

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2023	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: = #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: Octubre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 6

	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									
FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-Q-2019-130	18/02/2019	7711297205	Ruth E. Arzoniz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehabilitacion del Lic. Diego Mesa ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empuzo mi terapia el dia viernes 15 me atendio a las 13:00 hrs, terminando esta me cito a las 13:00hrs porque su agenda ya estaba saturada y no podia atenderme a las 12:00 hrs, llegue y no me quiso atender.	Se atiende a la paciente de manera personal. Brindando una disculpa a nombre de la institucion ofreciendo una accion inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que la brindara la atencion, asi mismo se reagendaron las citas en el horario solicitado por la paciente, se anexa agenda.	18/02/2019	Dra. Gloria Vargas	Rehabilitación	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta
CEMA-Q-2019-131	18/02/2019		Alma flores	Buen dia, la atencion en la recepcion es ineficiente, no proporcionan informacion oportuna. El viernes pasado agendamos una cita de especialidad para el dia d hoy 11:30 asi mismo nos indicaron llegar con anticipacion, la consulta era para mi hijo, un alumno de ufd que se encontraba en clases, al llegar a recepcion cema pregunte si van a traer a mi hijo a su consulta o que procedimiento debo seguir, me informan que si van a traer. Más de 2 horas esperando, hasta percartarme que por alguna razón no existe coordinación adecuada entre cema y ufd, pero más lamentable es el hecho de una total apatía por parte del personal de recepción que en algunas ocasiones se desentendieron de sus deberes.	Se presenta queja en reunion convocada el dia 19/02/19, para atencion al tema, se procede a la revision de videos y a presentar las evidencias encontradas del paciente, se retroalimenta al personal de admision acerca del tema, se brindara capacitacion el dia 06/03/19 a los 08:00 horas.	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta

**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 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: Octubre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

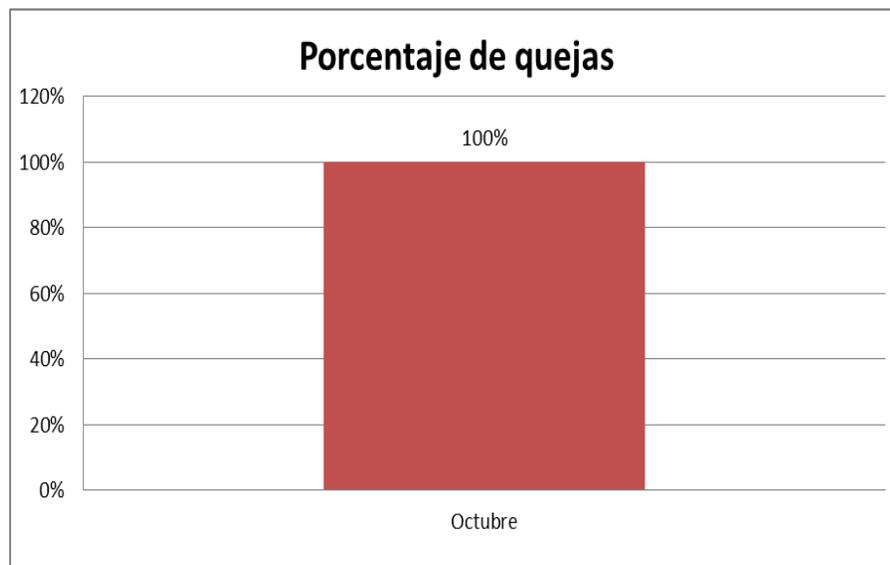
### Octubre 2023

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{9}{9} \times 100 = 100\%$$

#### 5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

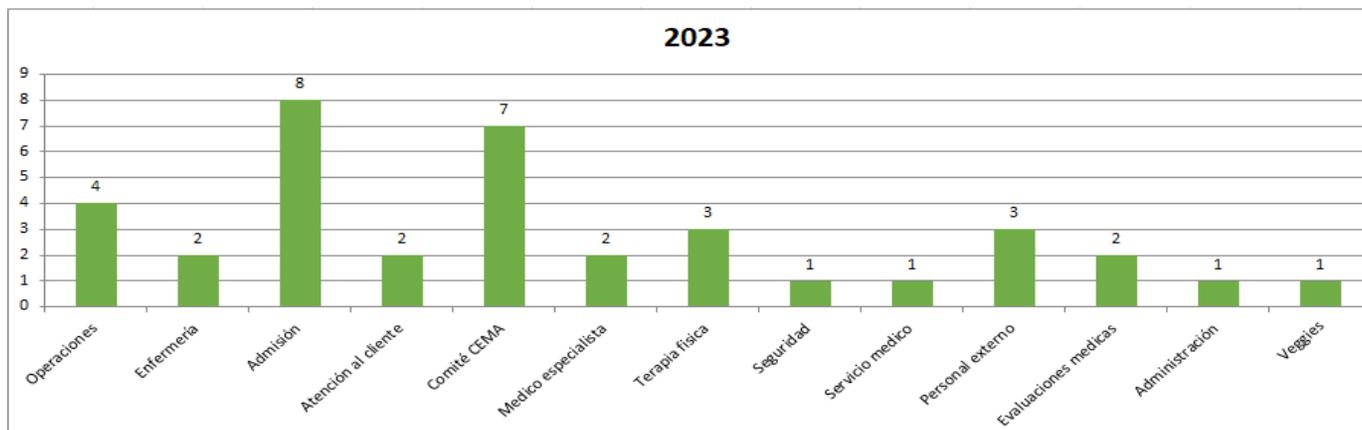
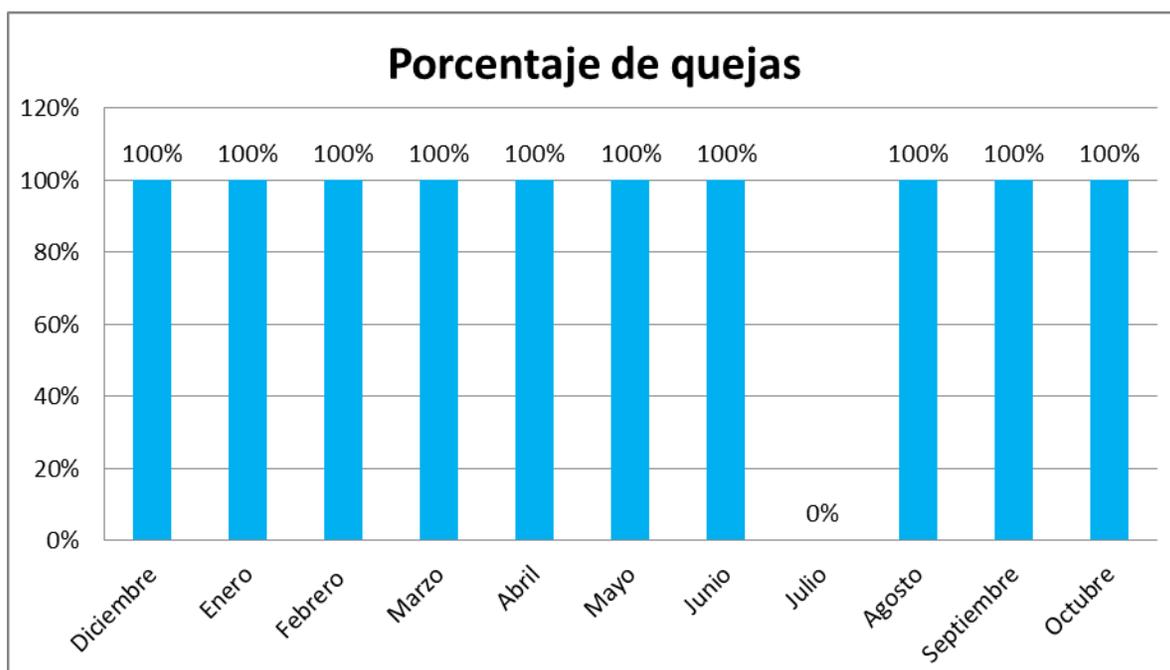
DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

## INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2023	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.



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: Octubre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6

### 7. Conclusiones

Durante el mes de Octubre 2023 se recibieron nueve quejas:

- **ADMINISTRACIÓN:** De favor poner mucha atención a la calidad en la atención de recepción y administración, deja mucho que desear el recibimiento, no leen hojas de ingresos y tramites en general, tener que bajar como paciente o hacer aclaraciones, sin que ustedes tenga la mínima atención de subir a la habitación por atención.
- **EVALUACIONES MEDICAS:** Atención del doctor Vinicio. El doctor nos atendió para 2 pacientes y la atención deja mucho que desear, ni siquiera los reviso, solamente hizo preguntas, nos dijo que tenía que pasar con otro doctor porque era mejor con él, sin tener pruebas, resultados y sin siquiera revisar desde que llegamos nos comentó que se iba de viaje y que tenía poco tiempo para atender. No se dio el servicio y atención que se pagó.
- **COMITÉ CEMA:** Se anexa correo emitido por el familiar del paciente.
- **ÁREA MEDICA:** Ingrese a consulta por tema de cólicos a las 5:15 y si había pacientes, pero pasaron todos no me atendían siendo que están con el teléfono y ya se esperó 1 hora prefirieron atender temas de ellas. Yo ingrese por cólicos y así sea un tema simple tuve derecho a la atención que no me dieron ni por ser alumna.
- **OPERACIONES:** Yo soy paciente de esta clínica venimos por la excelencia médica, per es triste que cada vez que venimos la Clínica está muy sucia como la recepción, el mostrador y los baños no se diga el bote siempre hasta arriba de basura, cabellos y demasiado percutido y sucio. Pongan más atención ya que es una Clínica y hay gente con heridas o vendajes #tengo fotografías si gusta", se anexa correo electrónico de la paciente.
- **EVALUACIONES MEDICAS:** Indicar tiempos correctos de entrega de resultados, ya que cuando inicie el proceso de inscripción a filial me dieron cita el día 2 ya que serían 2-3 días hábiles para pago de mensualidad, ahora van 10 días que afectan los procesos de ingreso de nuevos estudiantes solo ser claros con los tiempos de haber sabido que tardarían tanto nos hubieran dado cita el mes anterior. Por su atención y comprensión, ¡Gracias!
- **OPERACIONES:** Van 3 veces que hago este reporte y no veo diferencia, los baños muy sucios sin

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: Octubre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 6

papel, manos y sanitarios, piso asqueroso y lavabo.

- **ADMISION:** La atención de las recepcionistas y caja groseras falta atención y falta de comunicación entre ellas. Primera vez vengo y fue muy mala atención.
- **VEGGIES:** Se anexan tarjetas informativas sobre la atención del personal de la cafetería CEMA.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA