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 / #total de quejas atendidas X 100
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,

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

	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. Arroniz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehablitación del Lic. Diego Meza ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empezo mi terapia el dia viernes 15 me atendio a las 13:00 hrs, terminando ella 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 institición ofreciendo una acción inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que le brindara la atención, asi 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 atención en la recepción es ineficiente, no proporcionan información oportuna. El viernes pasado agendamos una cita de especialidad para el día d hoy 11:30 así mismo nos indicaron llegar con anticipación, la consulta era para mi hijo, un alumno de ufd que se encontraba en clases, al llegar a recepción cema pregunto si van a traer a mi hijo a su consulta o que procedimiento debo seguir, me informan que si le van avisar. Más de 2 horas esperando, hasta percatarme que por alguna razón no existe coordinación adecuada entre cema y ufd, pero más lamentable es el hecho de una total apatía por parte del personal de recepción que en	Se presenta queja en reunión convocada el día 190219, para atención 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 capacitación el	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

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

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Febrero 2021.

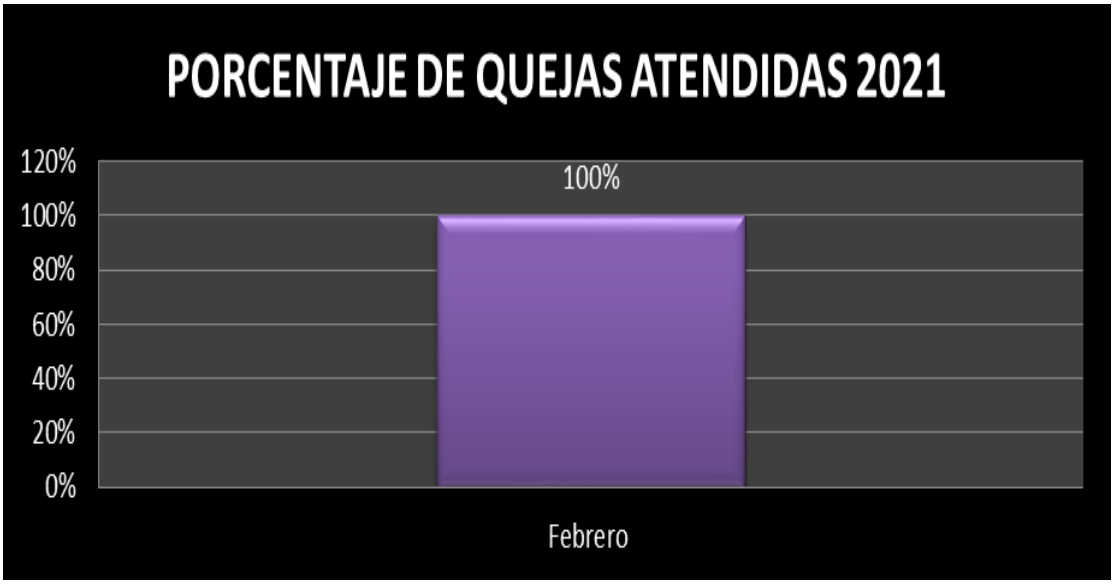
FEBRERO 2021

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

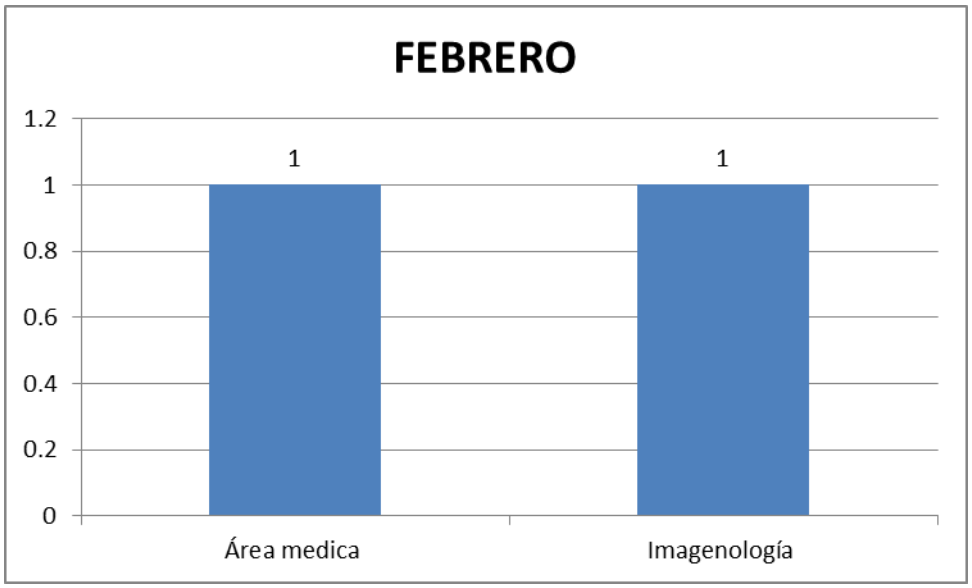
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

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.



7. Conclusiones

En el mes de Febrero 2021 se recibió una queja en la organización.

- **ÁREA MEDICA:** Me incomoda y molesta que no le asignan dado la atención Isabel Islas Ortiz ya que el doctor o doctora correspondiente no quiso bajar a checar directamente a mi paciente y quiso que se viniera con la prueba COVID sabiendo que trae 90 de oxigenación y a lo que acudió fue por un dolor de riñón.
- **IMAGENOLOGÍA:** Vine el día martes 16 de febrero a realizarme una resonancia magnética y fui tratada de forma grosera y despectiva, además de darme un mal servicio (en el vestidor me pusieron los audífonos hasta pasada 1/2 hr del estudio) por el técnico radiólogo Julián Torres. Me parece que eso no es ético en un lugar que se caracteriza por su calidad.
- Las quejas fueron notificadas a la dirección médica para su atención y seguimiento.

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