

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 6

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? Quejas presentadas en CEMA
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Porcentaje de quejas atendidas
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = #de quejas presentadas X 100 #total de quejas atendidas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar el tipo de quejas recibidas y atendidas en el 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? 100% de quejas atendidas
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 quejas
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, CEMA, cada que se presente una queja. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de quejas mensuales, comité COCASEP, mensual. Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién,

Elaboró	Revisó
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 DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 6

	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 quejas 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 QUEJAS									
FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-Q-2019-130	18/02/2019	7711297205	Ruth E. Aroniz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehabilitacion del Lic. Diego Mesa ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empezo mi terapia el dia viernes 15 me atendio a las 13:00 hrs, terminando esta me cito a las 13:00hrs porque su agenda ya estaba saturada y no podia atenderme a las 12:00 hrs, llegue y no me quiso atender.	Se atiende a la paciente de manera personal. Brindando una disculpa a nombre de la institucion ofreciendo una accion inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que la brindara la atencion, así mismo se reagendaron las citas en el horario solicitado por la paciente, se anexa agenda.	18/02/2019	Dra. Gloria Vargas	Rehabilitación	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta
CEMA-Q-2019-131	18/02/2019		Alma flores	Buen dia, la atencion en la recepcion es ineficiente, no proporcionan informacion oportuna. El viernes pasado agendamos una cita de especialidad para el dia d hoy 11:30 así mismo nos indicaron llegar con anticipacion, la consulta era para mi hijo, un alumno de ufd que se encontraba en clases, al llegar a recepcion cema pregunte si van a traer a mi hijo a su consulta o que procedimiento debo seguir, me informan que si van a traer. Más de 2 horas esperando, hasta percartarme que por alguna razón no existe coordinacion adecuada entre cema y ufd, pero más lamentable es el hecho de una total apatia por parte del personal de recepcion que en algunas ocasiones se desentendian de las	Se presenta queja en reunion convocada el dia 19/02/19, para atencion al tema, se procede a la revisión de videos y a presentar las evidencias encontradas del paciente, se retroalimenta al personal de admisión acerca del tema, se brindara capacitacion el día 06/03/19 a los 08:00 horas.	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número total de quejas atendidas}} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Enero 2021.

Elaboró	Revisó
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 DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

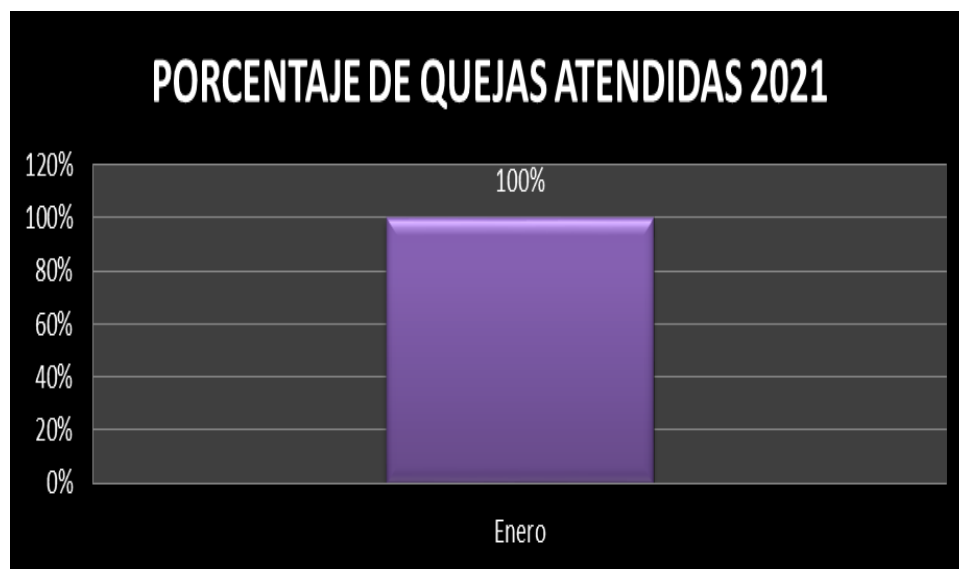
ENERO 2021

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{1}{1} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

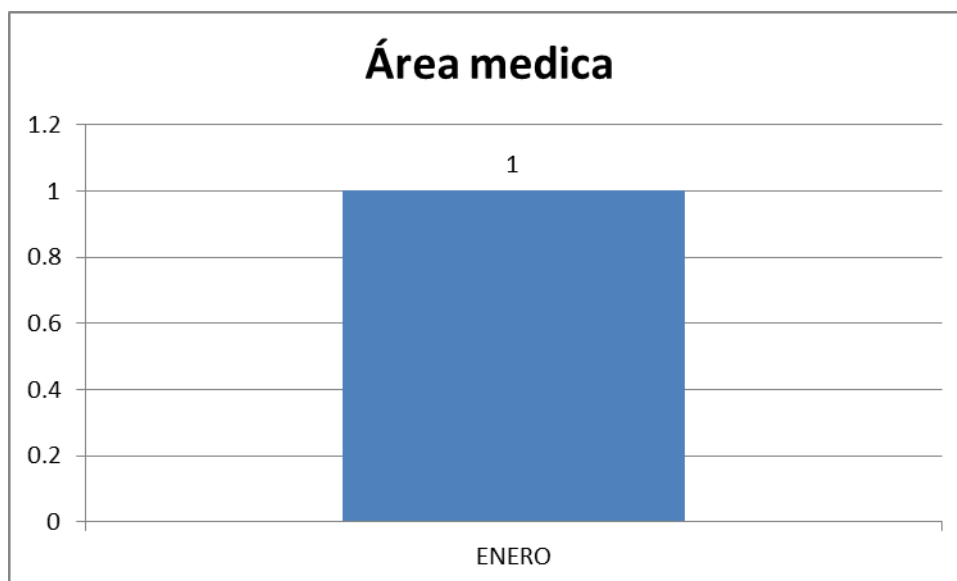
Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 6

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

Revisó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6

7. Conclusiones

En el mes de Enero se recibió una queja en la organización.

- **ÁREA MEDICA:** Licenciada buena tarde, sé que tal vez es tarde para escribir este correo, más no considero que haya en este tema un término para que prescriba una queja, ya que considero en todo tiempo debemos estar dispuesto a escuchar si deseamos mejorar la calidad de cualquier servicio.

Le comento que el día 12 de diciembre del año pasado fue atendido en el servicio de urgencias mi hijo Emiliano Orozco Juárez estaba trabajando y sufrió un desmayo y perdió el sentido de alerta por varios minutos. La verdad el servicio de los médicos de urgencias fue excelente aunque ahora después del tiempo transcurrido y por el diagnóstico certero que ya se le hizo a mi hijo por un neurocirujano en la Ciudad de México se me hace difícil comprender que los médicos no reconozcan una ataque de epilepsia y le hicieron a mi hijo un lavado de estómago debido a que creyeron que estaba intoxicado con alguna sustancia, pero bueno debe ser parte de su formación y ojalá lo descubran.

Por otro lado me sentí robada con los honorarios cobrador por el doctor Chávez quien solamente hizo acto de presencia revisó una resonancia que ya se le había practicado a mi hijo desde el mes de octubre, ya que en ese mes presentó un primer evento, dijo que él no podía hacer nada ordenó otra resonancia y pidió se le llamara a la neuróloga.

Esta situación ya me la había comentado el médico de urgencia, un joven de quien no recuerdo el nombre.

Considero que su institución debe ser cautelosa y no ver en cada evento de urgencias y recurso para solicitar un dinero que el paciente no está conforme con pagar, porque si no lo hace pues simplemente no puede salir.

La verdad salí muy molesta el doctor Chávez me parece que dijo que es médico internista pero su opinión fue la misma que ya me había planteado el médico de urgencias, y ante la vulnerabilidad emocional en que nos encontramos los familiares, los médico como ese doctor comenten un abuso en dar una consulta que no tuvo ninguna repercusión benéfica para mi hijo.

Le agradezco si me responde, sé que no van a correr al médico o algo por el estilo pero

Elaboró	Revisó
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.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 6

necesito saber si mi opinión es escuchada.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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