INFORME DE INDICADORES SEMESTRAL

REALIZADO POR:

ING. NATALIA MUÑOZ C.
ASESORA DE CALIDAD

CENTRO DE APOYO TERAPÉUTICO REHABILITAR SAS

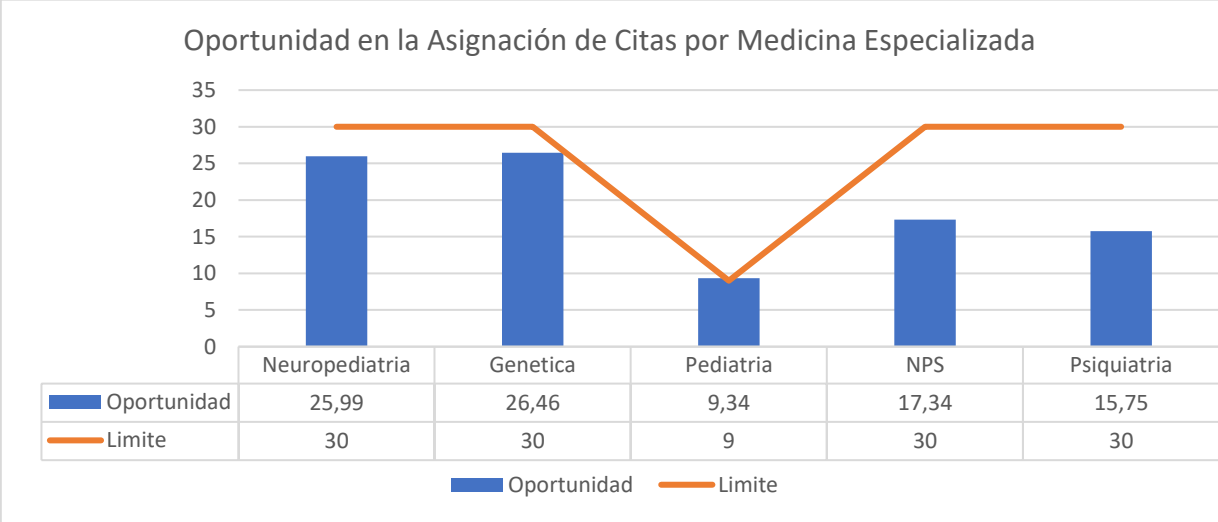
2022

FICHA TECNICA DE INDICADORES N° 1			
NOMBRE DEL INDICADOR: Oportunidad en la asignación de cita en Consulta especialista.			**PROCESO:** Misional
DEFINICIÓN:	Expresar el tiempo de espera en días, que transcurre entre día de asignación de la cita de médico especialista y el día de atención.		
FÓRMULA DE CÁLCULO	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/ Número total de consultas médicas de especialistas asignadas en la Institución.	**COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO**	
		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 de especialista y la fecha para la cual es asignada la cita.	
		FUENTE DEL NUMERADOR: Agendas de programación	
		DENOMINADOR: Número total de consultas médicas especialistas asignadas en la Institución	
		FUENTE DEL DENOMINADOR: Agendas de programación	
		UNIDAD DE MEDIDA: Días	
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	Nacional, Departamental y Municipal	**PERIODICIDAD:** Semestral con medición mensual	
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA		Resolución 1552 del 2013	
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR		Asesora de Calidad y Coordinación de TIC's.	
DOMINIO		Accesibilidad/Oportunidad.	
META: > 30 días			
ANÁLISIS			
TENDENCIA DEL INDICADOR		Ascenso	
		Descenso	X
		Estático	
META		Cumple	X
		No cumple	
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:		Inmediata	
		A corto plazo	
		A largo plazo	X
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS		Durante el primer semestre la IPS ReHabilitar, logra un resultado de 18.98 ≈ 19 días para el indicador total de asignación de citas por consulta médica especializada, cumpliendo con la meta propuesta de tiempos menores a 30 días, se destaca que el comportamiento es directamente proporcional entre el número	

	de consultas solicitadas y asignadas en la IPS, y el número de días calendario transcurridos para la asignación de esta.

ESPECIALIDAD	OPORTUNIDAD	SUMATORIA	CITAS ASIGNADAS
Neuropediatría	25,99	5379,33	207
Genética	26,46	2072,5	78,33
Pediatría	9,34	96,5	10,33
Neuropsicología	17,34	2324	134
Psiquiatría I.	15,75	656,33	41,67
TOTAL	**18,98**	**2105,73**	**94,27**

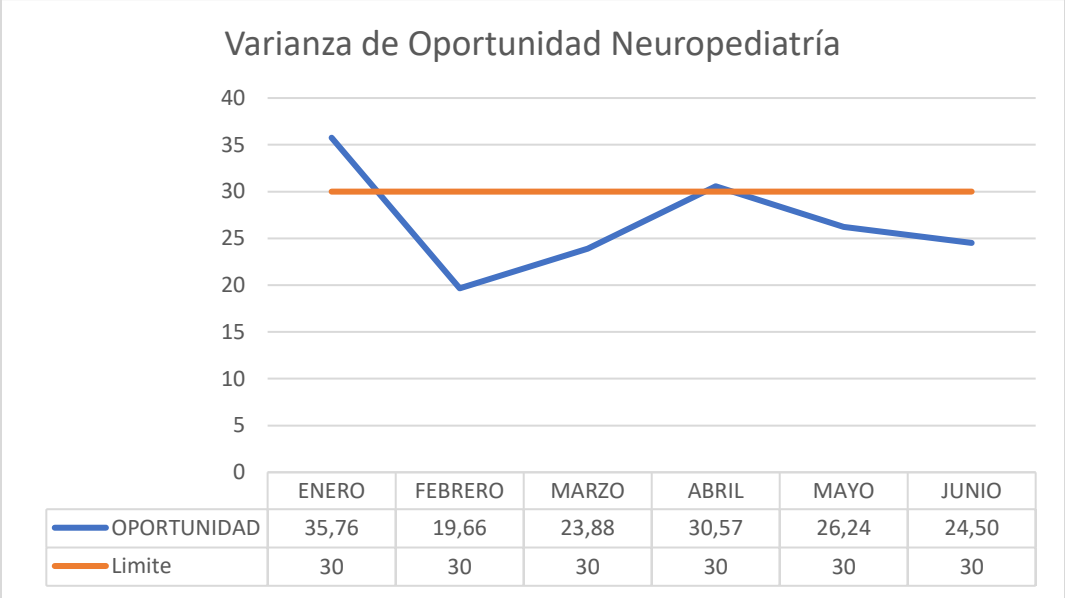
Gráfico 1. Consolidado Semestral de Oportunidad en la Asignación de Citas por Medicina Especializada



Del

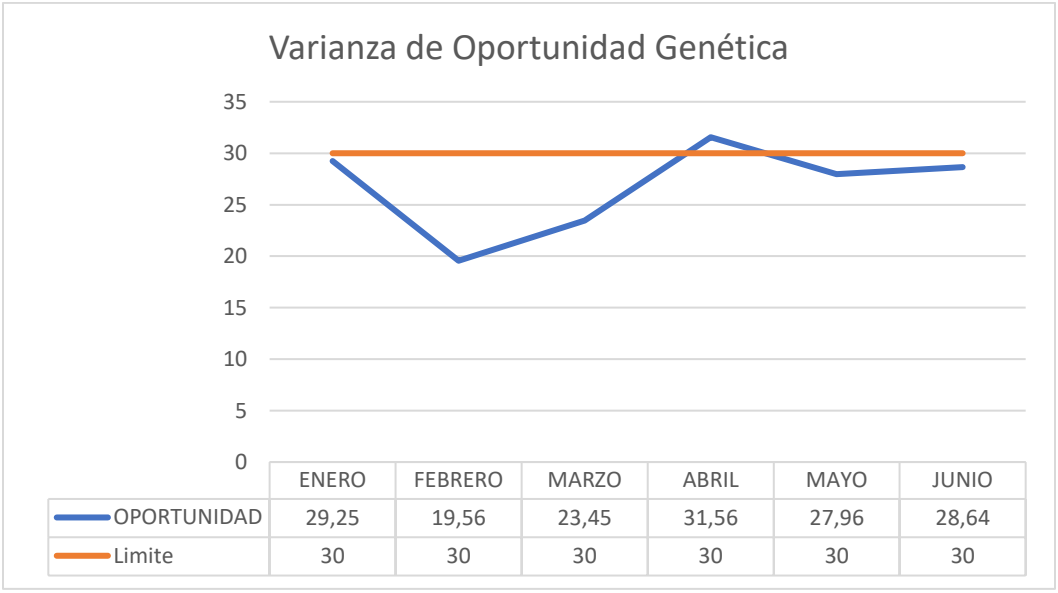
Gráfico 1 se puede observar que a lo largo del primer semestre del 2022 la oportunidad en asignación de citas para medicina especializada no superó el umbral de 30 días, por lo cual no es necesario la toma de medidas a corto plazo.

Gráfico 2. Varianza en la oportunidad de asignación de citas por neuropediatría



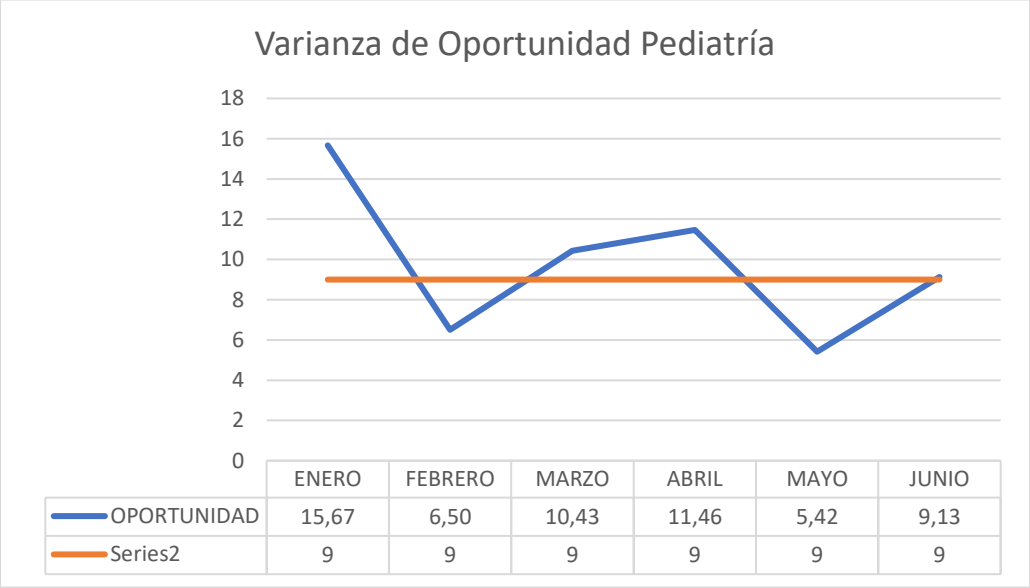
Del Gráfico 2 se puede concluir que la oportunidad en la asignación de citas para neuropediatría a lo largo de los 6 meses ha sido oscilante, sin embargo, se observa que se han logrado superar los impases en los meses en los que se superó el umbral de 30 días, por lo que no es necesario la toma de decisiones de mejora a corto plazo.

Gráfico 3. Varianza en la oportunidad de asignación de citas por Genética



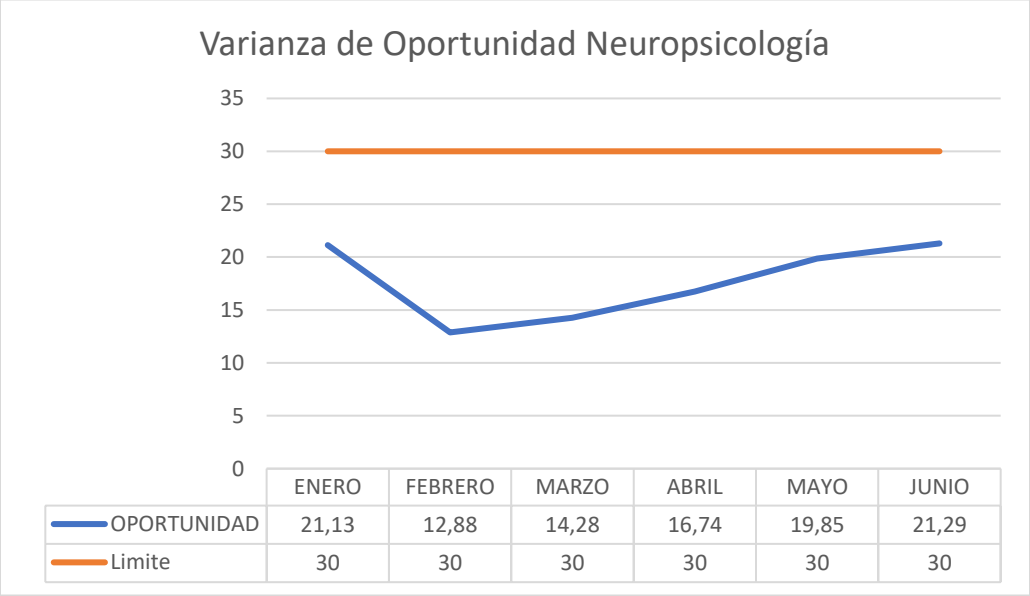
Del Gráfico 3 se puede concluir que la oportunidad en la asignación de citas para genética a lo largo de los 6 meses ha sido oscilante, sin embargo, se observa que se ha logrado superar el impase en el mes de abril en que se superó el umbral de 30 días, por tanto, no es necesario tomar medidas a corto plazo.

Gráfico 4. Varianza en la oportunidad de asignación de citas por Pediatría



Del Gráfico 4 se puede concluir que la oportunidad en la asignación de citas para pediatría a lo largo de los 6 meses ha sido oscilante presentándose en 3 meses el pico de elevación de 15.67, 10.43 y 11.46 días, sin embargo, se tomaron medidas inmediatas para reducir los tiempos de asignación donde se pudo estabilizar y reducir hasta llegar al umbral establecido de 9 días.

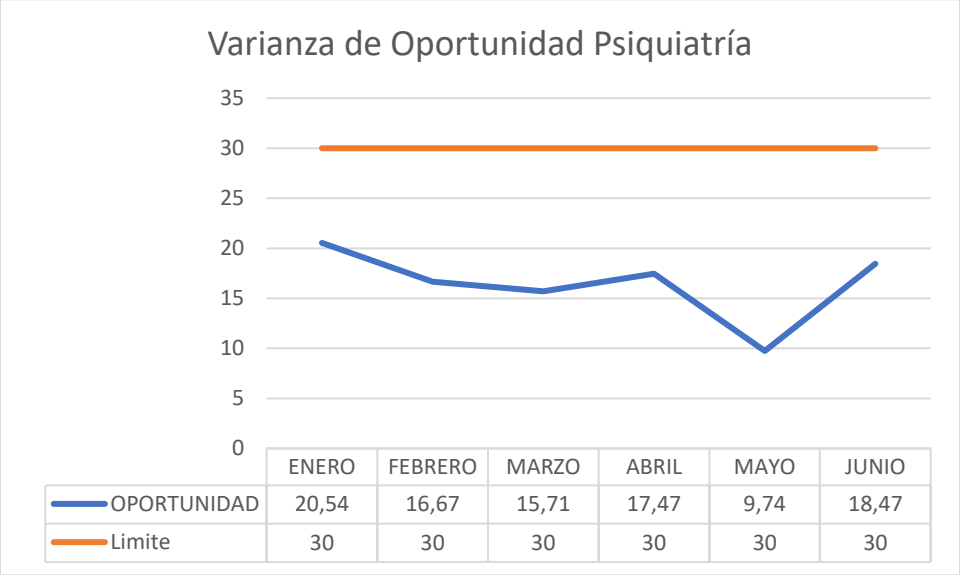
Gráfico 5. Varianza en la oportunidad de asignación de citas por Neuropsicología



Del Gráfico 5 se puede concluir que la oportunidad en la asignación de citas para neuropsicología a lo largo de los 6 meses ha sido oscilante, sin embargo, se encuentra por

debajo del umbral establecido por lo que no es necesaria la toma de decisiones a corto plazo.

Gráfico 6. Varianza en la oportunidad de asignación de citas por Psiquiatría Infantil



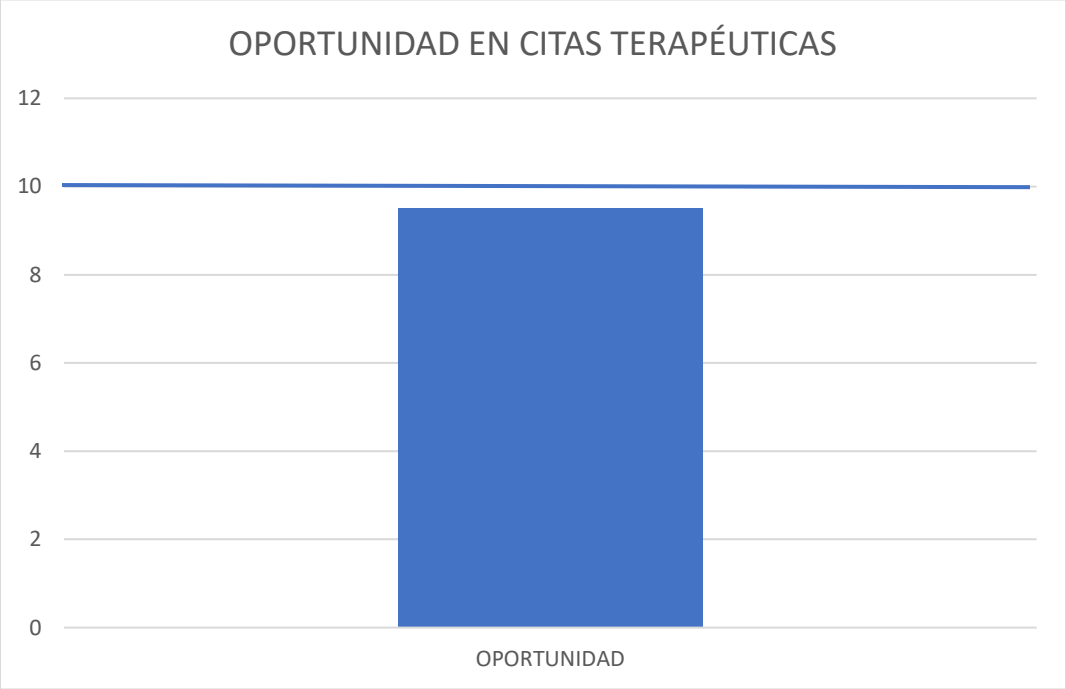
Del Gráfico 6 se puede concluir que la oportunidad en la asignación de citas para neuropsicología a lo largo de los 6 meses ha sido oscilante, sin embargo, se encuentra por debajo del umbral establecido por lo que no es necesaria la toma de decisiones a corto plazo.

FICHA TECNICA DE INDICADORES N° 2			
NOMBRE DEL INDICADOR: Oportunidad en la asignación de cita en terapias.			**PROCESO:** Misional
DEFINICIÓN:	Expresar el tiempo de espera en días, que transcurre entre el día que solicita la cita para terapias y el día que le asignan la cita.		
FÓRMULA DE CÁLCULO	Cociente entre la sumatoria total de los díascalendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en terapia y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total de consultas de terapias asignadas en la Institución.	**COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO**	
		NUMERADOR: Sumatoria total de los díascalendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en terapia y la fecha para la cual es asignada la cita.	
		FUENTE DEL NUMERADOR: Agendas de programación	
		DENOMINADOR: Número total de consultas de terapias asignadas en la Institución	
		FUENTE DEL DENOMINADOR Registro de historia clínica	
		UNIDAD DE MEDIDA: Días	
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	Nacional	**PERIODICIDAD:** Semestral	
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA	Resolución 1552 del 2013		
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR	Asesora de Calidad y Coordinación de TIC's.		
DOMINIO	Accesibilidad/Oportunidad		
META: 10 días			
ANÁLISIS			
TENDENCIA DEL INDICADOR:	Ascenso **X**		
	Descenso		
	Estático		
META:	Cumple **X**		
	No cumple		
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:	Inmediata		
	A corto plazo		
	A largo plazo **X**		
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS	Durante el segundo semestre del 2021 la IPS ReHabilitar, logra un resultado de 9.5 días		

	para el indicador total de asignación de citas para terapias, cumpliendo con la meta propuesta de tiempos menores a 10 días, se destaca que el comportamiento es directamente proporcional entre el número de consultas solicitadas y asignadas en la IPS, y el número de días calendario transcurridos para la asignación de esta.

SUMATORIA	CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD
13016	1368	9.5

Gráfico 7. Oportunidad en la asignación de terapias



Del Gráfico 7 se puede observar que en el semestre 2022-2 la oportunidad en asignación de citas para terapias no superó el umbral de 10 días como fecha límite, por lo cual se deben tomar medidas a largo plazo para reducir estos tiempos, siempre con el ánimo de prestar un mejor servicio.

FICHA TECNICA DE INDICADORES N°3			
NOMBRE DEL INDICADOR: Oportunidad en la atención de citas programadas para médico especialista.			**PROCESO:** Misional
DEFINICIÓN:	Expresar los minutos de espera, que transcurre entre la hora asignada para la atención médico especialista y la hora que se realiza la atención para médicos especialistas.		
FÓRMULA DE CÁLCULO	Cociente entre la sumatoria total minutos u horas transcurridos entre la hora de asignación de cita y la hora de atención del médico especialista / Número total de consultas médicas de especialista asignadas en la Institución.	**COMPONENTES DE LA FÓRMULA DE CÁLCULO**	
		NUMERADOR: La sumatoria total minutos u horas transcurridos entre la hora de asignación de cita y la hora de atención del médico especialista	
		FUENTE DEL NUMERADOR: Agendas de programación	
		DENOMINADOR: Número total de consultas médicas de especialista asignadas en la Institución.	
		FUENTE DEL DENOMINADOR: Registro de historia clínica	
		UNIDAD DE MEDIDA: horas y/o Minutos	
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	IPS	**PERIODICIDAD:** Semestral	
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA		Gestión de calidad	
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR		Asesora de Calidad y Coordinación de TIC's.	
OBSERVACIONES			
DOMINIO		Accesibilidad/Oportunidad	
META: 30 minutos			
ANÁLISIS			
TENDENCIA DEL INDICADOR		Ascenso	
		Descenso	
		Estático	
META		Cumple	
		No cumple X	
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:		Inmediata	
		A corto plazo X	
		A largo plazo	
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS		Durante el semestre 2022-2 la IPS ReHabilitar, logra un resultado de 27.17 ≈ 27 minutos para	

	el indicador total de atención de citas programadas para médico especialista, donde se concluye que la IPS está cumpliendo con la meta propuesta de tiempos menores a 30 minutos, por lo cual no se debe tomar medidas a corto plazo para su reducción.

Especialidad	Total, en minutos	Citas asignadas	Oportunidad en Atención
Psiquiatría	6620,55	250	26,48
Neuropediatría	36741,92	1242	29,58
Pediatría	2227,28	62	35,92
Genética	10305,62	470	21,93
Neuropsicología	20949,99	804	26,06
TOTAL	**76845,4**	**2828**	27,17

Tabla 1. Datos para cálculo de Oportunidad en la Atención por cada Especialidad

De la Tabla 1 se puede observar que la oportunidad en la atención de citas de medicina especializada correspondiente al semestre 2022-2, la especialidad con mayor oportunidad fue pediatría con un valor de 35.92 minutos, especialidad que se encuentra por encima del umbral establecido de 30 minutos, es por ello por lo que se deben tomar acciones que permitan disminuir estos tiempos de espera. Por otra parte, en las especialidades de genética, neuropediatría, neuropsicología y psiquiatría se evidencia que se encuentran por debajo del umbral, por lo cual las acciones son a largo plazo.

FICHA TECNICA DE INDICADORES N° 4		
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de eventos adversos		**PROCESO:** Misional
DEFINICIÓN:	Por seguridad del paciente la entidad reporta todos los eventos adversos que se presente en el proceso de atención.	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Numero de eventos reportados/ total de eventos adversos presentados * 100	**COMPONENTES DE LA FÓRMULA DE CÁLCULO**
		NUMERADOR: Número de eventos adversos
		FUENTE DEL NUMERADOR: Total, de eventos adversos
		DENOMINADOR: Total de eventos adversos presentados * 100
		FUENTE DEL DENOMINADOR: Registros de reporte de evento adverso o incidente, historia clínica.
		UNIDAD DE MEDIDA: Por cien personas atendidas
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	Nacional, departamental, municipal y IPS	**PERIODICIDAD:** Semestral
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA	Resolución 0256 del 2016	
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR	Asesora de Calidad y Coordinación de TIC's.	
DOMINIO	Seguridad/Calidad	
META: 100%		
ANÁLISIS		
TENDENCIA DEL INDICADOR	Ascenso	
	Descenso	
	Estático X	
META	Cumple X	
	No cumple	
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:	Inmediata	
	A corto plazo	
	A largo plazo X	
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS	Durante el semestre 2022-2 la IPS ReHabilitar, logra un resultado del 100% para el indicador de porcentaje de eventos adversos reportados.	

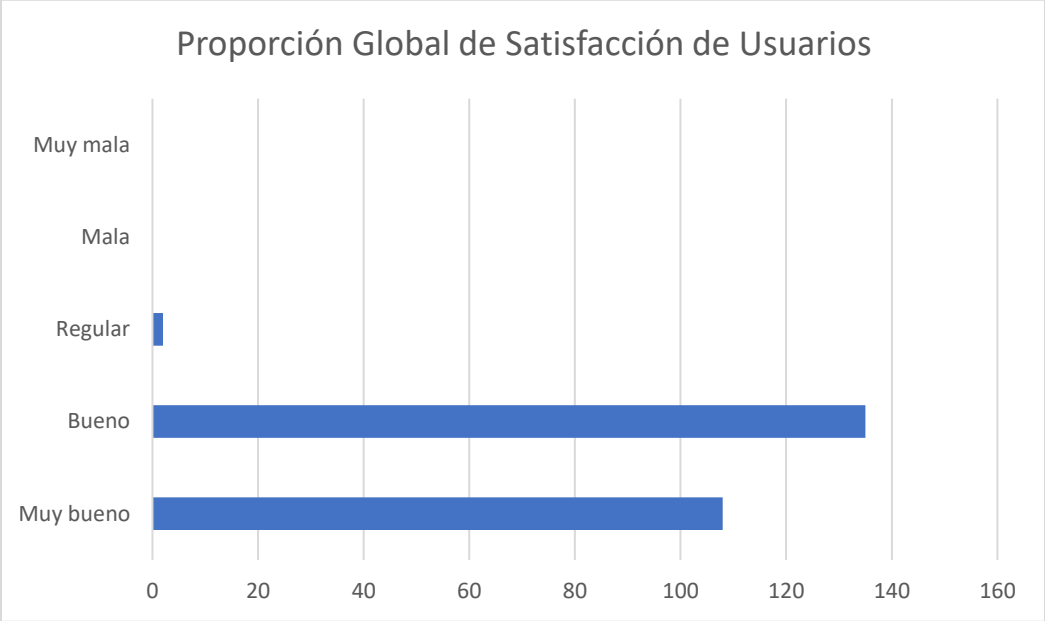
DETALLE	**NÚMERO**
Número de Eventos Adversos/Incidentes Reportados	0
Número de Eventos Adversos/Incidentes Presentados	0
Total	**100%**

FICHA TECNICA DE INDICADORES N° 5		
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de eventos adversos gestionados		**PROCESO:** Misional
DEFINICIÓN:	Por seguridad del paciente la entidad reporta y realiza búsqueda activa de eventos adversos que puede presentarse en el proceso de atención.	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Numero de eventos adversos gestionados/ total de eventos adversos reportados * 100	**COMPONENTES DE LA FÓRMULA DE CÁLCULO**
		NUMERADOR: Numero de eventos adversos gestionados
		FUENTE DEL NUMERADOR: Análisis evento adverso
		DENOMINADOR: Total de eventos adversos reportados * 100
		FUENTE DEL DENOMINADOR: Registros de reporte de evento adverso o incidente
		UNIDAD DE MEDIDA: Por cien personas atendidas
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	Nacional, departamental, municipal y IPS	**PERIODICIDAD:** Semestral
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA		Resolución 0256 del 2016
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR		Asesora de Calidad
DOMINIO		Seguridad/Calidad
META: 100%		
ANÁLISIS		
TENDENCIA DEL INDICADOR		Ascenso
		Descenso
		Estático X
META		Cumple X
		No cumple
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:		Inmediata
		A corto plazo
		A largo plazo X
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS		Durante el semestre 2022-2 la IPS ReHabilitar, logra un resultado del 100% para el indicador de porcentaje de eventos adversos gestionados.

DETALLE	NÚMERO
Número de Eventos Adversos/Incidentes Gestionados	0
Número de Eventos Adversos/Incidentes Presentados	0
Total	**100%**

FICHA TECNICA DE INDICADORES N° 6			
NOMBRE DEL INDICADOR: Proporción de satisfacción global de los usuarios de la IPS.			**PROCESO:** Apoyo y misional
DEFINICIÓN:	Número de pacientes que califican su satisfacción global en la IPS.		
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de pacientes que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS. /número de usuarios que respondieron la pregunta.	**COMPONENTES DE LA FÓRMULA DE CÁLCULO**	
		NUMERADOR: Número de pacientes que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS	
		FUENTE DEL NUMERADOR: registro de las encuestas de satisfacción realizadas por la IPS	
		DENOMINADOR: número de usuarios que respondieron la pregunta.	
		FUENTE DEL DENOMINADOR: registro de las encuestas de satisfacción realizadas por la IPS	
		UNIDAD DE MEDIDA: Número	
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	Nacional, departamental, municipal e IPS	**PERIODICIDAD:** Trimestral	
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA		Resolución 0256 del 2016	
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR		Asesora de Calidad y Coordinación de TIC's.	
DOMINIO		Experiencia de la atención	
META: 95%			
ANÁLISIS			
TENDENCIA DEL INDICADOR		Ascenso	X
		Descenso	
		Estático	
META		Cumple	X
		No cumple	
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:		Inmediata	
		A corto plazo	
		A largo plazo	X
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS		En el segundo semestre de 2022, la IPS ReHabilitar alcanzó un porcentaje de 99.2% en el indicador de satisfacción global de los usuarios de la IPS, por lo cual, no se debe tomar acciones de intervención.	

Gráfico 8. Proporción global de satisfacción de los usuarios de la IPS



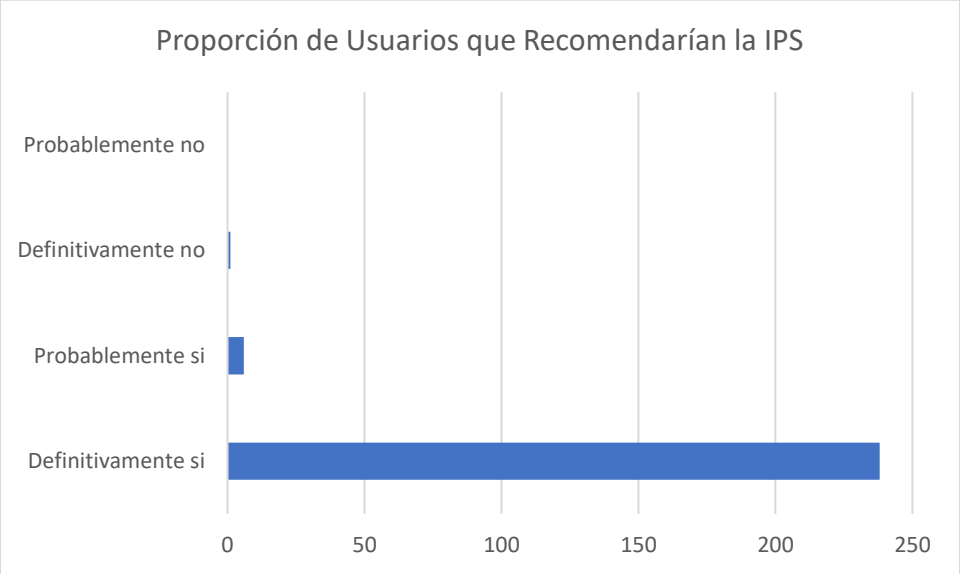
Detalle	No. Encuestas	Porcentaje
Muy Buena	108	44,1%
Buena	135	55,1%
Regular	2	0,8%
Mala	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%
Total	**245**	**100%**

Tabla 2. Detalle de respuestas obtenidas en la encuesta

Del Gráfico 8 y Tabla 2 se puede observar que, de las 245 encuestas aplicadas a los usuarios, 108 personas respondieron "muy buena", 135 personas respondieron "Buena" y 2 personas respondieron "Regular" a la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS, obteniéndose un resultado del 99.2% de satisfacción global.

FICHA TECNICA DE INDICADORES N° 7			
NOMBRE DEL INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a familiares o amigos			**PROCESO:** Apoyo
DEFINICIÓN:	Número de pacientes que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente si" recomendasen la IPS.		
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente si" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS? /número de usuarios que responden la pregunta.	**COMPONENTES DE LA FÓRMULA DE CÁLCULO**	
		NUMERADOR: Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente si" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?	
		FUENTE DEL NUMERADOR: registro de las encuestas de satisfacción realizadas por la IPS	
		DENOMINADOR: número de usuarios que responden la pregunta.	
		FUENTE DEL DENOMINADOR registro de las encuestas de satisfacción realizadas por la IPS	
		UNIDAD DE MEDIDA: Numeral	
NIVELES DE DESAGREGACIÓN	Nacional, departamental, municipal y IPS	**PERIODICIDAD:** Trimestral	
SUSTENTO NORMATIVO/REFERENCIA		Resolución 0256 del 2016	
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN, CÁLCULO Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR		Asesora de Calidad y Coordinación de TIC's.	
DOMINIO		Experiencia de la atención	
META: 95%			
ANÁLISIS			
TENDENCIA DEL INDICADOR		Ascenso X	
		Descenso	
		Estático	
META		Cumple X	
		No cumple	
DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL INIDICADOR LA INTERVENCIÓN ES:		Inmediata	
		A corto plazo	
		A largo plazo X	
CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS		En el semestre 2022-1, la IPS ReHabilitar alcanzó un porcentaje de 99.1% en el indicador de satisfacción global de los usuarios de la IPS, por lo cual, no se debe tomar acciones de intervención.	

Gráfico 9. Proporción de Pacientes que recomendarían la IPS



Detalle	No. Encuestas	Porcentaje
Definitivamente Si	238	97,1%
Probablemente Si	6	2,4%
Definitivamente No	1	0,4%
Probablemente No	0	0,0%
Total	**245**	**100%**

Tabla 3. Detalle de respuestas obtenidas en la encuesta

Del Gráfico 9 y Tabla 3 se puede observar que, de las 245 encuestas aplicadas a los usuarios, 238 personas respondieron "Definitivamente Si", 6 personas respondieron "Probablemente Si" y solo 1 persona respondió "Definitivamente No" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?, obteniéndose un resultado del 99.2%.