HOSPITAL SAN ANTONIO ESE
AMBALEMA TOLIMA
890.702.408-3

MATRIZ DE INDICADORES DE CALIDAD RESOLUCION 256 DE 2016

MES DE JUNIO 2023

CÓDIGODEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	NUMERADOR	DENOMINADOR	FUENTE	RESPONSABLE	Tercer trimestre			Meta
								N	D	Ind	
P.2.6	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Evaluar la tasa de caída de pacientes en el servicio de HOSPITALIZACION	Cociente entre el número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo y la sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización por 1000.	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.	Base de datos Software Asistencial SIHO-Sinergia	Calidad; Jefe delservicio	0	96	0	0
P 2.13	Proporción de reingresos al servicio de urgencias antes de 72 horas	Medir los reingresos en el servicio de urgencias antes de 72 horas por el mismo diagnostico	Cociente entre el número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso y el número total	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso	Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo	RIPS-Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social	Calidad; jefe delservicio	1	2641	0.0003	0.03

			de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido, multiplicado por 100 expresado como porcentaje (%)								
P.2.14	Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Medir los reingresos en el servicio de hospitalización antes de 15 dias por el mismo diagnostico	Cociente entre el número de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período y el número total, de egresos vivos atendidos en el servicio de hospitalización	Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período.	Número total de egresos vivos en el periodo	RIPS-Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social	Calidad; jefe del servicio	0	50	0	0

			en el periodo por 1000 egresos.								
P. 3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.	Oportunidad de la asignación de la cita de primera vez en la consulta médica general.	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total, de citas de Medicina General de primera vez asignadas en un periodo determinado.	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas	Base de datos Software Asistencial SIHO-Sinergia-HC	Calidad	581	581	1dia	3 días

P 3.2	Tiempo de espera para la asignación de citas de odontóloga de primera vez	Determinar el número promedio de días transcurridos para la Asignación deuna cita odontológica.	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total, de citas de Odontología General de primera vez asignadas en el periodo.	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	Base de datos Software Asistencial SIHO-Sinergia-HC	Calidad	219	219	1 día	3 días
P 3.10	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Determinar el número promedio de los minutos transcurridos para la atención del Triage II en el servicio de urgencias	Cociente entre la sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico y el número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo	Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado	Base de datos Software Asistencial SIHO-Sinergia-HC	Calidad Jefe del servicio	5038	229	22 minutos	30 minutos

			determinado.								
P 3.14	proporción en la satisfacción global deusuarios en la IPS	Medir la proporción de los usuarios satisfechos con los servicios	Se calcula como el cociente entre el 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 a través de su IPS?”, y el número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado como porcentaje (%).	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 a través de su IPS?”	Número de usuarios que respondieron la pregunta	Encuestas de satisfacción al usuario	SIAU	377	427	88%	100%

P 3.15	proporción de usuarios que recomendaría la E.S.E. a sus familiares y amigos.	Medir la proporción de los usuarios que recomendarían la E.S.E. a familiares y amigos.	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta:" ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?", y el número de usuarios que respondieron la pregunta, por 100 expresado como porcentaje (%).	Número de usuarios querespondieron de manera definitiva si o probablemente si a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares yamigos a la atención recibida en la ESE?	Número de usuarios que respondieron la pregunta	Encuestas de satisfacción al usuario	SIAU	377	427	88%	100%

ANALISIS DE INDICADORES RES. 256 DE 2016

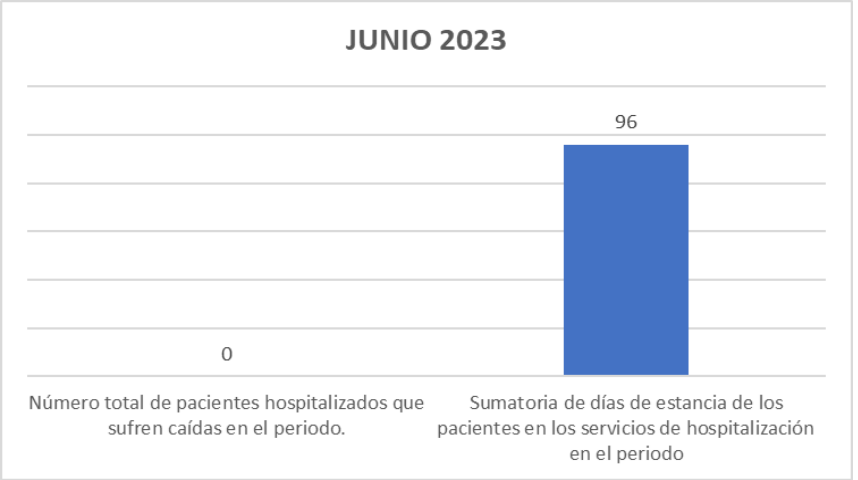
INDICADORES DE SEGURIDAD

1. **TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN**

Durante lo corrido del mes de Junio de 2023, la ESE ha registrado el siguiente comportamiento:

ANALISIS REFERENCIAL (JUNIO 2023):

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUN 2023
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	0
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo	96
TOTAL		**0**

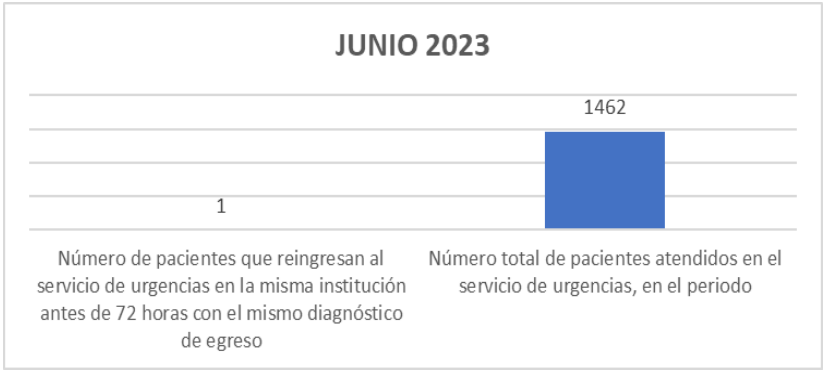


Frente al comportamiento de este indicador la ESE ha mantenido el reporte de cero (0) caídas en el servicio de hospitalización durante los primeros dos trimestres de la vigencia 2023, la tendencia de los dias de estancia de acuerdo con el comportamiento grafico socializado, es relativamente bajo respecto la capacidad instalada que mantiene la ESE.

2. PROPORCIÓN DE REINGRESO DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS EN MENOS DE 72 HORAS

En la atención en salud en el servicio de urgencias se presentan una serie de situaciones que impiden que los pacientes logren su recuperación, es así como en un tiempo menor a 72 horas éstos pueden reingresan por diferentes motivos, a continuación, socializamos el dato registrado por la ESE Hospital San Antonio a corte de junio de 2023:

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
Proporción de reingresos al servicio de urgencias antes de 72 horas	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso	1
	Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo	1462
TOTAL		**0,0006**



Podemos observar que de acuerdo a los registros reportados por la ESE, el indicador ha conservado un comportamiento adecuado, sin sobrepasar el limite establecido y dando cumplimiento a lo exigido por el mismo.

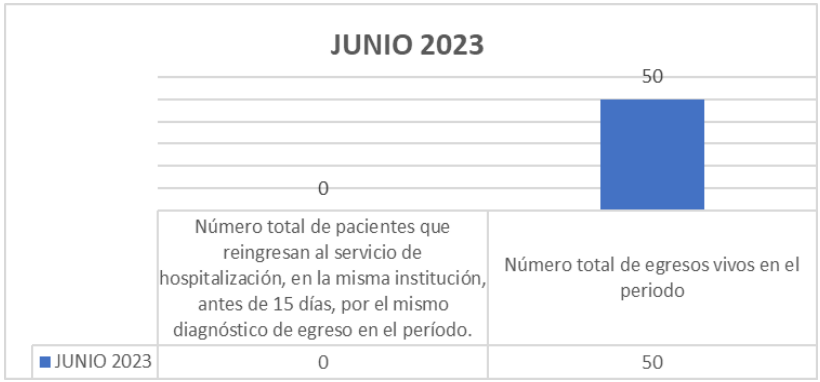
3. TASA DE REINGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN MENOS DE 15 DÍAS

La ESE hace seguimiento a este indicador con el objetivo de optimizar el flujo de pacientes en las instalaciones y poder reducir los eventos adversos de una estadía prolongada, así como poder obtener un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles; incrementando la satisfacción del usuario y contribuyendo a la disminución de reingresos de pacientes; durante lo corrido de la vigencia la ESE registro los siguientes datos en referencia a este indicador:

COMPORTAMIENTO REGISTRADO EN JUNIO DE 2023

El promedio de pacientes que rotan por el servicio de hospitalización tiene tendencia a la disminución respecto al trimestre anterior, sin embargo sigue siendo bajo para la capacidad instalada que oferta la entidad, se resalta que pese a que el servicio viene aumentando no se han presentado reingresos antes de los 15 dias, razón por la que se considera que a parte de dar cumplimiento a la meta establecida en referencia a este indicador, el manejo clínico ha sido adecuado y logrado subsanar la necesidad de los pacientes que han acudido a la demanda del servicio, NO se registran reingresos antes de los 15 días, razón por la que se considera que aparte de dar cumplimiento a la meta establecida en referencia a este indicador, el manejo clínico sigue siendo adecuado y ha logrado satisfacer la necesidad de los pacientes que han acudido al servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período.	0
	Número total de egresos vivos en el periodo	50
TOTAL		**0,002**

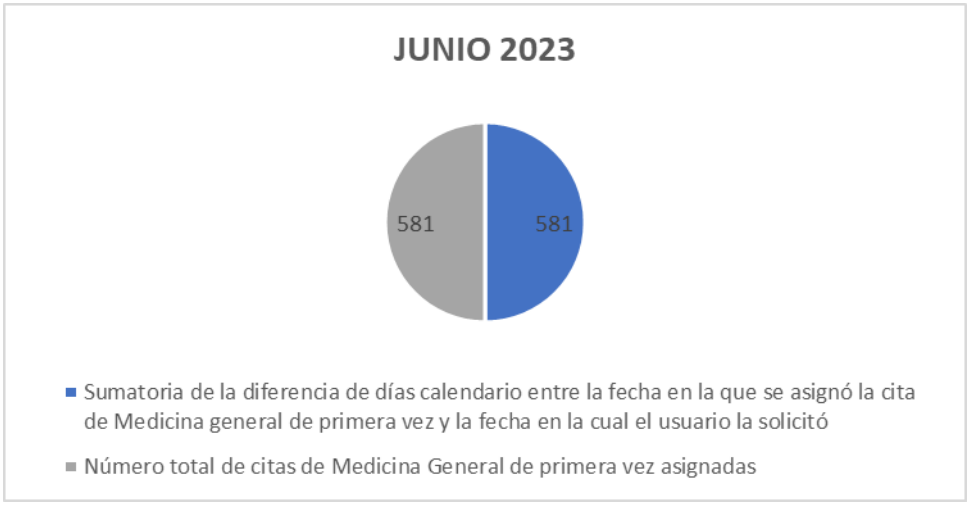


INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCION

1. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA GENERAL

Este indicador expresa el tiempo de espera en días calendario, que trascurre entre el primer contacto con la IPS para la asignación de la cita de primera vez y la fecha en que es asignada la cita, el registro reportado por la ESE durante lo corrido del 2023 es el siguiente:

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	581
	Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas	581
TOTAL		**1**



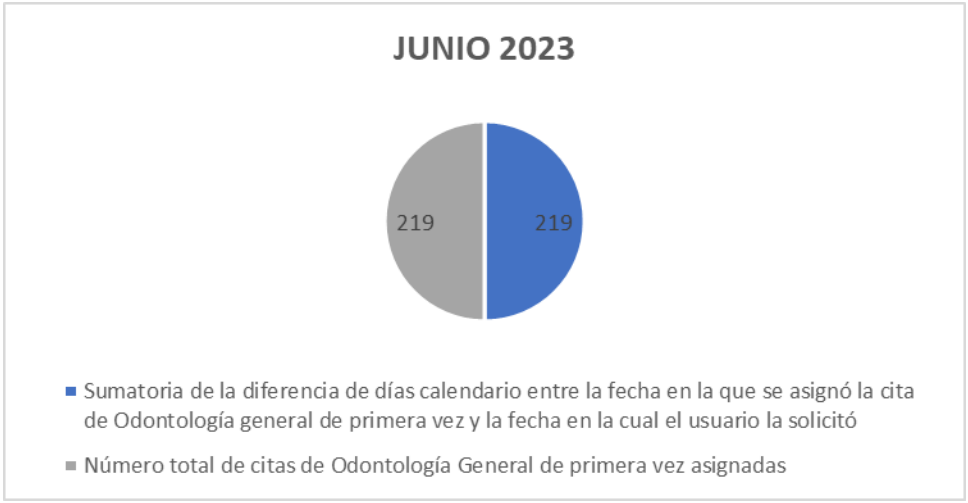
Pese a que la tendencia de oportunidad de consulta externa viene en crecimiento continuo, aun queda margen de oportunidad en la capacidad instalada reportada (3240), la oportunidad continua a un día en la asignación, este ejercicio se ha mantenido gracias a la estrategia de la gerencia en la implementación de nuevos canales de atención para el agendamiento (uso de mecanismos celular y presencial), lo anterior le permite a la entidad dar cumplimento con lo establecido por la normatividad vigente menor o igual a tres (3) dias.

2. 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.

COMPORTAMIENTO REGISTRADO EN JUNIO DE 2023

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
Tiempo de espera para la asignación de citas de odontóloga de primera vez	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	219
	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	219
TOTAL		**1**



Se continua a un día de oportunidad en la atención de consulta externa (Odontología General), conservando el comportamiento del indicador durante lo corrido de la vigencia 2023.

Dentro de las estrategias implementadas por la E.S.E. Hospital San Antonio de Ambalema están:

- Visitas extramurales a las instituciones educativas y de fortalecimiento (ICBF- Hogar de Paso y Hogar Geriátrico)
- Seguimiento a pacientes canalizados de manera previa
- Educación a los pacientes en la importancia del autocuidado en instituciones escolares

3. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE 2 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

La oportunidad en el servicio de urgencias en la atención de Triage 2 es de 22 minutos, tiempo que está dentro del límite establecido por la normatividad vigente- treinta (30) minutos, proceso que **nos permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos.**

COMPORTAMIENTO REGISTRADO EN JUNIO DE 2023

La Ese trabaja de manera constante en el alcance de la optimización de los servicios, en la disminución de las brechas y las desviaciones, pese a esto la tendencia en los minutos de atención del Triage II ha ido en aumento, situación que pese a que este dentro del marco normativo, genero un plan de mejora que permita mejorar la oportunidad teniendo en cuenta el bajo rendimiento de la producción en relación a la oportunidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	5038
	Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado	229
TOTAL		22



La oportunidad en el servicio de urgencias en la atención de Triage 2 es de 22 minutos, tiempo que está dentro del límite establecido por la normatividad vigente-treinta (30) minutos, proceso que **nos permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos, continuamos en el proceso de adopción de planes de mejora y seguimiento del programa de seguridad del paciente.**

4. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los USUARIOS, respecto a los servicios que ofrece la entidad, nos permite identificar las oportunidades de mejora que conducen al desarrollo de acciones que hagan realidad la materialización de la visión de la ESE, alcanzando la meta establecida, razón por la que se considera fundamental la articulación de todos los procesos y centrar todo el recurso y esfuerzo en mejorar cada vez más la experiencia del servicio que se brinda logrando así la fidelización y satisfacción de la ciudadanía que acude en búsqueda de una resolución a una necesidad.

COMPORTAMIENTO REGISTRADO EN JUNIO DE 2023

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
Proporción en la satisfacción global de usuarios en la IPS	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 a través de su IPS?"	377
	Número de usuarios que respondieron la pregunta	427
TOTAL		**0,88**

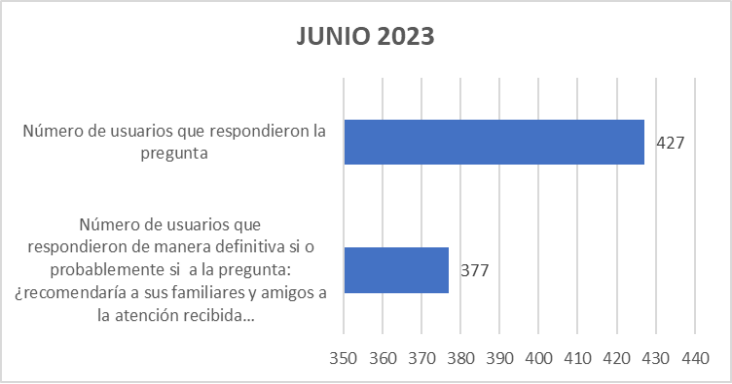


Con relacion a los tres primeros trimestres el mes de noviembre desmejora en dos puntos la percepción de la ciudadanía que acude a los diferentes servicios situando el promedio en este mes en un 88%, obligando este hecho al encargado del área a formular plan de mejora y hacer seguimiento al 12% de encuestados que no les pareció optima la atención.

5. PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

COMPORTAMIENTO REGISTRADO EN JUNIO DE 2023

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION (NUMERADOR/ DENOMINADOR)	JUNIO 2023
proporción de usuarios que recomendaría la E.S.E. a sus familiares y amigos.	Número de usuarios que respondieron de manera definitiva si o probablemente si a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos a la atención recibida en la ESE?	377
	Número de usuarios que respondieron la pregunta	427
TOTAL		**0,88**



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 el reporte de la información oportunamente.
- ✓ Continuar con el cumplimiento oportuno de los indicadores y metas establecidas.
- ✓ La institución se compromete a dar el cumplimiento al sostenimiento de los indicadores.

LEYDY MILENA JARAMILLO SANCHEZ
Calidad