

**INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

|                                      |                                     |                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 1.0                        | Página 1 de 4              |

**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?<br>Sugerencias recibidas en CEMA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. Nombre del indicador          | Nombre clave y representativo de lo que queremos medir.<br>Número de sugerencias recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. Algoritmo                     | Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo:<br>= Número de sugerencias recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?)  | ¿Qué nos dice el indicador?,<br>Nos permite identificar las sugerencias recibidas en periodo de un mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. Objetivo                      | ¿Qué se pretende con este indicador?<br>Identificar las áreas que presentan áreas de oportunidad.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>Identificar el número de sugerencias recibidas.                                                                                                                                                                                                                        |
| 7. Alcance                       | ¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?<br>Todo el personal clínico y no clínico de CEMA.<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas?<br>Todas las áreas de CEMA.<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados?<br>Sí, ellos son los que colocan las sugerencias.                                                                                                                        |
| 8. Proceso (método) de obtención | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones, CEMA, mensual.<br>b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una sugerencia.<br>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de sugerencias mensuales, comité COCASEP, mensual. |

|                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                     |
| L.A. Rosa Angélica Bejarano López<br>COORDINADORA DE CALIDAD              | Dra. Gabriela Murguía Cánovas<br>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:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>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?<br>Área de calidad.<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>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 |            |                                     |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |             |                  |               |
|------------------------|------------|-------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|------------------|---------------|
| FOLIO                  | FECHA      | DATOS DEL PACIENTE                  | PACIENTE                | CONTENIDO DEL COMENTARIO                                                                                                                                                                                                                                                  | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | FECHA DE ATENCIÓN AL | RESPONSABLE | ÁREA A LA QUE VA | CLASIFICACIÓN |
| CEPA-S-2019-029        | 2019       | Número                              | Ala                     | Plongir una columna GRACIAS                                                                                                                                                                                                                                               | Se presenta en reunión de comité CEPA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      | Comité CEPA | Comité CEPA      |               |
| CEPA-S-2019-030        | 2019-03-05 | 77024 1981<br>moral@comfamiliar.com | Aula Hernandez Floresko | Cero que hacer falta equipo ya que las terapias no se pueden realizar como el debido, esto porque el día lunes y miércoles si vienen no han tenido el cognido fidedi porque se descompuso un cable y con muchos terapias y un solo equipo y descompuesto no debe ser así. | Se expone sugerencia en reunión de comité CEPA, así mismo se atiende de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informa sobre la falta que se presenta al equipo el día 15/04/19 misma que quedó solucionada el día 17/04/19 por la tarde, desde ese día el equipo permanece se encuentra disponible para las sesiones de terapia así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo tor que permita atender a más pacientes. Nos comunicamos vía telefónica para avisar al paciente pero no se pudo dicho. | 2019-03-05           | Comité CEPA | Rehabilitación   | Al Sugerencia |
| CEPA-S-2019-031        | 2019-03-05 | Se da de alta del paciente          | Josefina Vargas         | En nuevo edificio tomar una o varias almohadas para las personas de la 3ª edad y un banco para que                                                                                                                                                                        | Se comienza a atender el día 26/04/19 para atención a sugerencia, se presenten las necesidades del área para llevar a una mejor atención al paciente, se agenda próxima en reunión de comité CEPA el 28/04/19 Area terapéutica y rehabilitación de ter                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2019-03-05           | Comité CEPA | Ingeniería       | Al 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 Agosto 2021.

|                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                     |
| L.A. Rosa Angélica Bejarano López<br>COORDINADORA DE CALIDAD              | Dra. Gabriela Murguía Cánovas<br>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:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 1.0                        | Página 3 de 4              |

### Agosto 2021

- Número de sugerencias recibidas.

**= 0**

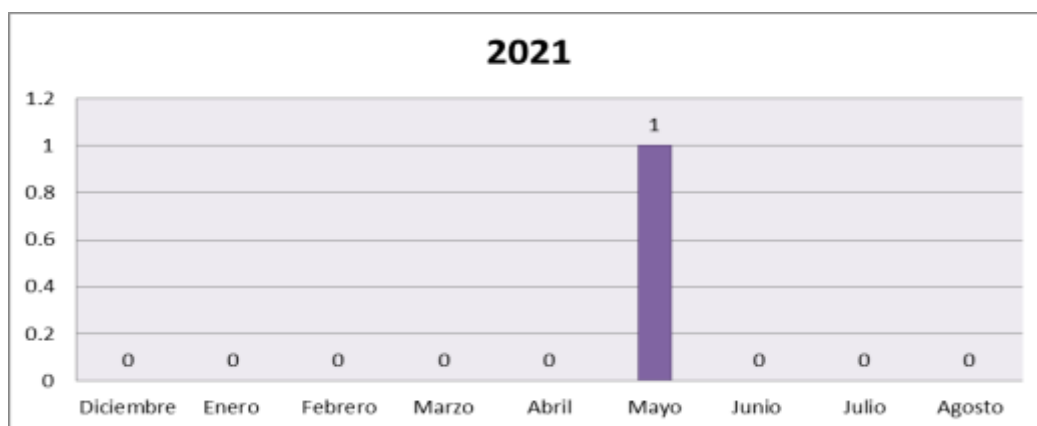
### 5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

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

L.A. 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:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 1.0                        | Página 4 de 4              |

**7. Conclusiones**

- Durante el mes de Agosto 2021 no se recibió ninguna sugerencia para la organización.

Elaboró

L.A. 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.