

**INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
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. ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? A identificar procesos de mejora. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Contar como mínimo con una sugerencia por servicio para que nos permita identificar procesos de mejora.
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,

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 NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Departamento / Área: <b>Calidad CEMA</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

	<p>sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una sugerencia.</p> <p>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de sugerencias mensuales, comité COCASEP, mensual.</p> <p>Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.</p>
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	<p>¿Quién es el dueño del indicador? Área de calidad</p> <p>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de calidad</p>
Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López Puesto: Coordinadora de Calidad Fecha de elaboración: Enero 2020	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Enero 2020

**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.

CENTRO DE SUGERENCIAS									
FOLIO	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	Sin datos	No	Por favor una calificación GRACIAS	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Calidad CEMA	
CEMA-S-2019-020	18/04/2019	775047811 monstaf518@hotmail.com	Julio Hernandez Hernandez	Creo que hacen falta equipos ya que las tarjetas no se pueden recibir como es debido, esto porque el día lunes y miércoles a veces no han tenido el juego de fútbol porque se descompuso un balón o simplemente tarjetas con solo equipos y descompuesto no debe ser así.	Se agendará en reunión de comité CEMA, así mismo se atenderá de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informa sobre la falta que se presenta el equipo el día 18/04/19 misma que quedó subsumida al día 17/04/19 que la tarde, desde ese día el equipo game ready se encuentra disponible para las sesiones de terapia así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo los que presenten atención o más pacientes. Nos comunicamos vía telefónica para atención a paciente pero no se tuvo éxito.	22/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	A1 Sugerencia
CEMA-S-2019-021	24/04/2019	Sin datos del paciente	Josefina Vargas	En cuanto a dudas tener una o varias alternativas para las personas de la 3ª planta un banco para que	Se revisaron a reunión el día 23/04/19 para atención a sugerencia, se presentaron las necesidades del área para brindar una mejor atención al paciente, se acordó presentar en reunión de comité CEMA el 23/04/19 para aprobación y adquisición de material.	24/04/2019	Comité CEMA	Ingeniería	A1 Sugerencia

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD

**INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

**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 Enero 2020.

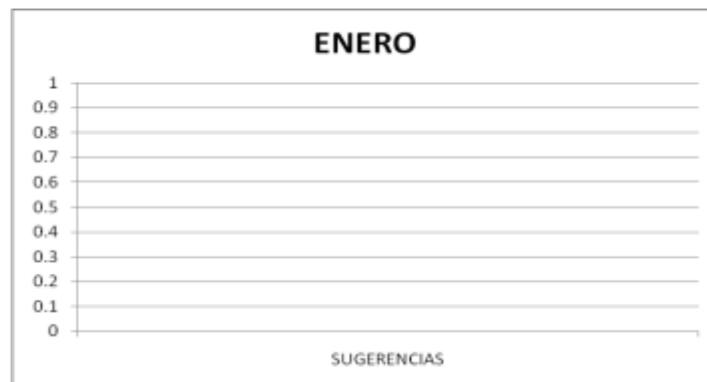
**ENERO 2020**

- Número de sugerencias recibidas.

$$= 0$$

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

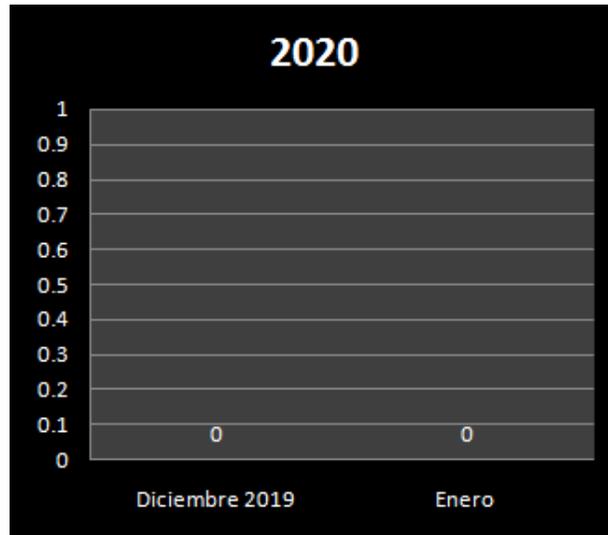
MCD. Vicente Moreno Calva  
DIRECTOR DE CALIDAD

**INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

**6. Representación gráfica comparativa**

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



**7. Conclusiones**

- ☉ Durante el mes de Enero 2020 no se recibió ninguna sugerencia, se mantiene como en el mes de Diciembre sin recibir alguna.

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.	