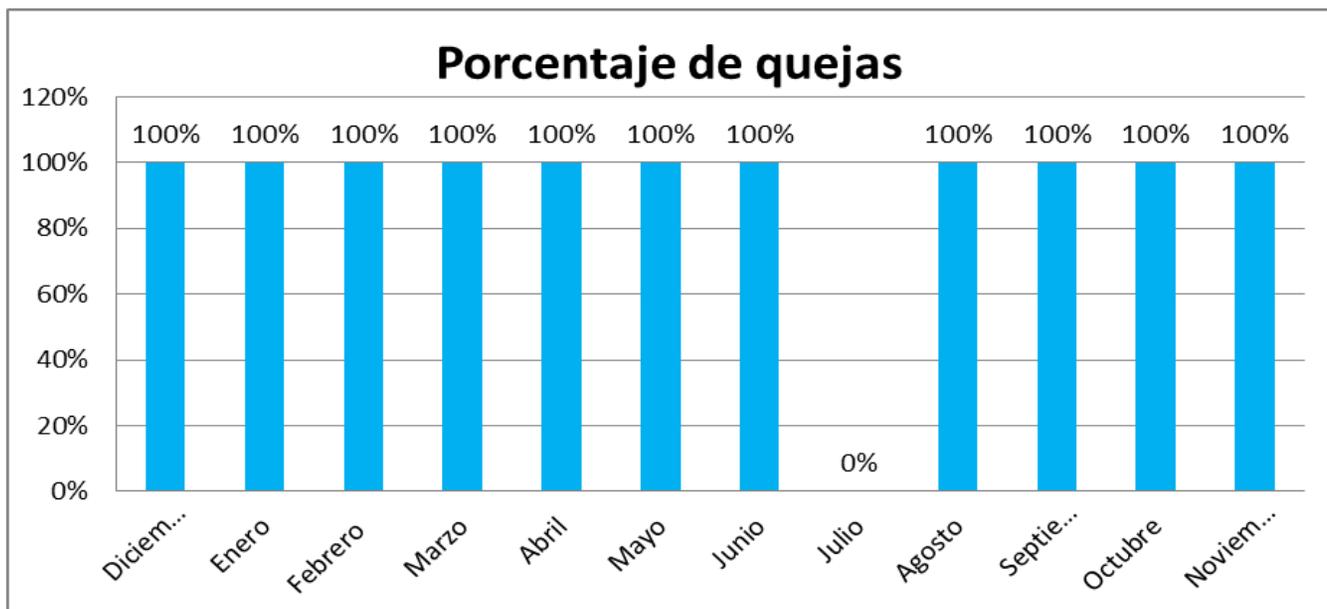
Elaboró	Revisó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

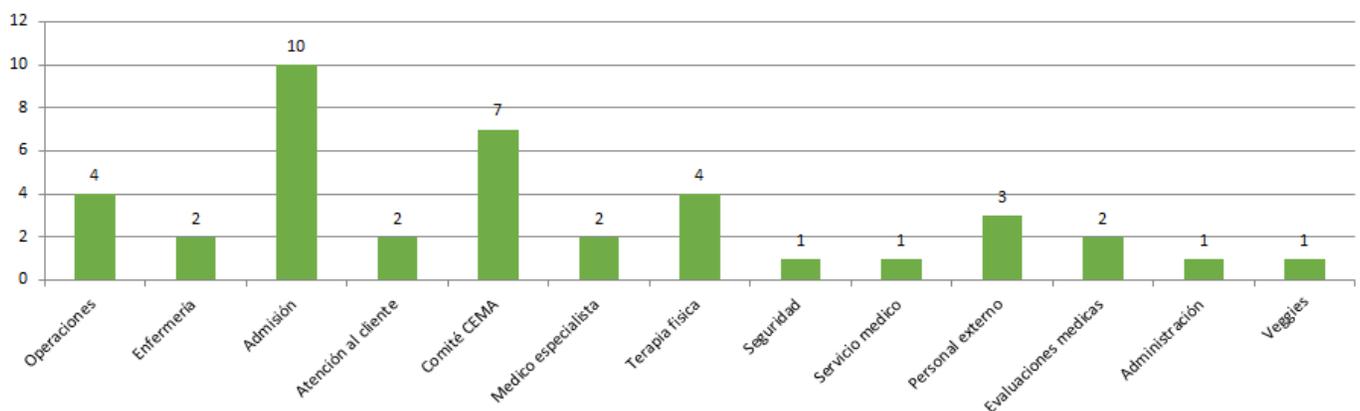
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

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



2023



Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

Durante el mes de noviembre 2023 se recibieron tres quejas:

- **ADMISIÓN:** Realice una cita para rehabilitación en alberca para el día 4 de Nov, en el callcenter y llegando me dicen que no hay ninguna cita, esto me origino pérdida de tiempo espero que no suceda de nuevo.
- **ADMISIÓN:** La chica de recepción la que cobra su servicio fue muy grosera.
- **TERAPIA FISICA:** Estoy en desacuerdo de que el terapeuta atienda a 3 pacientes a la vez en la hora que te corresponde la cita. Y pues yo pago una hora de terapia y se requiere atención personalizada dado a que yo pago una hora de terapia porque si hay avance solo que podría ser mejor.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.