

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 6

**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: $= \frac{\text{\#de quejas presentadas}}{\text{\#total de quejas atendidas}} \times 100$
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: <b>Calidad CEMA</b>	Vigente a partir de: <b>Octubre 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 6</b>

	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
08/10/2020	08/10/2020	771207028	Paulo J. Amador Rojas	Se realizó comunicación al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeza en la ciudad de Tupiza para solicitar un traslado de un paciente con diagnóstico de COVID-19 a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz.	Se atendió a la paciente de manera oportuna. Se realizó una llamada de seguimiento a la paciente y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz.	08/10/2020	Diego Abad Cerdeza	Emergencias	Atención de Emergencias
08/10/2020	08/10/2020		María Elena	Se realizó comunicación al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeza en la ciudad de Tupiza para solicitar un traslado de un paciente con diagnóstico de COVID-19 a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz.	Se atendió a la paciente de manera oportuna. Se realizó una llamada de seguimiento a la paciente y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz. Se realizó comunicación con el personal de emergencias y se solicitó un traslado a la ciudad de La Paz.	08/10/2020	Diego Abad Cerdeza	Emergencias	Atención de Emergencias

**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 Octubre 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**

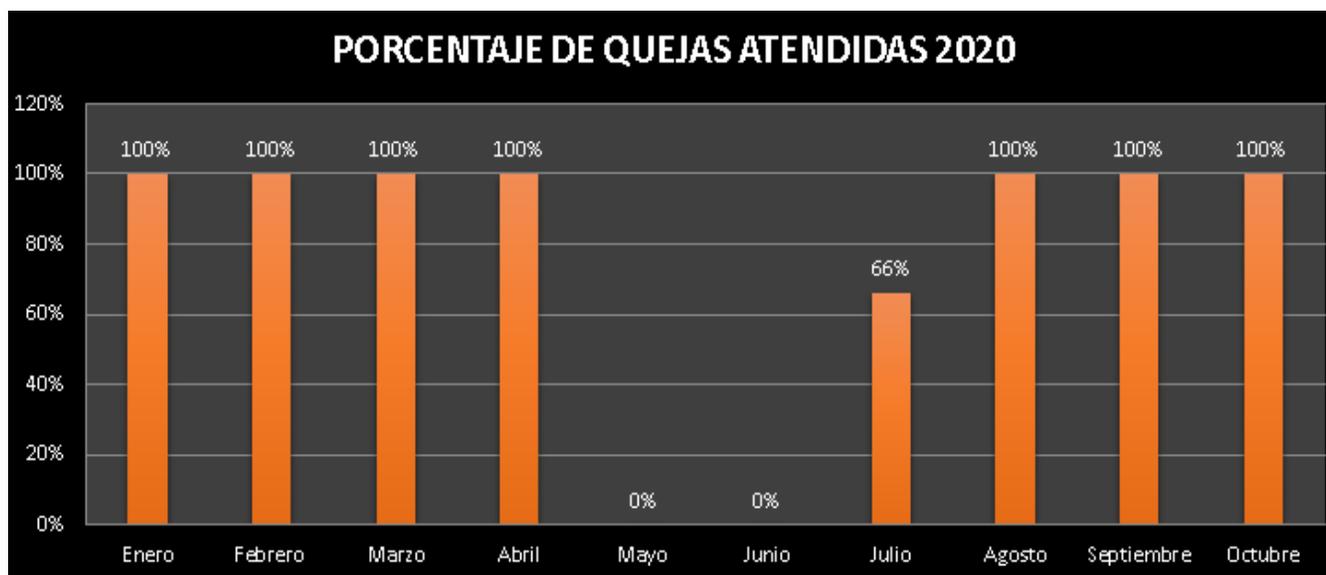
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

## OCTUBRE 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

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



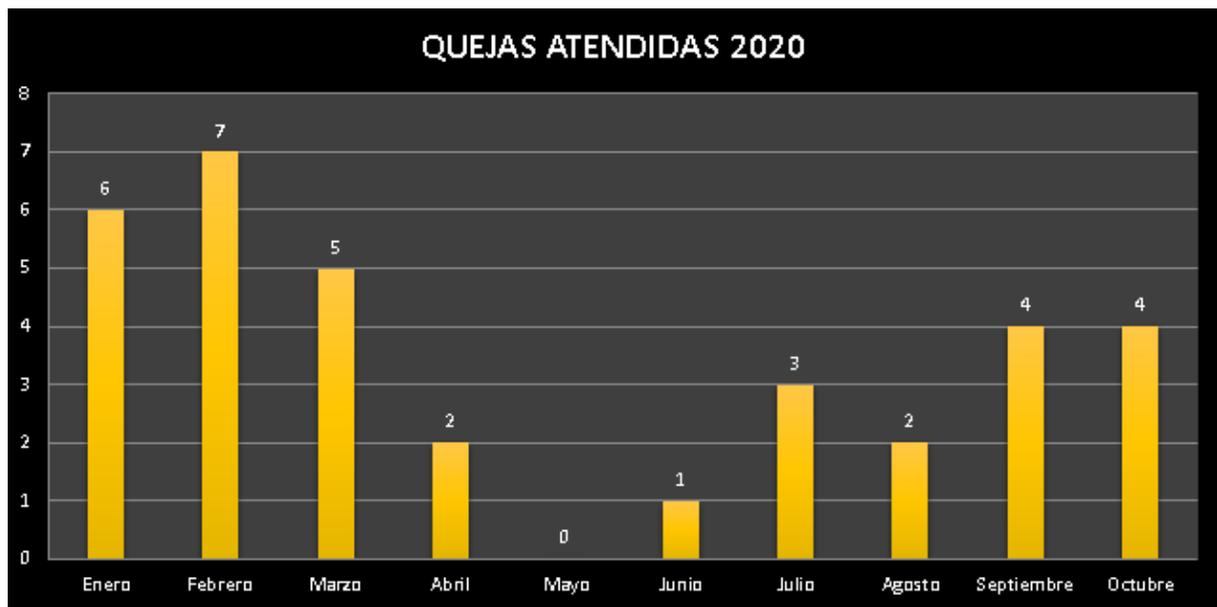
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

## INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

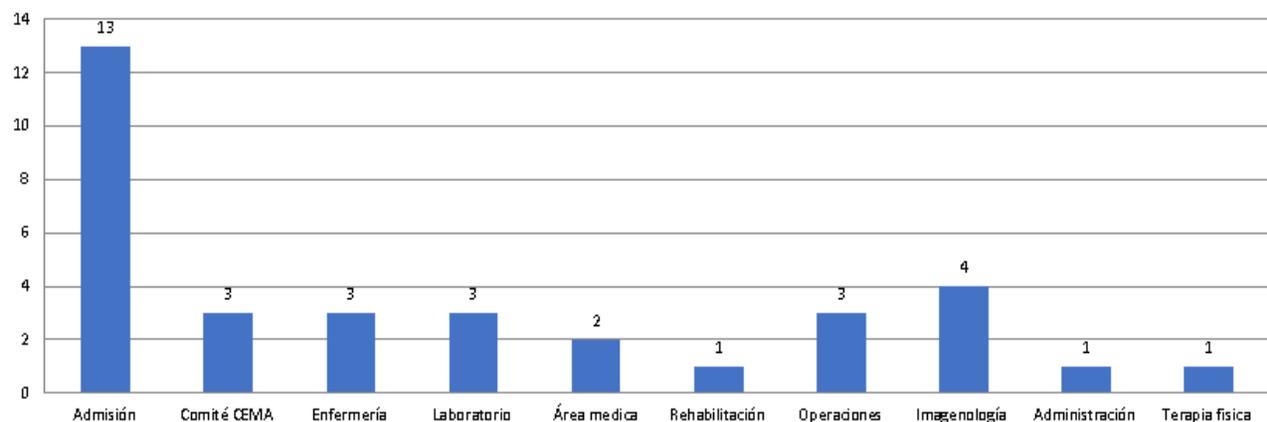
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 6

### 6. Representación gráfica comparativa

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



2020



Elaboró

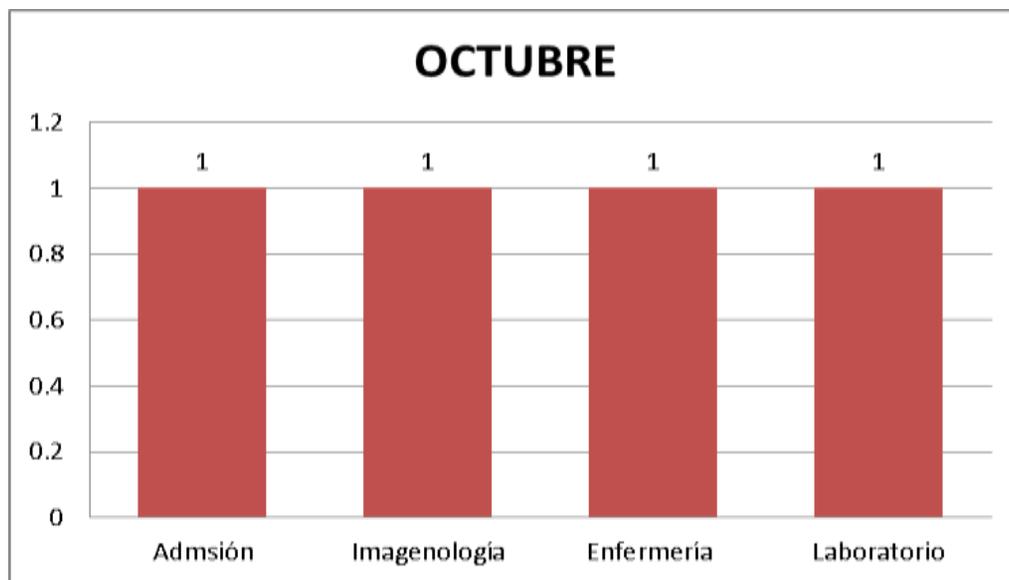
L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva  
DIRECTOR DE CALIDAD

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6



**7. Conclusiones**

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

- **ADMISIÓN- ATENCIÓN AL CLIENTE:** El día 05-octubre-2020 llame para revisar si tenían urgencias en neurología después de que se cortó la llamada me confirmaron, al llegar el personal de recepción se negó a pasar al paciente. (con expediente previo) hasta no darles los datos de domicilio, calle, tipo de sangre etc. al comentarles me dijeron que era por cuestión de facturación manteniendo a mi paciente en recepción. "reconsideren lo que es urgencia".
- **IMAGENOLOGÍA:** Me citaron para un estudio a las 09:00am fue una resonancia magnética de rodilla y me atendió el técnico 45 minutos después sin ninguna explicación, ni se disculpó por mi tiempo de espera fue amable, pero nadie debe disponer del tiempo de otra persona y adivino no fue gratis, Pongan más atención en sus citas. Gracias.
- **LABORATORIO:** \*Tener los estudios a la fecha indicada.  
\*Sean eficientes los estudios.  
\*Acudo a CEMA el día jueves a las 10:30 para recoger unos estudios.  
\*Perfil hormonal completa, hormona luteinizante (LH), progesterona, testosterona total, estradiol (E2), perfil tiroideo a lo que me dieron un resultado con duda de ser confiable, y después obtener otro resultado distinto resultado verídico.
- **ENFERMERÍA:** Escuche a enfermeras que había un paciente COVID en hab #3 y no se nos informó a

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: Octubre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 6

tiempo y el doctor sugirió irnos en la noche recién operado mi familiar; sin darme mayor explicación y poniendo en riesgo a mi familiar y a mi persona; por lo que pido se revise esa situación. El doctor me atendió muy bien antes de cirugía y al salir estuvo muy nervioso.

- Las quejas fueron notificadas a la dirección médica para su atención y seguimiento.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva  
DIRECTOR DE CALIDAD