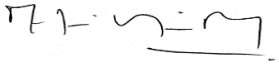
CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
06/08/2022	01	Elaboración de documento según los indicadores de calidad resolución 256

Versión: 01	ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre	CLAUDIA JULIETA CIRO BASTO	MARCO FERNANDO VARON REYES	MARCO FERNANDO VARON REYES
Cargo	CALIDAD	GERENTE	GERENTE
Firma			

INDICADORES DE CALIDAD

PROCESO: ACE-01	CONSULTA EXTERNA HOSPITAL SUMAPAZ DE ICONONZO	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Oportunidad de la asignación de la cita de primera vez en la consulta médica general.	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Determinar el tiempo de espera para la asignación de las citas en consulta externa.	
META:	3 días	
NUMERADOR:	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita.	
DENOMINADOR:	Número total de consultas médicas generales asignadas en la institución.	
FORMULA:	(Numerador / Denominador) * 100	
UNIDAD:	Días	
FUENTE:	registros de historia clínica/	
FRECUENCIA	REGISTRO	Mensual
	ANÁLISIS	Mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	Siau
	Análisis y plan de mejoramiento	Comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoria del Sistema de Garantía de Calidad	x
	Vigilancia y control	x
	Institucional	

	Seguimiento a riesgos habilitación	x
	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	
	Eficacia	
	accesibilidad / oportunidad	x

PROCESO: GCU-01	GESTIÓN ATENCIÓN DE URGENCIAS	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Oportunidad en la atención en consulta de urgencias	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Evaluar el tiempo que se tarda la atención del paciente en el servicio de urgencias.	
META:	SEGÚN LA CLASIFICACION DEL TRIAGE 2: 30 MINUTOS	
NUMERADOR:	Número de minutos transcurridos entre la solicitud de la atención en la consulta de urgencias y el momento en el cual es atendido el paciente en consulta por parte del médico.	
DENOMINADOR:	Total, de usuarios atendidos en consulta de urgencias clasificados como Triage 2	
FORMULA:	(Numerador / Denominador) * 100	
UNIDAD:	Minutos	
FUENTE:	reporte de historia clínica	
FRECUENCIA	REGISTRO	Mensual
	ANÁLISIS	Mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	Auxiliar
	Análisis y plan de mejoramiento	comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoria del Sistema de Garantía de Calidad	x
	Vigilancia y control	x
	Institucional	
	Seguimiento a riesgos habilitación	

	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	X
	Eficacia	
	accesibilidad / oportunidad	x

PROCESO:	ODONTOLOGÍA	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Oportunidad en la atención en consulta de odontología general.	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Determinar el número promedio de días transcurridos para la asignación de una cita odontológica.	
META:	3 Dias	
NUMERADOR:	Sumatoria de días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en consulta odontológica general y la fecha en la cual es asignada la cita.	
DENOMINADOR:	Número total de consultas odontológicas generales asignadas.	
FORMULA:	numerador / denominador	
UNIDAD:	días	
FUENTE:	reporte del programa de Historias Clínicas	
FRECUENCIA	REGISTRO	mensual
	ANÁLISIS	mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	odontólogo
	Análisis y plan de mejoramiento	comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoría del Sistema de Garantía de Calidad	X
	Vigilancia y control	
	Institucional	

	Seguimiento a riesgos habilitación	
	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	
	Eficacia	
	Oportunidad / accesibilidad	x

PROCESO:	**APOYO DIAGNOSTICO LABORATORIO CLINICO**	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Oportunidad en la Toma de los laboratorios clinico	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Determinar el número promedio de días transcurridos para la	
META:	3 Dias	
NUMERADOR:	Sumatoria de días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en consulta odontológica general y la fecha en la cual es asignada la cita.	
DENOMINADOR:	Número total de consultas odontológicas generales asignadas.	
FORMULA:	numerador / denominador	
UNIDAD:	días	
FUENTE:	reporte del programa de Historias Clínicas	
FRECUENCIA	REGISTRO	mensual
	ANÁLISIS	mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	odontólogo
	Análisis y plan de mejoramiento	comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoría del Sistema de Garantía de Calidad	X
	Vigilancia y control	
	Institucional	

	Seguimiento a riesgos habilitación	
	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	
	Eficacia	
	Oportunidad / accesibilidad	x

PROCESO: SGU	SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS	
NOMBRE DEL INDICADOR:	PROPORCION DE LA SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Medir la proporción de los usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la ESE.	
META:	95%	
NUMERADOR:	Número de usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿ cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la ESE.	
DENOMINADOR:	Número total de usuarios que respondieron la encuestas en el periodo.	
FORMULA:	(Numerador / Denominador) * 100	
UNIDAD:	% porcentaje	
FUENTE:	Encuestas de satisfacción aplicadas.	
FRECUENCIA	REGISTRO	Mensual
	ANÁLISIS	Mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	Siau
	Análisis y plan de mejoramiento	Comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoria del Sistema de Garantía de Calidad	x
	Vigilancia y control	x
	Institucional	

	Seguimiento a riesgos habilitación	x
	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	
	Eficacia	
	accesibilidad / oportunidad	x

PROCESO: PUR	USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA ESE A FAMILIARES Y AMIGOS	
NOMBRE DEL INDICADOR:	PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA ESE A FAMILIARES Y AMIGOS	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Medir la proporción de los usuarios que recomendarían la ESE a familiares y amigos.	
META:	95%	
NUMERADOR:	número de usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos a la atención recibida en la ESE?	
DENOMINADOR:	Número total de usuarios que respondieron la encuesta en el periodo.	
FORMULA:	(Numerador / Denominador) * 100	
UNIDAD:	% porcentaje	
FUENTE:	Encuestas de satisfacción aplicadas.	
FRECUENCIA	REGISTRO	Mensual
	ANÁLISIS	Mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	Siau
	Análisis y plan de mejoramiento	Comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoria del Sistema de Garantía de Calidad	x
	Vigilancia y control	x
	Institucional	

	Seguimiento a riesgos habilitación	x
	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	
	Eficacia	
	accesibilidad / oportunidad	x

PROCESO: GCU02	CAIDA DE PACIENTES EN URGENCIAS	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Evaluar la tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	
META:	0	
NUMERADOR:	Número de usuarios de caídas de pacientes que sufren caídas durante la atención en el servicio de urgencias.	
DENOMINADOR:	Total de usuarios atendidos en el servicio de urgencias	
FORMULA:	(Numerador / Denominador) * 100	
UNIDAD:	Por mil usuarios en el servicio de urgencias	
FUENTE:	reporte de atención en el servicio de urgencias	
FRECUENCIA	REGISTRO	Mensual
	ANÁLISIS	Mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	Auxiliar
	Análisis y plan de mejoramiento	comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoria del Sistema de Garantía de Calidad	x
	Vigilancia y control	x
	Institucional	
	Seguimiento a riesgos habilitación	x

	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	X
	Eficacia	
	accesibilidad / oportunidad	

PROCESO: GCU02	REINGRESOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	
NOMBRE DEL INDICADOR:	REINGRESOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS ANTES DE 72 HORAS	
PROPÓSITO DEL INDICADOR:	Medir los reingresos en el servicio de urgencias antes de 72 horas	
META:	0.03	
NUMERADOR:	Número de usuarios que reingresan al servicio de urgencias antes de 72 horas.	
DENOMINADOR:	Total de usuarios atendidos en el servicio de urgencias	
FORMULA:	(Numerador / Denominador)	
UNIDAD:	Por mil usuarios en el servicio de urgencias	
FUENTE:	reporte de atención en el servicio de urgencias	
FRECUENCIA	REGISTRO	Mensual
	ANÁLISIS	Mensual
RESPONSABLE:	Registro y tabulación	Auxiliar
	Análisis y plan de mejoramiento	comité de calidad
	Seguimiento	Gerente
TIPO DE INDICADOR	Monitoria del Sistema de Garantía de Calidad	x
	Vigilancia y control	x
	Institucional	
	Seguimiento a riesgos habilitación	x

	Trazador de calidad PyP	
	Eficiencia	X
	Eficacia	
	accesibilidad / oportunidad	

MARCO FERNANDO VARON REYES
GERENTE

CLAUDIA JULIETA CIRO BASTO
CALIDAD