

**INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	
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	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: Junio 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
CEMA-S-2019-019	2019	No tiene	No	Por favor una calificación GRACIAS	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	19/04/2019	7752047801 mariaelisa@himal.com	Johanna Hernandez Hernandez	Como que hace falta equipo ya que las tarjetas no se pueden recibir como es debido, esto porque el día lunes y más cosas a veces no han tenido el cable de hecho porque se desconectó un cable y con muchas tarjetas con otro equipo y desconexión no debe ser así.	Se propone sugerencia en reunión de comité CEMA, así mismo se acordó de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informó sobre la falta que se presentó el equipo el día 19/04/2019 que quedó solucionado el día 07/05/2019 por la tarde, desde ese día el equipo para recibir se encuentra disponible para las personas de tarjeta así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo que que permita atender a más pacientes. No comunicamos vía telefónica para atención a paciente pero no se hizo dicho.	22/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	A) Sugerencia
CEMA-S-2019-021	24/04/2019	Sin datos del paciente	Jessica Vargas	En recepción deben tener una o varias almohaditas para las personas de la 3ª planta un banco para que	Se revisó a reunión el día 20/04/19 para atención a sugerencia, se presentaron las necesidades del área para brindar una mejor atención al paciente, se acordó presentar en reunión de comité CEMA el 23/04/19 para aprobación y adquisición de las	24/04/2019	Comité CEMA	Recepción	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 Junio 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: Junio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

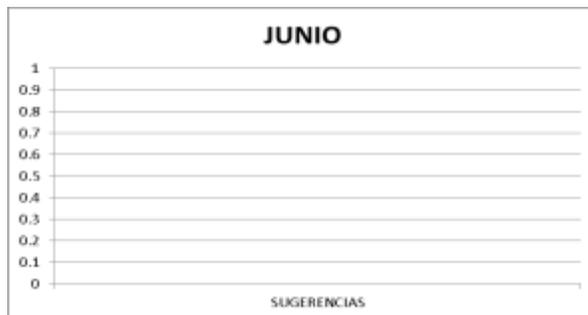
### Junio 2020

- Número de sugerencias recibidas.

= 0

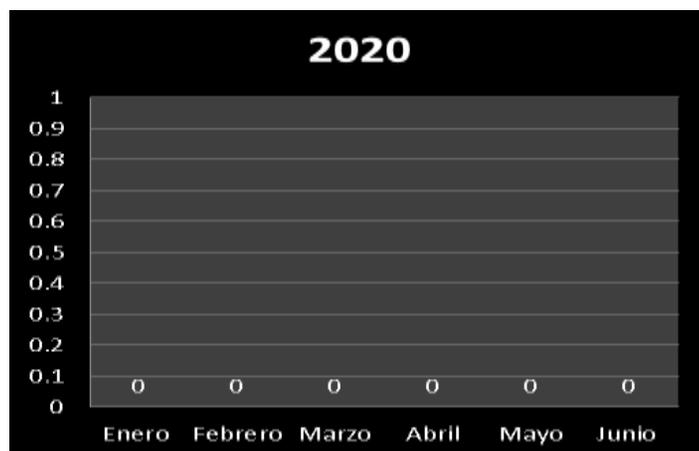
#### 5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

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



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

MCD. Vicente Moreno Calva  
DIRECTOR DE CALIDAD



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

7. Conclusiones

- ☉ Durante el mes de Junio 2020 no se recibió ninguna sugerencia, se mantiene como en los meses anteriores sin recibir alguna.

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.