

**INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

|                                      |                                    |                            |
|--------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Junio 2022 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 1.0                       | Página 1 de 4              |

**1. Ficha indicador**

| CONCEPTO                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INDICADOR DE RESULTADO</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1. Estándar                      | PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. Problema detectado            | ¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado?<br>Sugerencias recibidas en CEMA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. Nombre del indicador          | Nombre clave y representativo de lo que queremos medir.<br>Número de sugerencias recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. Algoritmo                     | Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo:<br>= Número de sugerencias recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?)  | ¿Qué nos dice el indicador?,<br>Nos permite identificar las sugerencias recibidas en periodo de un mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. Objetivo                      | ¿Qué se pretende con este indicador?<br>Identificar las áreas que presentan áreas de oportunidad.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>Identificar el número de sugerencias recibidas.                                                                                                                                                                                                                        |
| 7. Alcance                       | ¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?<br>Todo el personal clínico y no clínico de CEMA.<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas?<br>Todas las áreas de CEMA.<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados?<br>Si, ellos son los que colocan las sugerencias.                                                                                                                        |
| 8. Proceso (método) de obtención | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones, CEMA, mensual.<br>b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una sugerencia.<br>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de sugerencias mensuales, comité COCASEP, mensual. |

|                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                     |
| LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ<br>COORDINADORA DE CALIDAD              | DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS<br>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:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Junio 2022 | Clave:<br>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?<br>Área de calidad.<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>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 |            |                                      |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |             |                  |               |
|------------------------|------------|--------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|------------------|---------------|
| FORMA                  | FECHA      | DATOS DEL PACIENTE                   | PACIENTE               | CONTENIDO DEL COMENTARIO                                                                                                                                                                                                                                              | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | FECHA DE ATENCIÓN AL | RESPONSABLE | ÁREA A LA QUE VA | CLASIFICACIÓN |
| CEMA-S-2019-025        | 2019       | Recepción                            | Recepción              | Propaganda a través de GRACIAS                                                                                                                                                                                                                                        | Se presenta en reunión de comité CEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2019                 | Comité CEMA | Comité CEMA      |               |
| CEMA-S-2019-026        | 15/04/2019 | 77024 1961<br>mural@1510@hotmail.com | Julia Hernandez Pineda | Creo que hacen falta equipos ya que los tiempos no se pueden reducir como es debido, esto porque el día lunes y miércoles siempre no hay fondo el código de falla porque se descompuso un cable y con muchos tiempos y un solo equipo y descompuesto no debe ser así. | Se expone sugerencia en reunión de comité CEMA, así mismo se atiende de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se entrega sobre la falla que se presentó el equipo el día 15/04/2019 para que quede solucionado el día 17/04/2019 por la tarde, desde ese día el equipo para ready se encuentra disponible para los pacientes de terapia así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo que permita atender a más pacientes. Nos comunicamos por teléfono para atención a paciente pero no se pudo dicho. | 22/04/2019           | Comité CEMA | Rehabilitación   | R/Sugerencia  |
| CEMA-S-2019-021        | 24/04/2019 | Señalador del paciente               | Josefina Vargas        | Enseño a utilizar mejor una o varias almohadas para las personas de la T. media y alta para que                                                                                                                                                                       | Se conoce a través del día 25/04/19 para atención a sugerencia, se presentan las necesidades del área para brindar una mejor atención al paciente, se acuerda presentar en reunión de comité CEMA el 23/04/19 para aprobación y adquisición de sus                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 24/04/2019           | Comité CEMA | Neurología       | 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 Junio 2022.

|                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                     |
| LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ<br>COORDINADORA DE CALIDAD              | DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS<br>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:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Junio 2022 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 1.0                       | Página 3 de 4              |

### Junio 2022

- 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:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Junio 2022 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 1.0                       | Página 4 de 4              |

**7. Conclusiones**

- Durante el mes de Junio 2022 no se recibió ninguna sugerencia 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.