

INFORME DE INDICADORES PRIMER SEMESTRE 2019



Informe de Indicadores I Semestre 2019

INTRODUCCION

En Colombia el decreto 780 del 2016 establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual en su **ARTÍCULO 4º** Identifica cuatro componentes tales como: ***El Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad.***

En la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López como Institución Prestadora de Servicios de Salud y cumpliendo con la normativa legal vigente, plasma los objetivos propios del sistema tales como: hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS; Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad y favorecer a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las Instituciones Prestadoras de Servicios.

En este informe se reseña el consolidado del análisis de los indicadores del PRIMER SEMESTRE DEL 2018 en la E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López, en donde se tienen en cuenta la experiencia en la atención tal como satisfacción y percepción de los usuarios, la oportunidad en la asignación de prestación de los servicios y la seguridad del paciente con el fin de dar a conocer el comportamiento de estos en el periodo mencionado.

Informe de Indicadores I Semestre 2019

1. INFORME DE ANÁLISIS DE INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN SIAU

1.1. Proporción de Satisfacción Global mensual de los Usuarios de la ESE HRPL Meta (90%)

	Primer semestre 2018	Segundo semestre 2019
Pacientes satisfechos en la ESE HRPL	3611	3988
N de pacientes encuestados	3940	4382
RESULTADO DEL INDICADOR	92%	91%

Cuadro 1: Satisfacción Global. Fuente: encuestas de satisfacción al usuario e informe de SIAU

En relación al cuadro anterior se reseña que el nivel de satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López es de un 91% en el primer semestre del año 2019, al comparar con el mismo periodo del año anterior se observa que disminuyó en un 1%, ya que para el primer semestre del 2018 los resultados fueron del 92%. Esta medición se realizó por medio de encuestas en los diferentes servicios, lo cual nos permite concluir que en los periodos relacionados los usuarios consideran que la atención en la ESE HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ es muy buena y buena superando la meta establecida (90%), por lo anterior se puede ultimar que los usuarios se encuentran satisfechos

MESES	PRIMER SEMESTRE 2017					PRIMER SEMESTRE 2018				
	Vlr. Satisfecho	Vlr. No satisfecho	Total	%. Satisfecho	% No. Satisfecho	Vlr. Satisfecho	Vlr. No satisfecho	Total	%. Satisfecho	% No. Satisfecho
Enero	435	68	503	86	14	435	67	502	87	13
Febrero	613	36	649	94	6	650	39	689	94	6
Marzo	658	31	689	96	4	710	73	783	91	9
Abril	598	81	679	88	12	699	60	759	92	8
Mayo	642	61	703	91	9	731	81	812	90	10
Junio	670	53	723	93	7	763	74	837	91	9

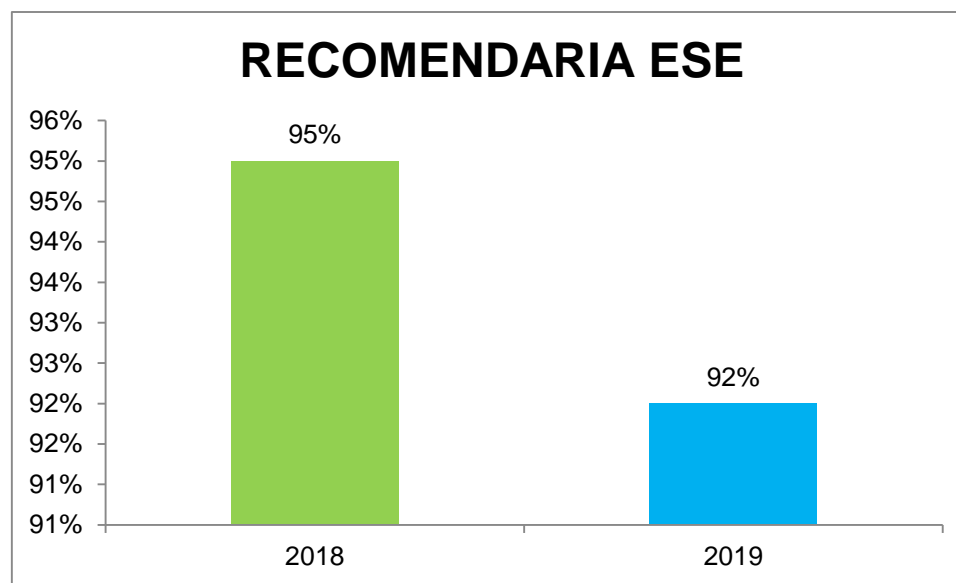
Cuadro 2: Total de usuarios con satisfacción global por mes. Fuente: encuestas de satisfacción al usuario e informe de SIAU

La relación al porcentaje de la satisfacción total se observa que la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López en general durante el primer semestre del 2019 tuvo una satisfacción global del 91% cumpliendo con la meta establecida que es de 90%, sin embargo es importante referir que en el mes de Enero este indicador está por debajo de la meta, para las dos vigencias relacionadas.

Informe de Indicadores I Semestre 2019

Se hace importante describir que este indicador se ve afectado por el cierre de la consulta externa los primeros días del mes de enero para los años 2018 y 2019, afectando la oportunidad en la asignación de citas en consulta externa y la programación de cirugías. El cese de actividades está relacionado con el mejoramiento del estándar de infraestructura.

2. Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo (meta 90%)



Grafica1. Encuestas de SIAU. Informe de SIAU

La resolución 0256 de 2016, por la cual se dicta la relación del Sistema de Información para la Calidad y se establece los indicadores para el monitoreo de la calidad de la misma fue publicada el 05 de febrero 2016. De 4342 usuarios encuestados, 3977 recomendarían la institución con un promedio semestral del 92%, al relacionar con el mismo periodo del año anterior se evidencia que disminuyó en un 3%.

Se concluye que la percepción de los Usuarios sobre la ESE HRPL es positiva, debido especialmente al rasgo diferenciador como son: oportunidad, humanización, compromiso, apoyo, servicios ofertados y calidad entre otras.

3. Gestión de las PQRS



Grafica 2. Encuestas de SIAU. Informe de SIAU

En el primer semestre del 2019 se presentaron 68 PQR de las cuales se gestionaron el 100%, al comparar con el mismo periodo de la vigencia anterior se observó que se presentaron 122 PQR de la cual se tramitó en su totalidad. Se hace importante resaltar que para el primer semestre estas disminuyeron al 36%.

4. EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

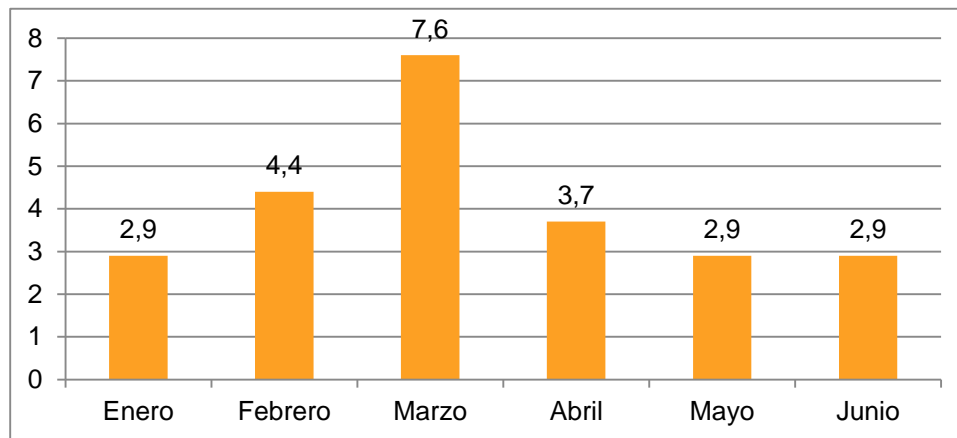
A nivel general de implementan acciones de mejoras como asignación de citas por call center, SIAU y Oficina de enlace,

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	20062	4.2	15034	4.1
Número total de citas de asignadas interna de primera vez	4801		3691	

Cuadro 3. Sistema Dinámica Gerencial

Este indicador para el primer semestre del 2019 cumplió con la meta establecida (25 días), arrojando un resultado de 4,1 comparando con el primer semestre del 2018 su resultado fue de 4.2 días, es decir que mantuvo sus resultados, con un rango de 4.0 días disminuyen días. Este primer semestre del 2019 el número de asignaciones de citas disminuyeron en un 23.1%, en relación con el mismo periodo del año anterior.

2.2.2. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna mensual



Grafica 1. Sistema Dinámica Gerencial

Teniendo en cuenta la meta, este indicador cumplió en un 100% en todos los meses del primer semestre del 2019. En donde el tiempo más largo para la asignación de citas para Medicina Interna se observó en el mes de Marzo (7,6 días) y el más corto en los meses de enero, Mayo y Junio (2,9 días).

Informe de Indicadores I Semestre 2019

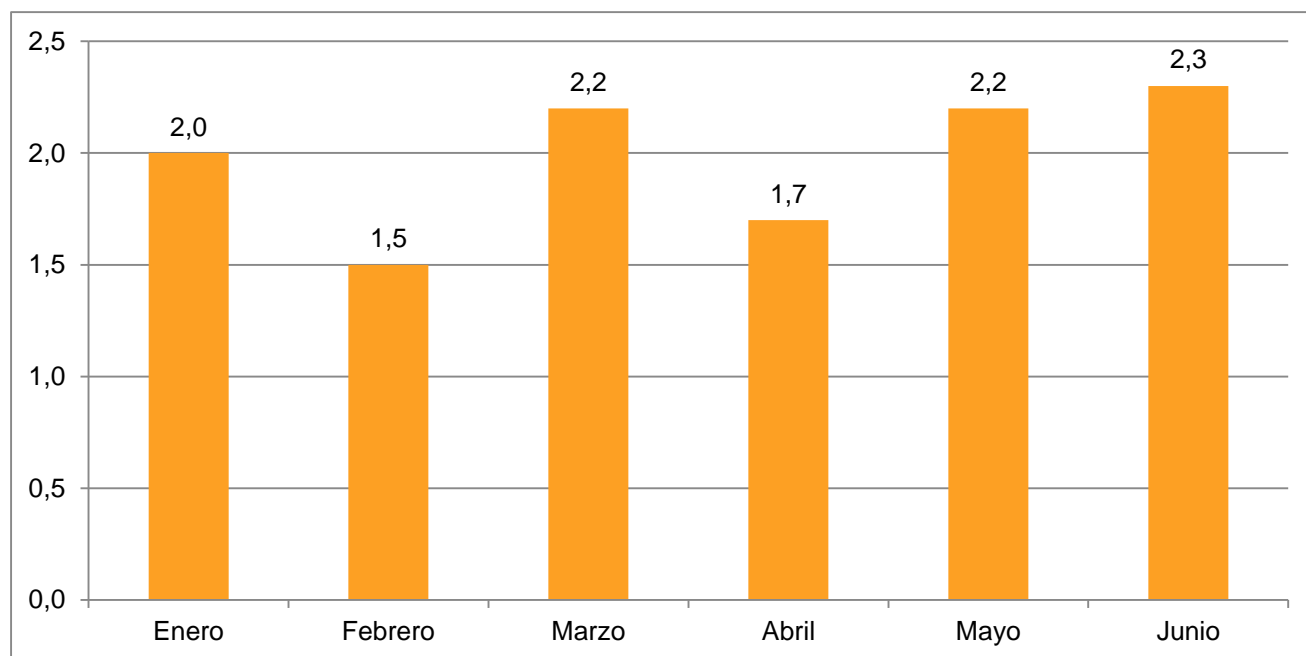
2.2. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría

Formula	2018		2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	5639	2.7	3959	2.02
Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas	2111		1951	

Cuadro. 5. Fuente: Dinámica Gerencial

Este indicador evidencia que: en el primer semestre del año 2019 la oportunidad que la asignación de cita en Pediatría fue de 2.02 días por lo tanto Cumplió la meta establecida (5 días), al comparar con el mismo periodo del año anterior se observa que obtuvo un resultado de 2.7 día, manteniendo el promedio para ambos periodos de 2 días.

2.2.1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría mensual



Grafica.2. Fuente: Sistema Dinámica Gerencial

Se describe según la gráfica anterior, que para el primer semestre del 2019 este indicador cumplió con la meta, evidenciándose un promedio entre 1 y 2 días. Contrato permanente en horas con la asociación de pediatras.

Informe de Indicadores I Semestre 2019

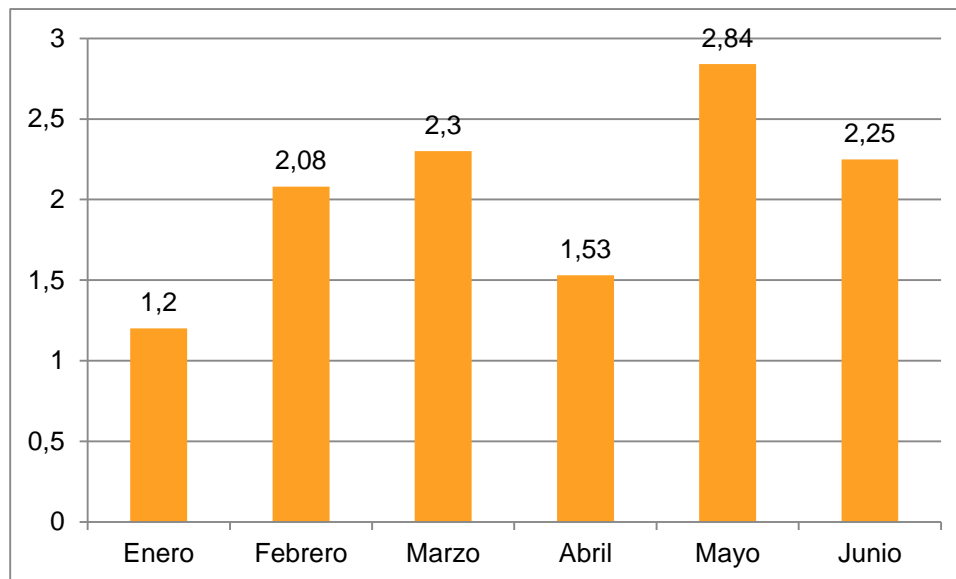
2.2. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	2724	2.25	244	2.0
Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas	1210		1224	

Cuadro. 6. Fuente: Dinámica Gerencial

Como se refleja en el cuadro anterior la oportunidad en la asignación de cita de ginecología para el primer semestre del 2019 fue 2.0, logrando cumplir con la meta establecida institucionalmente (10 días). Al comparar con el año anterior se observa que la oportunidad se mantuvo en 2 días.

2.2.1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología Semestral



Gráfica. 3. Fuente: Sistema Dinámica Gerencial

La meta establecida institucionalmente es de 10 días, por lo anterior se puede referir que el indicador cumplió en el primer semestre del año 2019 en todos los meses, se hace importante referir que mantuvo un promedio de uno y dos días.

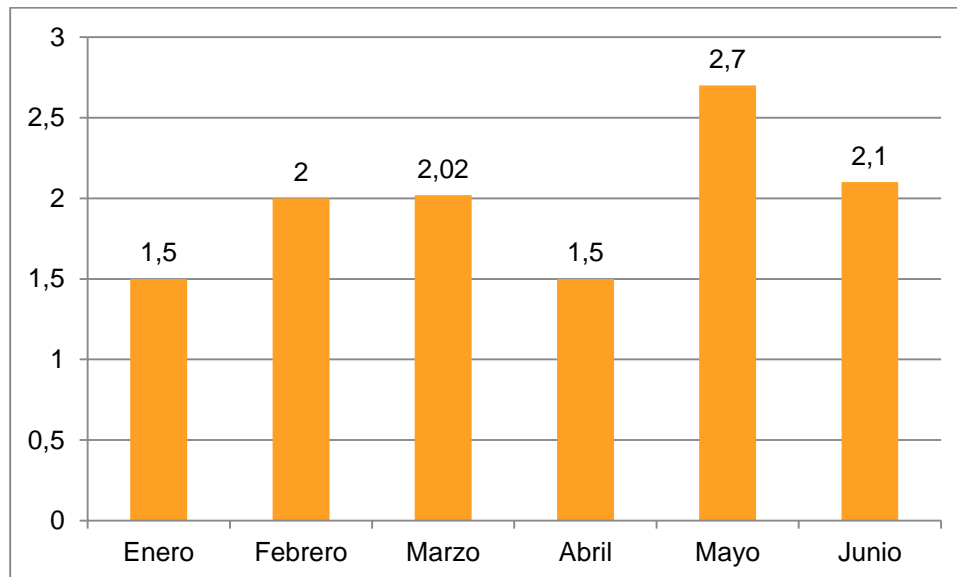
2.3. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	3252	2.4	3223	1.2
Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas	1362		1679	

Cuadro. 7. Fuente: Dinámica Gerencial

Para el primer semestre del 2019 se reflejó un resultado 1.2 días en la asignación de citas de obstetricia por primera vez, la meta establecida institucionalmente es de 10 días, por lo anterior se puede reseñar que el indicador cumplió en el primer semestre 2018 en un 100%. Al comparar con el mismo periodo del 2018 se evidencia que aumento en 1.2 días.

2.3.1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia mensual



Grafica. 4. Fuente: Sistema Dinámica Gerencial

La grafica anterior muestra que la oportunidad en la asignación de cita en obstetricia para el año 2019 cumplió en todos los meses referenciados observándose el mayor tiempo de asignación de citas en el mes de Mayo de 2.7 días.

Informe de Indicadores I Semestre 2019

2.4. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General

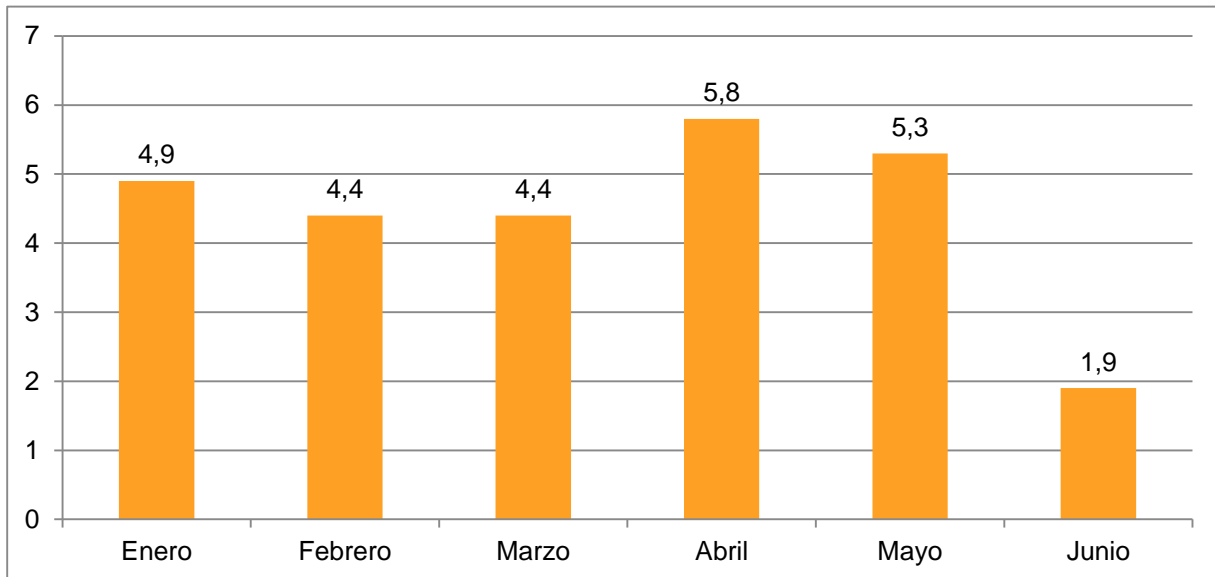
2.4.1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General Semestral.

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	6255	4.2		4.2
Número total de citas de Cirugía General de Primera Vez Asignadas	1470			

Cuadro. 8. Fuente: Dinámica Gerencial

Los resultados reflejan un cumplimiento en el primer semestre del 2018 de 4.2 días, el cual al comparar con el mismo periodo del año anterior muestra que mantuvo los mismos resultados, cumpliendo en el primer semestre de ambos años con la meta establecida.

2.4.2. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General Semestral.



Grafica. 5. Fuente: Sistema Dinámica Gerencial

Se evidencia que durante todos los meses del primer semestre del año 2019 cumplió con la meta establecida, siendo mejor la oportunidad en el mes de Junio y la mayor demora en el mes de Abril.

Informe de Indicadores I Semestre 2019

2.5. Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
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.	28890	8.7	7622	6.8
Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado	3312		1117	

Cuadro. 9. Fuente: Dinámica Gerencial

Se observa que el resultado del indicador del primer semestre del 2019 fue 6.8 minutos cumpliendo con la meta establecida (20 minutos), al comparar con el mismo periodo del 2019 se evidencia que disminuyo en 1.9 minutos, ya que su resultados fueron para el primer semestre del 2018 fue de 8.7 minutos.

2.6. Proporción de Cancelación de cirugías programadas por causas atribuibles a la institución.

Formula	Año 2017		Año 2018	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución	28	1.1	30	1.1%
Número total de cirugías programadas.	2600		2640	

Cuadro.10. Fuente: Dinámica Gerencial

Como muestra el cuadro anterior en el primer semestre de los años 2018 y 2019 se evidencia que se obtuvo un resultado de 1.1%, en donde se mantiene el mismo promedio de pacientes y de cirugías canceladas

Informe de Indicadores I Semestre 2019

2.7. Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía de Cataratas

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind	Valor	Ind
Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de programación de la Cirugía de Cataratas y la fecha de realización	0	0	0	0
Número total de cirugías de Cataratas realizadas	0		0	

Cuadro. 11. Fuente: Dinámica Gerencial

Se evidencio que el tiempo transcurrido en la fecha de solicitud de la programación de cirugía de cataratas y la realización de estas Cirugías fue de 0 días, ya que en este primer periodo no se realizó este procedimiento.

2.8. Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía de Reemplazo de Cadera

Formula	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de programación de la Cirugía de Reemplazo de cadera y la fecha de realización	20	1.8	15	3.75
Número total de cirugías de Cirugía de Reemplazo de Cadera	11		4	

Cuadro. 12. Fuente: Dinámica Gerencial

Se evidencio que para el primer semestre del 2019 el tiempo de espera de Cirugía de Reemplazo de Cadera fue de 3.75 días, al comparar con el mismo periodo de la vigencia anterior se evidencia aumento el tiempo de este indicador, como a su vez disminuyeron los números de pacientes. En la ESE se mantiene en contacto con las EAPB a fin de agilizar la tramitología y ofrecer oportunidad

5. INFORME DE ANÁLISIS DE INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Año	N° caídas en hospitalización	N° caídas en urgencia	N° caídas en consulta externa	N° caídas en apoyo dx	total caídas como e. adversos	T. Caídas como incidente	Total e. adv ad. medicamentos hospitalización	Total e. adv ad. medicamentos urgencias	Total e. adv ad. medicamentos	n° pacientes úlceras x presión
2018	3	9	0	0	12	0	3	2	5	12
2019	7	1	0	0	9	0	4	1	5	2

Cuadro 14. Dinámica gerencial

A nivel general las caídas disminuyeron en un 25% en el primer semestre del 2019, al comparar con el mismo periodo de la vigencia anterior. Se hace importante resaltar que a pesar de su reducción en el indicador, en el servicio de Hospitalización hubo un incremento del 57%; por otra parte en urgencias disminuyó en un 89%. Sigue el mismo comportamiento en Consulta externa y Apoyo diagnóstico para los dos periodos mencionados en donde no se reportaron eventos por esta causa.

En relación a reacción a medicamentos se evidencian para el primer semestre del 2019 y del 2018 se encontraron 5 eventos adversos atribuibles a esta causa, lo cual refleja que mantiene el mismo resultado en el tiempo. En el servicio de Hospitalización aumentó, sus resultados del primer semestre del 2019 reflejan un reporte de 4 reacciones de medicamentos mientras que para el mismo periodo del 2018; en el servicio de Urgencias disminuyeron en un 50% ya que sus resultados fueron de 1 evento adversos relacionado con esta causa.

Por último las Úlceras de Presión han disminuido debido a que para el primer semestre del 2019 se presentaron dos eventos adversos atribuibles a esta causa, mientras que para el mismo periodo de la vigencia anterior se evidencian 12; con una mejora del 83%.

Como estrategia en la ESE HRPL se realiza anualmente la semana de seguridad Paciente, la cual se basa en la realización de actividades enfocada en la minimización de los riesgos que puedan afectar la calidad en la prestación de los servicios

Informe de Indicadores I Semestre 2019

5.1.1. Reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días por la misma causa

Formula	2018		2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
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.	45	3.1	38	2.1
Número total de egresos vivos en el periodo	14171		17431	

Cuadro.17. Fuente: Dinámica Gerencial, Informe de Seguridad del paciente

Se evidencia que de 17431 pacientes que ingresaron al servicio de urgencia en el primer semestre del 2019 reingresaron 38 usuarios antes de 15 días por el mismo diagnóstico de egreso en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López en el servicio de hospitalización que equivale a una tasa de reingreso 2.1; al comparar con el mismo periodo del 2018 se evidencia que 14171 egresos vivos reingresaron 45 Usuarios con una tasa de 3.1; concluyendo que este indicador disminuyo su tasa en 1.0 para el primer semestre del 2019

5.1.2. Tasa de reingreso de paciente al servicio de urgencia en menos de 72 horas por la misma causa.

Formula	2018		2019	
	Valor	Ind.	Valor	Ind.
Número total de pacientes que reingresan al servicio de urgencia, en la misma institución, antes de 72 horas, por el mismo diagnóstico de egreso en el período.	25	1.8	25	1.7
Número total de egresos vivos en el periodo	13806		13981	

Cuadro.18. Fuente: Dinámica Gerencial, Informe de Seguridad del paciente

El cuadro anterior se refleja que en el primer semestre del 2019 en la ESE HRPL reingresaron al servicio de urgencias antes de 72 horas por la misma causa 25 pacientes que equivale a una tasa de reingreso 1.7, mientras que para el mismo periodo del 2018 la tasa de reingreso en urgencia fue de 1.8; observándose una mejora en tasa de 0.1

CONCLUSIONES

- *La oportunidad en la asignación de citas se debe a las medidas de mejora implementadas en la ESE, estableciendo una oficina de asignación de citas que permita realizar contacto directo con la EAPB.*
- *El programa de seguridad del paciente ha reforzado estrategia de capacitación, seguimiento y control permitiendo con ello mayor compromiso en el reporte de eventos adversos y la minimización de los mismos y la Actividad de Seguridad Paciente*
- *El seguimiento y monitoreo continuo a los indicadores ha permitido tomar acciones correctivas a tiempo cuando se presentan desviaciones.*
- *El PAMEC está articulado con el fin de minimizar la ocurrencia de eventos adversos y el monitoreo de los indicadores de acreditación*

MARIA JOSE MORA MORON

Oficina de Calidad

ESE HRPL.

Contratista ASTU