

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Julio 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: Julio 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 ATENCION AL	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA	CLASIFICACION
CENP-6-2018-028	2018	Número	Año	[Plantear una sugerencia GRACIAS.]	Se presenta en reunión de comité CENP		Comité CENP	Comité CENP	
CENP-6-2018-029	15/04/2018	T712041981 moraal@Cofinarmat.com	A Julia 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 fidede porque se descompuso un cable e con muchas terapias por lo cual equipo y descompuerto no debe ser así.	Se expone sugerencia en reunión de comité CENP, así mismo se atiende de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informa sobre la falta que se presentó al equipo el día 15/04/2018 misma que quedó solucionada el día 17/04/2018 por lo tanto, desde ese día el equipo permanece se encuentra disponible para las sesiones de terapia así mismo la administración autoriza la adaptación de un equipo tor que permita atender a más pacientes. No contamos otro vía telefónica para apremiar a paciente pero no se fue dicho.	2018/04/19	Comité CENP	Rehabilitación	R) Sugerencia
CENP-6-2018-031	24/04/2018	Sin datos del paciente	Joselina Vargas	En nuevo edificio tomar una o varias almohadas para las personas de la 3ª edad y un banco para que	Se comienza a asistir el día 25/04/18 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 CENP el 28/04/18 Area terapéutica y rehabilitación de ter	24/04/2018	Comité CENP	Ingeniería	R) 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 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: Julio 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

Julio 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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.



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

7. Conclusiones

- ☉ Durante el mes de Julio 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.