MATRIZ DE INDICADORES DE CALIDAD RESOLUCION 256

Código del indicador	Nombre del indicador	Definicion del indicador	Formula	Numerador	Denominador	Fuente	Responsable	Noviembre			Meta
								N	D	Ind	
P.2.7	Caida de pacientes	Evaluar la tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	Cociente entre el número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo y el total de personas atendidas en urgencias en el periodo por 1000	Número de usuarios de caídas de pacientes que sufren caídas durante la atención en el servicio de urgencias.	Total de usuarios atendidos en el servicio de urgencias	Historia clínica en el servicio de urgencias	Calidad Jefe del servicio	0	449	0	0
P 2.13	Proporcion de reingresos al servicio de urgencias antes de 72 horas	Medir los reingresos en el servicio de urgencias antes de 72 horas	Cociente entre el numerador y el denominador en el periodo por 1000	Número de usuarios que reingresan al servicio de urgencias antes de 72 horas.	Total de usuarios atendidos en el servicio de urgencias	Historia clínica en el servicio de urgencias	Calidad Jefe del servicio	2	449	0.0018	0.004
P. 3.1	Tiempo de espera para la asignacion de citas de medicina general	Oportunidad de la asignación de la cita de primera vez en la consulta médica general.	(Numerador / Denominador)	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	Número total de consultas médicas generales asignadas en la institución.	registros de historia clínica	Calidad	201	201	1dia	3 días

				para la cual es asignada la cita.							
P 3.2	Tiempo de espera para la asignacion de citas de odontoloiga de primera vez	Determinar el número promedio de días transcurridos para la asignación de una cita odontológica.	Numerador / Denominador)	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.	Número total de consultas odontológicas generales asignadas.	Registros de historia clínica	Calidad	133	133	1 día	3 días
P 3.10	Tiempo de espera para la atención del pacientes clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Evaluar el tiempo que se tarda la atención del paciente en el servicio de urgencias.	Numerador / Denominador)	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.	Total, de usuarios atendidos en consulta de urgencias clasificados como Triage 2	Registros de historia clínica	Calidad Jefe del servicio	1855	309	6 minutos	30 minutos
P 3.14	Proporcion en la satisfacción global de usuarios en la IPS	Medir la proporción de los usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la ESE.	(Numerador / Denominador) * 100	Número de usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿ cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud	Número total de usuarios que respondieron la encuestas en el periodo.	Encuestas de satisfacción al usuario	Siau	160	160	100%	100%

				que ha recibido en la ESE.							
P 3.15	Proporcion de usuarios que recomendaría a la ESE a sus familiares y amigos.	Medir la proporción de los usuarios que recomendarían la ESE a familiares y amigos.	(Numerador / Denominador) * 100	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?	Número total de usuarios que respondieron la encuesta en el periodo.	Encuestas de satisfacción al usuario	Encuestas de satisfacción al usuario	160	160	100%	95%

ANALISIS

INDICADOR TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICINA GENERAL DE PRIMERA VEZ:

La institucion tiene un promedio en la asignacion de citas de medicina general de 1 dia frente al total de consultas de primera vez asignadas.

Es importante para el Hospital continuar con la oportunidad menor o igual a tres dias. Dentro de las estrategias implementadas por la ESE estan.

- Tener las agendas contando con dos medicos
- En el momento que se complete la agenda se fortalezca con consultas desde el servicio de urgencias
- O abriendo agendas al medico de rural que se encuentre disponible en el momento que se requiera.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE ODONTOLOGÍA DE PRIMERA VEZ

El tiempo en la asignación de las consultas de odontología de primera vez está en un 1 día cumpliendo con el estándar permitida que es menor o de 3 días.

Dentro de las estrategias implementadas por la ESE estan.

- Apertura de agenda odontológica en el caso que se necesite

PROMEDIO EN EL TIEMPO DE ESPERA DE LA ATENCION CLASIFICADO COMO TRIAGE 2
La oportunidad en el servicio de urgencias en la atención de Triage 2 es de 6 minutos. Estos tiempos están dentro del límite permitido.

CAIDA PACIENTES: la proporción de caídas de pacientes durante la atención en el servicio de medicina general es de 0 casos

REINGRESOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: tasa de reingresos en el servicio de urgencias es de 0.0018 cumpliendo con la meta establecida.

OBSERVACIONES
Todos los indicadores reportados se encuentran dentro de los rangos normales de cumplimiento.
El único plan de mejoramiento que la institución proyecta es continuar con la asignación de citas y con el reporte de la información oportunamente.
A continuar con el cumplimiento oportuno de los indicadores y metas establecidas.
La institución se compromete a dar el cumplimiento y mantenimiento de los indicadores.

CLAUDIA JULIETA CIRO BASTO
CALIDAD