

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 2020	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
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: Septiembre 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	Preguntó una calavera (a GRACIAS)	Se presentó en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	19/04/2019	7752041801 mora1513@hotmail.com	Julia Hernandez Hernandez	Como que hacen falta equipos ya que los equipos no se pueden cuidar como es debido, esto porque el día lunes y mis colegas siempre no han tenido el agua de hecho porque se descompuso un cable y con muchas terapias y con otro equipo y descompuesto no debe ser así.	Se expone sugerencia en reunión de comité CEMA, así mismo se acordó de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informa sobre la falta que se presentó el equipo el día 19/04/19 misma que quedó influenciada el día 17/04/19 por la tarde, desde ese día el equipo para cuando se encuentra disponible para los pacientes de terapia así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo que que permita atender a más pacientes. No tomamos como vía telefónica para atención a paciente pero no se hizo nada.	22/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	SI Sugerencia
CEMA-S-2019-021	24/04/2019	Sin datos del paciente	Josefina Vargas	En recepción deben tener una o varias almohaditas para las personas de la 3ª planta un banco para que	Se convocó a reunión el día 23/04/19 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	SI 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 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: Septiembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

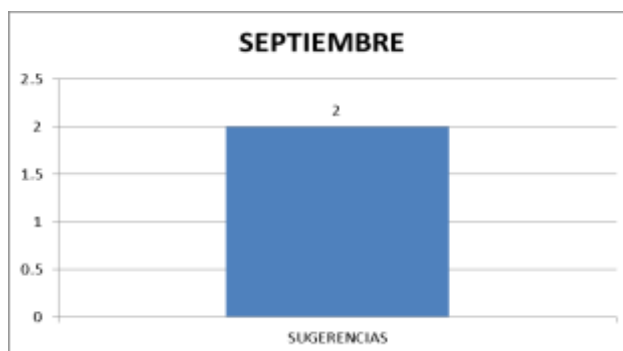
Septiembre 2020

- Número de sugerencias recibidas.

= 2

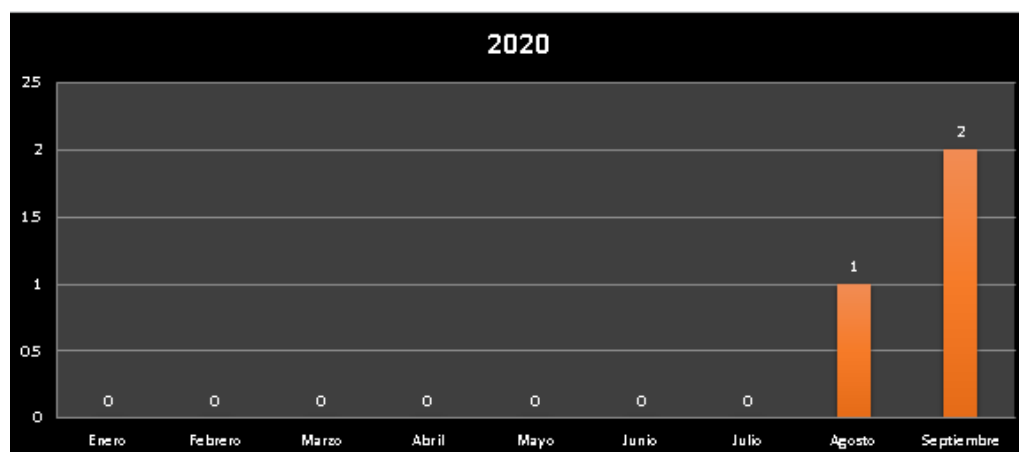
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

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

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

7. Conclusiones

- Durante el mes de Septiembre 2020 se recibieron dos sugerencias, incremento en comparación a los meses anteriores.
- **SUGERENCIA:** Sus batas son muy pequeñas para estudio de resonancia, favor de tener batas para diferentes tamaños o tallas de personas. Gracias
- **SUGERENCIA:** Llevo 1 año asistiendo a la clínica, el servicio a sido excelente desde el camillero que me recibió hasta los médicos, terapeutas, etc.
Den a conocer su servicio, más personas deben de conocerlo y por ningún lado se puede observar que la clínica esté abierta al público. Se percibe como que es exclusivo del club de futbol.

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.	