

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 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? Si, 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: Agosto 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									
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	Preguntamos a la señora GRACIAS J	Se presenta en consulta de control CEPA		Control CEPA	Control CEPA	
CEPA-S-2019-030	2019-03-03	77024 9891 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 a veces no han tenido el código de falla porque se descompuso un cable y con muchos terapias por un solo equipo y descompuesto no debe ser así.	Se expone sugerencia en consulta de control 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 adaptación de un equipo por que permita atender a más pacientes. Nos comunicamos vía telefónica a para explicar al paciente pero no se fue dicho.	2019-03-03	Control CEPA	Rehabilitación	Al Sugerencia
CEPA-S-2019-031	2019-03-03	Se da de alta del paciente	Josefina Vargas	En nuevo e informar una o varias alternativas 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 tener una mejor atención al paciente, se agenda próxima en consulta de control CEPA el 28/04/19 área terapéutica y rehabilitación por	2019-03-03	Control 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 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: Agosto 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

Agosto 2023

- 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

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: Agosto 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

7. Conclusiones

- Durante el mes de Agosto 2023 no se recibieron sugerencias para la organización.

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.