

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Julio 2022	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: Julio 2022	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									
FIGURA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA	CLASIFICACIÓN
CEMA-S-2015-015	2015	Señoría	Señoría	Proponer una cámara GRACIAS !!	Se presenta en reunión de comité CEMA	2015	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2015-020	15/04/2015	17204 1981 normal@CEMA.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 a veces no han tenido el cognido 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 presenta el equipo el día 15/04/2015 misma que quedó solucionada el día 17/04/2015 por la tarde, desde ese día el equipo para ready se encuentra disponible para el sistema de tiempo así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo que que permita atender a más pacientes. No comunicamos vía telefónica para atención a paciente pero no se hizo dicho.	22/04/2015	Comité CEMA	Rehabilitación	R1 Sugerencia
CEMA-S-2015-021	24/04/2015	Señoría del paciente	Josefina Vargas	Encanto y bienvenida una o varias almohadas para las personas de la T1 arriba un banco para que	Se conoce a través el día 25/04/15 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 23/04/15 para aprobación y adquisición de sus	24/04/2015	Comité CEMA	Ingeniería	R1 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 Julio 2022.

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: Julio 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

Julio 2022

- Número de sugerencias recibidas.

= 1

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



6. Representación gráfica comparativa

Esquematzación 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: Julio 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

7. Conclusiones

- ⦿ Durante el mes de Julio 2022 se recibió una sugerencia para la organización.
- ✓ **COMITÉ CEMA:** *A las 09:03 horas un vehículo tipo SAVEIRO placas HJ7823-F marca Volkswagen color blanco circulo desde el pabellón Joseph Blatter hasta la cafetería del CEMA a más de 80km/hora aproximadamente. Posteriormente descendió de el una persona con ropa deportiva del Club Pachuca que ingreso a admisión de CEMA negándose a recibir gel de parte de la oficial en turno. Mal ejemplo Pune en riesgo a personas.*

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.