

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	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
L.A. 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: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	

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									
FORMA	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	Recepción	Recepción	Propaganda a través de GRACIAS	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	15/04/2019	1712041901 mural512@hotmail.com	Julia Hernandez Pineda	Cero que hace falta equipo ya que los tiempos no se pueden volver como en el pasado, 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 falta que se presenta 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 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 Vargos	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 25/04/19 para aprobación y adquisición de sus	24/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	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 Mayo 2021.

Elaboró	Validó
L.A. 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: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

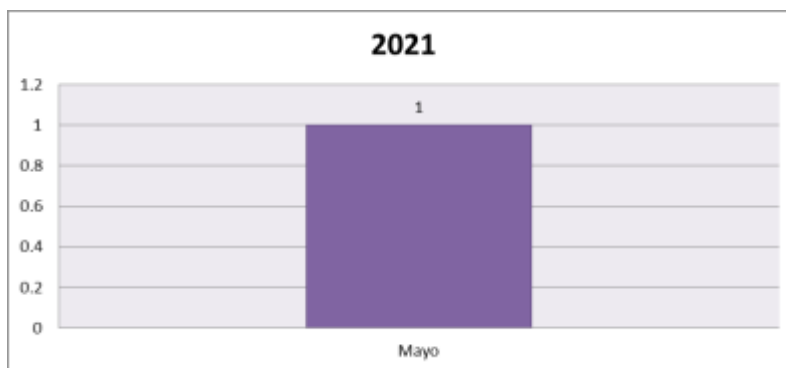
Mayo 2021

- Número de sugerencias recibidas.

= 1

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

L.A. 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.

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

7. Conclusiones

- Durante el mes de Mayo 2021 se recibió una sugerencia para la organización:
- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** Tenía agendada cita para resonancia magnética de ambas rodillas el día sábado 29/05/2021 a las 11:00pm pero tuve que re agendar por una situación que me impidió llegar y me dieron la cita para lunes 31/05/2021 11:00pm, cuando llego me dicen que solo esta agendada para 1 rodilla, y que debo esperar 1 hora más para ser atendida es decir a la 1:00am. Vengo desde Actopan y traigo a mi pequeño en el auto, no podía esperarme, la chica de recepción me resolvió para que me atendieran, quisiera sugerir cuidado en eso ya que hay quienes como yo viajamos desde lejos y no podemos esperar tanto o hacer dobles vueltas, Gracias!!
La sugerencia fue presentada a la Dirección Médica para su atención.

Elaboró	Validó
L.A. 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.	