

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Febrero 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, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se

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: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

	presente una sugerencia. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de sugerencias mensuales, comité COCASEP, mensual. 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	
Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López Puesto: Coordinadora de Calidad Fecha de elaboración: Febrero 2020	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Febrero 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.

CONTROL 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	No tiene	No	Preguntar una calificación (OPACAS)	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	18/04/2019	7732047881 monta9510@hotmail.com	Julia Hernandez Hernandez	Creo que hacen falta equipos ya que los equipos no se pueden reutilizar como es debido, esto porque el entrenador y mis colegas y siempre me han tenido el origen de haber porque se descompuso un cable o son muchas terapias con solo equipos y descompuesto no debe ser así.	Se agrego sugerencia en reunión de comité CEMA, así mismo se atendió de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informó sobre la falta que se presento al equipo el día 18/04/19 misma que quedó solucionada al día 17/04/19 por la tarde, desde ese día el equipo generado se encuentra disponible para los pacientes de cirugía así mismo la administración autorizó la adquisición de un equipo que que permita atender a más pacientes. Nos comunicamos vía telefónica para preguntar al paciente para no ser molestado.	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 sobre una o varias actividades para los pacientes de la 3ª etapa o un banco para que	Se menciona a reunión al día 23/04/19 para atender a sugerencia, se presentaron las necesidades del área para brindar una mejor atención al paciente, se acordó presentar en reunión de comité CEMA al 23/04/19 para aprobación y adquisición de más	24/04/2019	Comité CEMA	Neurología	A1 Sugerencia

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: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Febrero 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 Febrero 2020.

FEBRERO 2020

- Número de sugerencias recibidas.

= 0

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



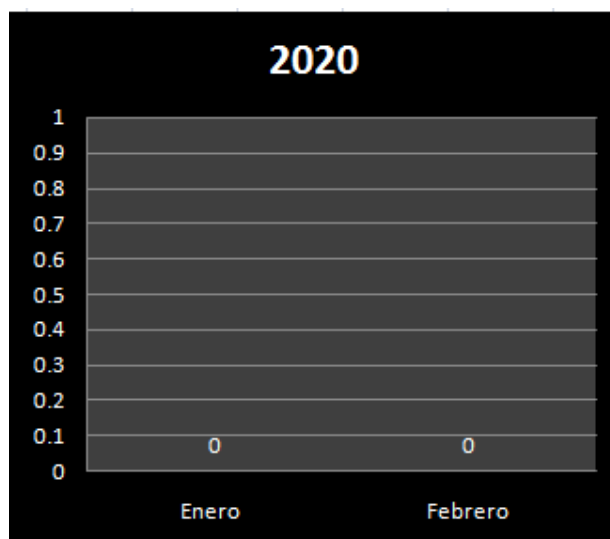
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

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

6. Representación gráfica comparativa

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



7. Conclusiones

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

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.	