

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 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: Septiembre 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-2019-025	2019	Recepción	Recepción	Propaganda a internet (GRACIAS)	Se presenta en reunión de comité CEMA		Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-026	15/04/2019	1712041961 mural512@buenos.com	Julia Hernandez Pineda	Cero que hace falta equipo ya que los tiempos no se pueden reducir como es debido, esto porque el día lunes y miércoles siempre no hay fondo el conde de fado 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 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	Enseñar a utilizar correctamente el equipo y a los pacientes para los personas de la T. sobre un banco para que	Se conoce a nivel 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 los	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 Septiembre 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: Septiembre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

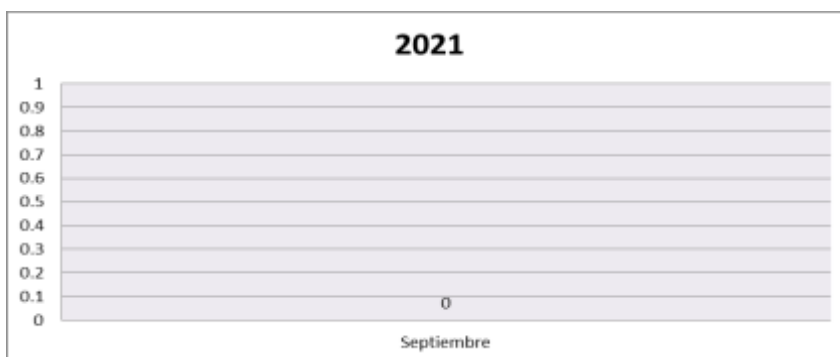
Septiembre 2021

- Número de sugerencias recibidas.

= 0

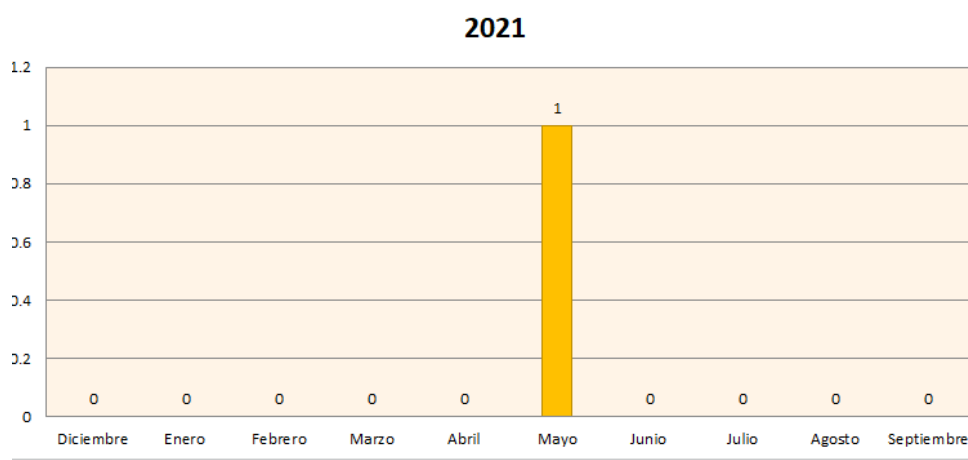
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



6. Representación gráfica comparativa

Esquematzación 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.



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: Septiembre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

7. Conclusiones

- Durante el mes de Septiembre 2021 no se recibió ninguna sugerencia para la organización.

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.