

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

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? Sugerencias recibidas en CEMA.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Número de sugerencias recibidas.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = Número de sugerencias recibidas.
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar las sugerencias recibidas en 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? Identificar el número de sugerencias recibidas.
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? Sí, ellos son los que colocan las sugerencias.
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una sugerencia. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de sugerencias mensuales, comité COCASEP, mensual.

Elaboró	Validó
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 NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

	Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, 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 sugerencias 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 SUGERENCIAS									
FORMA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA	CLASIFICACIÓN
CEMA-S-2019-019	2019	Nombre	Se	Proponer una cámara GRACIAS !!	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	15/04/2019	17204 1981 normal@CEMAnormal.com	Julia Hernandez Pineda	Creo que hacer falta equipo ya que los tiempos no se pueden reducir como es debido, esto porque el día lunes y miércoles siemas no han tenido el cognor de fado porque se descompuso un cable o con mucho tiempo por otro equipo y descompuesto no debe ser así.	Se responde sugerencia en reunión de comité CEMA, así mismo se atiende de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se entrega sobre la falta que se presentó el equipo el día 15/04/2019 misma que quedó solucionada el día 17/04/2019 por la tarde, desde ese día el equipo para ready se encuentra disponible para el tratamiento de terapia así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo que que permita atender a más pacientes. No contamos con teléfono para atención a paciente pero no se hizo dicho.	22/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	R/Sugerencia
CEMA-S-2019-021	24/04/2019	Si datos del paciente	Josefina Vargas	En cuanto a haber tener una o varias almohadas para las personas de la T° adulta un banco para que	Se conoce a través el día 25/04/19 para atención a sugerencia, se presentan las necesidades del área para brindar una mejor atención al paciente, se agenda presencia en reunión de comité CEMA el 23/04/19 para aprobación y adquisición de sus	24/04/2019	Comité CEMA	Ingeniería	R/Sugerencia

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

Número de sugerencias recibidas

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Abril 2023.

Elaboró	Validó
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 NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

Abril 2023

- Número de sugerencias recibidas.

$$= 2$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



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

Validó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

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

7. Conclusiones

- ☉ Durante el mes de Abril 2023 se recibieron dos sugerencias para la organización.
 - **COMITÉ CEMA:** Sugiero habilitar más sillas en la sala de espera ya que son muy pocas y la mayoría de los pacientes traemos un problema osteo-muscular que nos produce alguna incapacidad y además necesitamos de un acompañante y como no hay suficientes espacios para tomar asiento tenemos que permanecer con dolor parado. ! Gracias!
 - **MEDICO ESPECIALISTA:** Sugerencia: Tener un traumatólogo de planta y guardia ya que uno viene confiada a una clínica especialista que lo pueda atender un traumatólogo.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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