

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 2020	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
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: Noviembre 2020	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 ATENCIÓN AL	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA	CLASIFICACIÓN
CEPA-S-2019-029	2019	Número	Ala	Plongir una columna GRACIAS	Se presenta en reunión de comité CEPA		Comité CEPA	Comité CEPA	
CEPA-S-2019-030	2019-03-05	77024 9891 moral@comfamiliar.com	Aula 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 a veces no han tenido el código de falla porque se descompuso un cable y con muchos terapias por otro equipo y descompuesto no debe ser así.	Se expone sugerencia en reunión de comité CEPA, así mismo se atiende de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informa sobre la falta que se presenta al equipo el día 15/04/19 misma que quedó solucionada el día 17/04/19 por la tarde, desde ese día el equipo permanece se encuentra disponible para las sesiones de terapia así mismo la administración autoriza la adaptación de un equipo por que permita atender a más pacientes. Nos comunicamos vía telefónica a para explicar al paciente pero no se tuvo éxito.	2019-03-05	Comité CEPA	Rehabilitación	Al Sugerencia
CEPA-S-2019-031	2019-03-05	Se da de alta al paciente	Josefina Vargas	En nuevo edificio tomar una o varias almohadas para las personas de la 3ª edad y un banco para que	Se comienza a atender el día 26/04/19 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 CEPA el 28/04/19 Area terapéutica y rehabilitación	2019-03-05	Comité CEPA	Ingeniería	Al 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 Noviembre 2020.

Elaboró	Validó
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: Noviembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

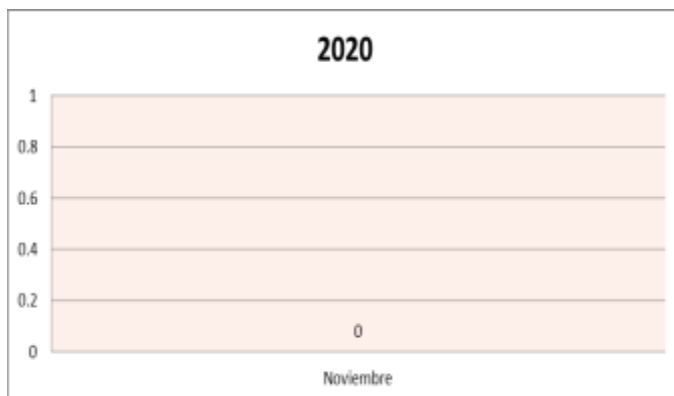
NOVIEMBRE 2020

- Número de sugerencias recibidas.

= 0

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.

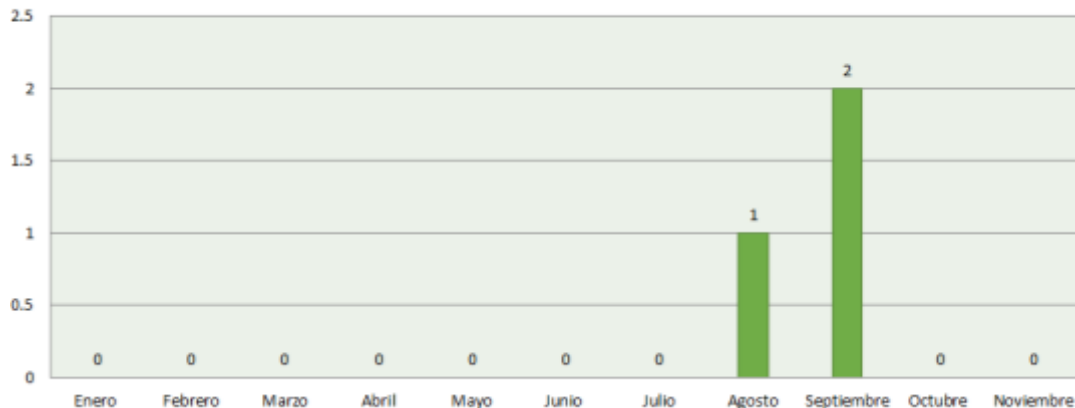


6. Representación

gráfica comparativa

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

2020



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

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: Noviembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

7. Conclusiones

- Durante el mes de Noviembre 2020 no se recibió ninguna sugerencia para la organización.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

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