

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

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: $= \frac{\# \text{de quejas presentadas}}{\# \text{total de quejas atendidas}} \times 100$
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: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 2020	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.

CONTROLES DE QUEJAS									
FECHA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE SE DIRIGE	CLASIFICACIÓN
08/09/2020	08/09/2020	771207028	Paulo J. Amador Rojas	Se realizó comunicación al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeña (C.C. "Diego Abad Cerdeña") para solicitar apoyo en el traslado de un paciente con diagnóstico de fractura de codo a las 12:00 hrs. Llegó a las 12:30 hrs. Se realizó traslado al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeña.	Se atendió a la paciente de manera oportuna. Se brindó una atención de calidad de acuerdo a los estándares de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeña.	08/09/2020	Diego Abad Cerdeña	Emergencias	Clasificación de queja: Atención Paciente
08/09/2020	08/09/2020		Diego Abad Cerdeña	Se realizó comunicación al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeña para solicitar apoyo en el traslado de un paciente con diagnóstico de fractura de codo a las 12:00 hrs. Llegó a las 12:30 hrs. Se realizó traslado al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeña.	Se atendió a la paciente de manera oportuna. Se brindó una atención de calidad de acuerdo a los estándares de atención de emergencias del C.C. Diego Abad Cerdeña.	08/09/2020	Diego Abad Cerdeña	Emergencias	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 Septiembre 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: Septiembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

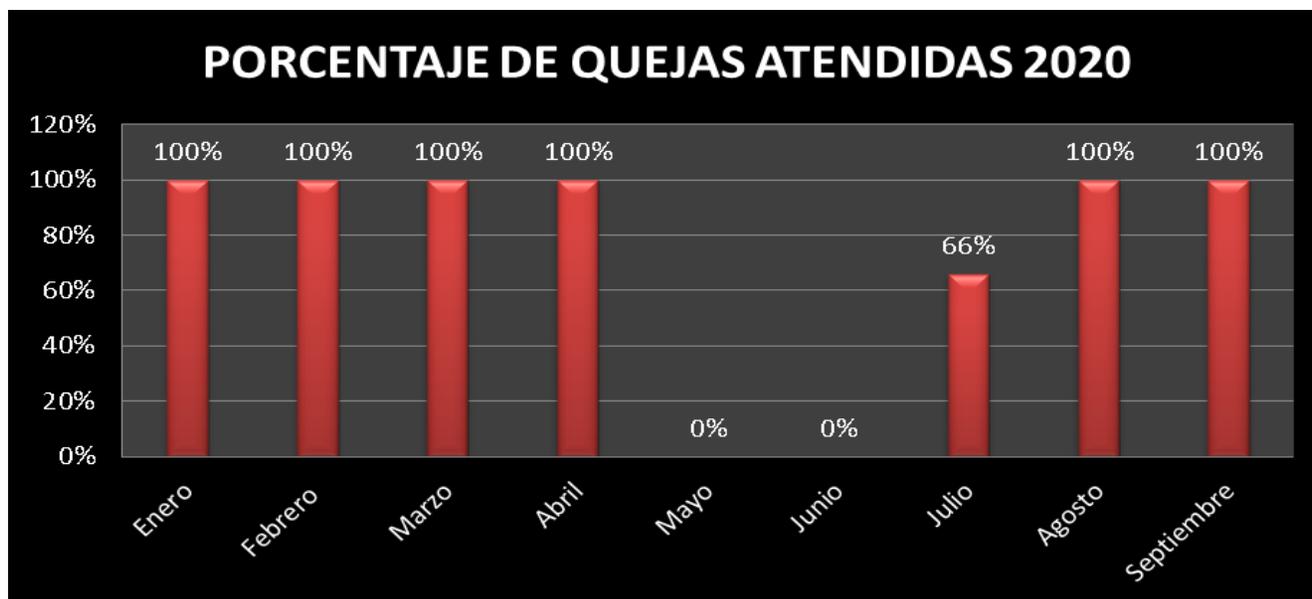
SEPTIEMBRE 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

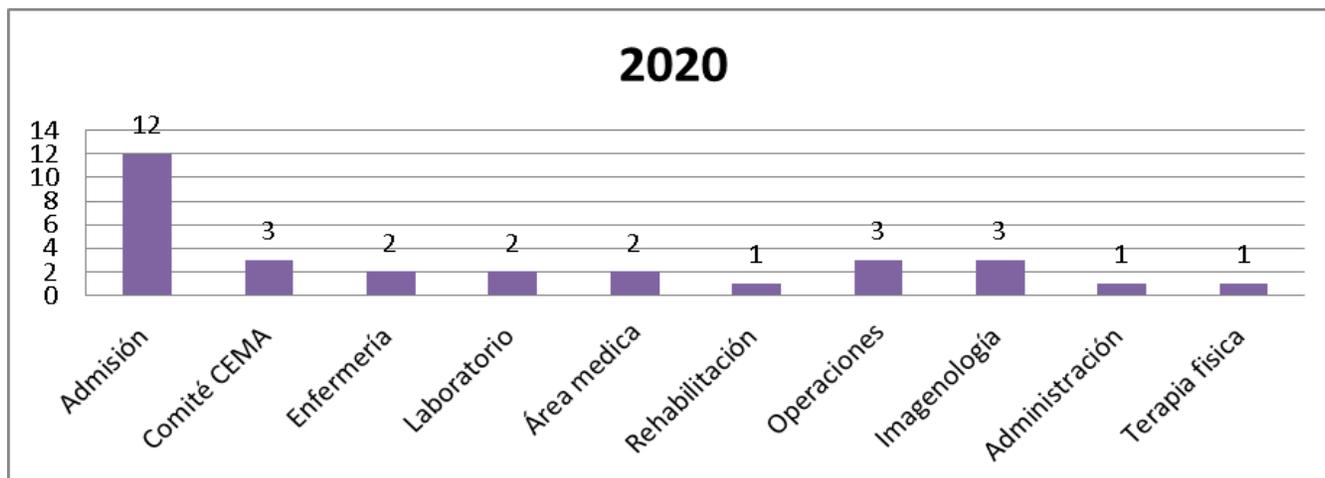
MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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



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: Septiembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6



7. Conclusiones

En el mes de Septiembre se recibieron cuatro quejas en la organización.

- **ADMISIÓN:** Buenos días el día 11 de septiembre tenía cita a las 7am en laboratorio y fui atendida a las 7:30am no sé cuál fue la demora pero en recepción me subieron a laboratorio a las 07:27 am. Mi inconformidad es que la pedí de primeras porque tengo compromisos que cumplir. Muchas gracias por su atención. Yuri Andrea.
- **ADMISIÓN:** Se anexo a la minuta carta por escrito de la paciente, la inconformidad presentada se refiere a la atención recibida por el personal de admisión del área de rehabilitación.
- **ADMISIÓN:** El día 30 de septiembre acudí a mi cita para rehabilitación y llegue en tiempo y forma como lo indica en el ticket "llegar 30 min antes de la cita" mi cita fue programada a las 10:00 am llegue a las 09:30am el chico de recepción me hizo el cobro y me dijo que esperara y cuando dieron las 10:30 am le pregunte que si ya podía pasar y me dijo que si y por lo cual se me hizo una falta de respeto ya que tuve que cerrar mi negocio para llegar a tiempo la persona de recepción nunca estuvo pendiente de que estaba esperando solo se la paso viendo videos hasta que le pregunte y nunca se percató que seguía esperando y le comente a la doctora que me atendió y me dijo que pusiera una queja. Por tal motivo por este medio manifiesto mi inconformidad con la persona de recepción.
- **ADMISIÓN:** El señor que está en recepción de terapia da muy mala atención con mala cara y mala

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

actitud, no saluda y muy prepotente contratan a gente que esté dispuesta a servir, venimos con síntomas y lo menos que queremos son malos tratos!

- 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