| | | |
|---|---|---|
| HOSPITAL LA MILAGROSA HLM E.S.E. VILLARRICA – TOLIMA Calidad Con Responsabilidad Social | PROCESOS PRIORITARIOS | **Tipo de Copia: Controlada** |
| | | **Código: PPIC** |
| | **MATRIZ DE INDICADORES DE CALIDAD** | **Version: 01** |
| | | **Página: 1 de 7** |

## MATRIZ DE INDICADORES DE CALIDAD RESOLUCION 256

## I TRIMESTRE DEL 2023

| Código del indicador | Nombre del indicador | Definicion del indicador | Formula | Numerador | Denominador | Fuente | Responsable | PRIMER TRIMESTRE | | | 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 | 512 | 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 | 0 | 512 | 0 | 0.03 |
| 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 para la cual es asignada la cita. | Número total de consultas médicas generales asignadas en la institución. | registros de historia clínica | Calidad | 921 | 921 | 1dia | 3 días |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 321 | 321 | 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 | 2040 | 102 | 20 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 que ha recibido en la ESE. | Número total de usuarios que respondieron la encuestas en el periodo. | Encuestas de satisfacción al usuario | Siau | 310 | 310 | 100% | 95% |
| P 3.15 | Proporcion de usuarios que recomendaría a la ESE a sus | Medir la proporción de los usuarios que recomendarían | (Numerador / Denominador) * 100 | número de usuarios que respondieron definitivamente si | Número total de usuarios que respondieron | Encuestas de satisfacción al usuario | Encuestas de satisfacción al usuario | 310 | 310 | 100% | 95% |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | familiares y amigos. | la ESE a familiares y amigos. | | o probablemente si a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos a la atención recibida en la ESE? | la encuesta en el periodo. | | | | | | |

## MATRIZ DE INDICADORES DE CALIDAD RESOLUCION 256

## II TRIMESTRE DEL 2023

| Código del indicador | Nombre del indicador | Definicion del indicador | Formula | Numerador | Denominador | Fuente | Responsable | II TRIMESTRE | | | 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 | 502 | 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 | 1 | 502 | 0.0020 | 0.03 |
| 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 para la cual es asignada la cita. | Número total de consultas médicas generales asignadas en la institución. | registros de historia clínica | Calidad | 213 | 213 | 1dia | 3 días |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 122 | 122 | 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 | 1880 | 125 | 15 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 que ha recibido en la ESE. | Número total de usuarios que respondieron la encuestas en el periodo. | Encuestas de satisfacción al usuario | Siau | 110 | 110 | 100% | 95% |
| P 3.15 | Proporcion de usuarios que recomendaría a la ESE a sus | Medir la proporción de los usuarios que recomendarían | (Numerador / Denominador) * 100 | número de usuarios que respondieron definitivamente si | Número total de usuarios que respondieron | Encuestas de satisfacción al usuario | Encuestas de satisfacción al usuario | 110 | 110 | 100% | 95% |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | familiares y amigos. | la ESE a familiares y amigos. | | o probablemente si a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos a la atención recibida en la ESE? | la encuesta en el periodo. | | | | | | |

## 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.

- Tener las agendas contando con dos medicos
- En el momento que se complete la agenda se fortalezca con consultas desde el servicio de urgencias

**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.

**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 está en promedio entre 17.5 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