INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 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 COODINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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

	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
CEMA-S-2019-019	2019	No tiene	NA	Pongan una cafetera GRACIAS :)	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	19/04/2019	7712047661 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	22/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	A) Sugerencia
CEMA-S-2019-021	24/04/2019	Sin datos del paciente	Josefina Vargas	[illegible]	[illegible]	24/04/2019	Comité CEMA	Imagenología	A) 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 2023.

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

Noviembre 2023

- 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

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

7. Conclusiones

- Durante el mes de noviembre 2023 se recibió una sugerencia para la organización.

  - ✓ **MEDICO ESPECIALISTA:** El pasado jueves 16 de Nov acudí a cita a las 15:00hrs y me notificaron en ese momento que me cancelaban la cita para 6 días después. Solicite la cita a las 15:00hrs llegando el medico 15:15hrs la cita a lo mucho duro 10o min, solo dándome recomendaciones para comprar lentes para vista cansada, sin ningún cuestionamiento de salud, solo me reviso con un aparato pero fue muy rápido. No me agrado para nada su atención. (sin faltar el respeto).

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