

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 2022	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.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

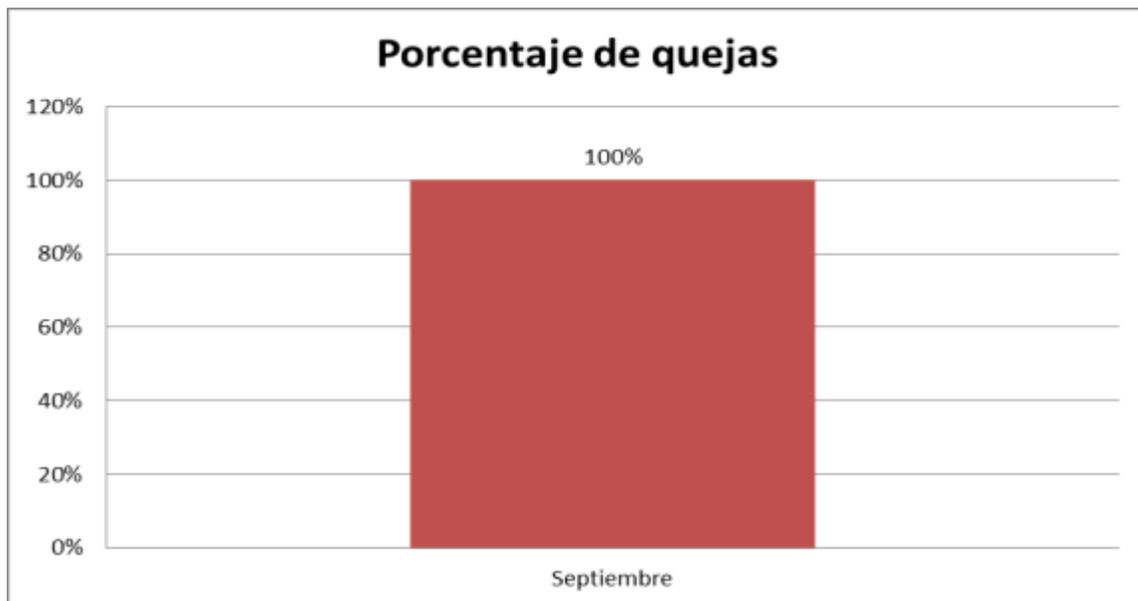
Septiembre 2022

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{8}{8} \times 100 = 100\%$$

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

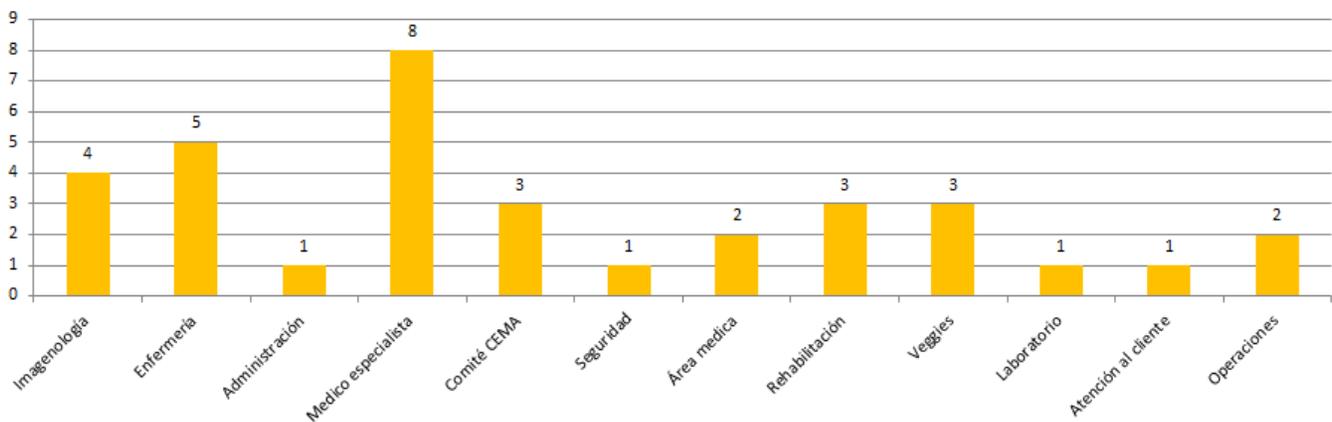
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

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



2022



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: Septiembre 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

Durante el mes de Septiembre 2022 se recibieron las siguientes quejas:

- **ENFERMERÍA:** Al momento de canalizar la enfermera Karina hizo mal el proceso. Su mano quedo demasiado hinchada y con mucho dolor.
- **EVALUACIONES MÉDICAS:** Se anexa correo electrónico enviado por academia.
- **EVALUACIONES MEDICAS:** Desde hace 1 semana acudí a tomar un certificado médico a mi hijo para escuela filial, me hicieron dar vueltas hoy me dijeron que ya estaba, acudo a la instalación y me dicen que lo tiene resguardado el doctor por lo que tendré que dar otra vuelta, ya que no hacen trabajo agradezco pongan más atención al cliente. Gracias. Muy mal servicio.
- **MEDICO ESPECIALISTA:** El día viernes 09/sep/22, acudí a este hospital (pase medico) por un accidente automovilístico, no se me otorgo resumen clínico. Con la fecha de la actual queja, solicito pueda serme proporcionado para mi uso con fines personales, ya que se requiere para el 16/09/2022 a más tardar 06:00am, no se confirma si podrá ser proporcionado.
- **TERAPIA FISICA:** Tomé terapia el día de hoy (mi cuarta cita) y para pasar a lavar las manos había fila, y no se conserva el orden en el que llegamos para lo anterior y toma de signos vitales. Me pasaron a cubículo y me dejaron esperando casi 10 minutos sugiero coordinarse antes de dar acceso. No había sucedido anteriormente ya que por límites de tiempo no se proporciona la terapia completa. Gracias.
- **IMAGENOLOGIA:** Lic. Rosa Angélica Bejarano López "toda la atención mal" me atendieron dentro del estudio relativamente mal en cuestión de tardanza. Mi estudio lo daban "según" jueves a medio día hoy son 5:42pm y me tuvieron esperando 1 hrs para entregarlos con confusión. Entregaron hojas sueltas sin folder ni membretada.
- **ENFERMERIA:** Las enfermeras no cumplen sus funciones, como darles el medicamento, estarlos monitoreando y son groseras.
- **OPERACIONES:** Tiene más de 3 meses que no tiene asiento ni tapa el sanitario del área de hombres en la zona de la recepción del hospital CEMA.

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.	