

1120-06.03

**INFORME DE INDICADORES DE CALIDAD; COMPARATIVO CUARTO TRIMESTRE
DEL 2022 Y PRIMER TRIMESTRE DE 2023**

ACTIVIDAD:	COMPARATIVO DE INDICADORES DE CALIDAD
OBJETIVO:	ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD
TEMA:	INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
FECHA:	30 DE ABRIL DEL 2023
LUGAR:	HSCJ
RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD:	AUDITOR SOGCS
TOTAL DE INDICADORES:	22

INTRODUCCION

La Oficina de Sistema de Gestión de Calidad de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, tiene dentro de sus funciones el establecimiento y monitoreo de los indicadores de calidad en Salud. En este sentido, se debe realizar un análisis comparativo del comportamiento de esta evaluación cuantitativa entre el cuarto trimestre de 2022 y el primer trimestre 2023, buscando el análisis de la situación de la calidad en salud dentro de la E.SE, en búsqueda del máximo beneficio de la evidencia para la formulación de planes de Mejoramiento, el cual pretenderá que la calidad de la gestión sea entendida como la forma de asegurar dinámicas permanentes de ajuste, mejora e innovación en todo el hospital.

El seguimiento de los indicadores de calidad en la atención de los servicios de salud, se ha realizado de acuerdo a lo definido en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad –SOGC (Decreto 1011 de 2006). Más aún, lo enmarcado en la Resolución 256 de 2016 reglamento del Sistema de Información para la Calidad –SIC– conjunto de indicadores que se les debe dar seguimiento y gestión, centrados en aspectos relevantes, como: oportunidad, accesibilidad, seguridad y continuidad.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los indicadores que permiten medir la calidad de la atención en salud

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Aportar evidencia efectiva y oportuna para realizar una valoración integral de la calidad de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.
- Promover el fortalecimiento de la gestión de la E.S.E. HSCJ, para orientar la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la calidad.

METODOLOGÍA:

De acuerdo a la Resolución 256 de 2016 se establecen 22 ítems para efectuar el análisis de indicadores de calidad y realizar el comparativo de los mismos entre los presentados en el Cuarto trimestre de 2022 y primer trimestre 2023. Una vez observado la evaluación cuantitativa para cada uno de ellos se procede a concluir el detalle y si no cumple la meta se procederá a plasmar Plan de Mejora.

A continuación los indicadores a considerar:

1. ASIGNACION DE CITAS DE MEDICINA GENERAL
2. ASIGNACION DE CITAS DE ODONTOLOGIA GENERAL
3. ASIGNACION DE CITAS MEDICINA INTERNA
4. ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ PEDIATRIA
5. ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ GINECOLOGÍA
6. ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ OBSTETRICIA
7. ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ CIRUGIA GENERAL
8. TOMA DE ECOGRAFIA
9. ATENCION DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE 2 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
10. SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS
11. PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS
12. TASA DE INFECCIONES DE ENDOMETRITIS POST PARTO
13. TASA DE INFECCIONES DE ENDOMETRITIS POST CESAREA
14. PROPORCION DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS
15. TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION
16. TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
17. TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
18. TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA
19. PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS. EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION

20. PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS. EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
21. TASA DE POR ULCERAS DE PRESION
22. CANCELACION DE CIRUGIA PROGRAMADA POR CONSULTA EXTERNA

Una vez definidos los items a tener en cuenta se procede a realizar el comparativo entre el Cuarto trimestre de 2022 y primer trimestre 2023 en la tabla No 1.

Tabla 1. Comparativo de los indicadores de Calidad del Cuarto trimestre 2022 y primer trimestre 2023.

No	INDICADOR	FICHA TECNICA	RESULTADO IV Trimestre 2022	RESULTADO I Trimestre 2023	META
1	ASIGNACION DE CITAS DE MEDICINA GENERAL	Sumatoria días	1.9	0.5	≤3 días
		No citas medicas			
2	ASIGNACION DE CITAS DE ODONTOLOGIA GENERAL	Sumatoria días	1.6	1.0	≤3 días
		No citas odontológicas			
3	ASIGNACION DE CITAS MEDICINA INTERNA	Sumatoria días	3	3.2	30 días
		No citas asignadas			
4	ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ PEDIATRIA	Sumatoria días	7	3.9	5 días
		No citas asignadas			
5	ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ GINECOLOGÍA	Sumatoria días	13.6	6.9	15 días
		No citas asignadas			
6	ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ OBSTETRICIA	Sumatoria días	12.8	5.9	5 días
		No citas asignadas			
7	ASIGNACION DE CITA DE PRIMERA VEZ CIRUGIA GENERAL	Sumatoria días	0	0	20 días
		No citas asignadas			
8	TOMA DE ECOGRAFIA	Sumatoria días	13.5	7.1	15 días
		No citas asignadas			

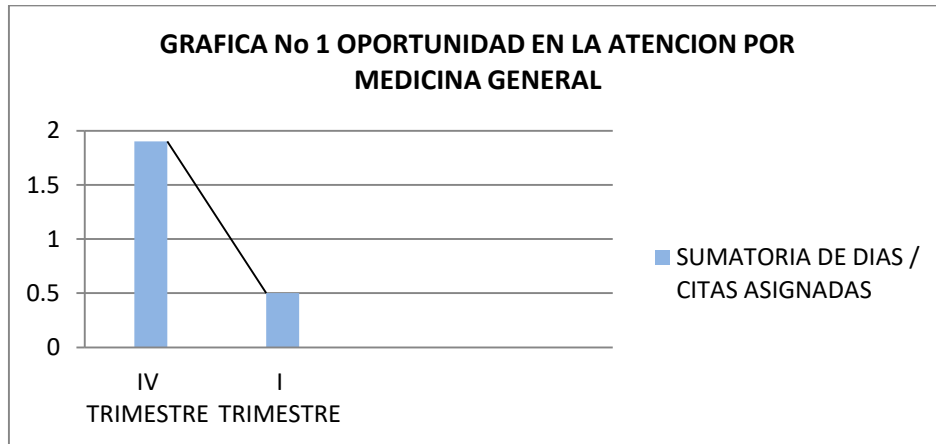
9	ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE 2 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Sumatoria de minutos en ser atendido	16.3	12.0	30 minutos
		Total de ptes atendidos con triage 2			
10	SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS	No Rta muy buena o buena	83.1	93	>90%
		No de usuarios encuestados			
11	PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	No Rta definitivamente si	93.8	100	>90%
		No de usuarios encuestados			
12	TASA DE INFECCIONES DE ENDOMETRITIS POST PARTO VAGINAL	Nº Total E.A detectados y gestionados trimes..	0,0	0.0	< del 1%
		Nº total de Eventos Adversos Detectados			
13	TASA DE INFECCIONES DE ENDOMETRITIS POST CESAREA	Nº total caídas de ptes hospi. que se presentan en el trimes	0.0	0.0	< del 1%
		Sumatoria días de estancia de los ptes en hospi. en el trimes			
14	PROPORCIÓN DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS	Nº Total eventos adversos detectados y gestionados en el periodo	100	100	90%
		Nº total de Eventos Adversos Detectados			
15	TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	Nº total de caídas de pacientes en el servicio de Consulta Externa que se presentan en el periodo	0.0	0.0	< del 2%
		Nº total de pacientes atendidos en el servicio de Consulta externa en el periodo			
16	TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Número total de pacientes atendidos en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica que sufren caídas	0.0	0.0	< del 2%
		Nº total de personas atendidas el servicio de poyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica			
17		Nº total de eventos adversos			

	TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	relacionados con la administración de medicamentos, detectados en el periodo en hospitalización Nº total de egresos de hospitalización	0.0	0.0	< del 2%
18	TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	Nº total de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos, detectados en el periodo en Urgencias Nº total de pacientes atendidos en urgencias	0.0	0.0	< del 2%
19	PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS. EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	Nº de pacientes que desarrollan úlceras por presión durante el periodo Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización	0.0	0.0	< del 5%
20	PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS. EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Nº Total de Cirugías Programadas por consulta externa canceladas por causas no atribuibles al paciente en el periodo Nº de Cirugías Programadas por Consulta Externa en el Periodo	0.03	0.0	< del 5%
21	TASA DE POR ULCERAS DE PRESION	Numero de endometritis pos parto vaginal Total de nacidos vivos	0.0	0.0	< del 5%
22	PROPORCION CANCELACION DE CIRUGIA PROGRAMADA POR CONSULTA EXTERNA	Nº Total de Cx Programadas por consulta externa canceladas Nº de Cirugías Programadas por Consulta Externa en el Periodo	0.0	0.0	<10 %

En la anterior tabla se describe los ítems, donde se encuentran los nombres de los indicadores, ficha técnica donde está la fórmula que genera un resultado cuantitativo y dicho valor numérico, DOS COLUMNAS con los resultados para cada vigencia y la META la cual es el parámetro a tener en cuenta para determinar si cumple o no el objetivo.

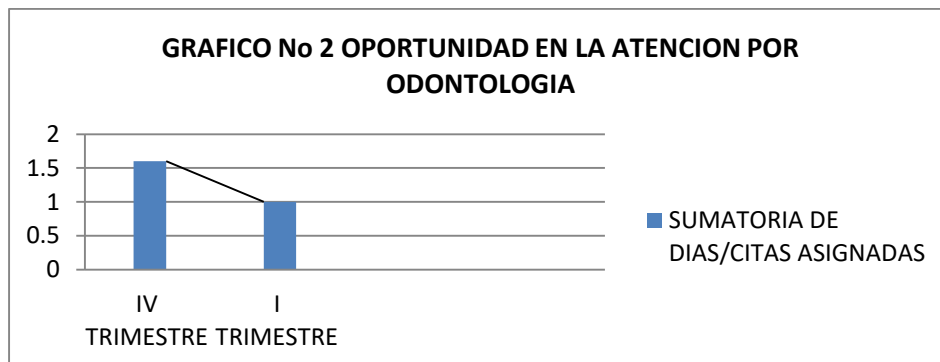
RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022 Y PRIMER TRIMESTRE 2023

1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR MEDICINA GENERAL



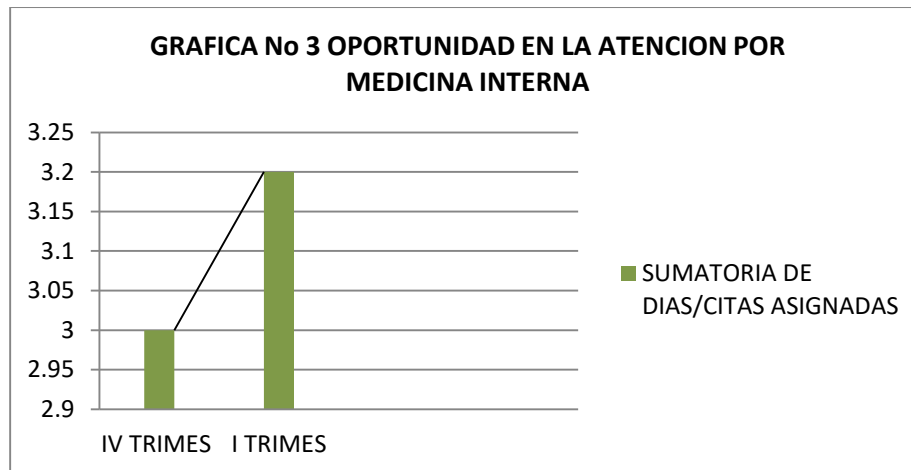
Para cada ítem se logra evidenciar que la oportunidad para la asignación de citas de medicina general, durante **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022** es de 1.9 días y durante **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023** es de 0.5 días Los dos valores se encuentran dentro de la meta establecida por lo que no requiere plan de mejora.

2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR ODONTOLOGIA



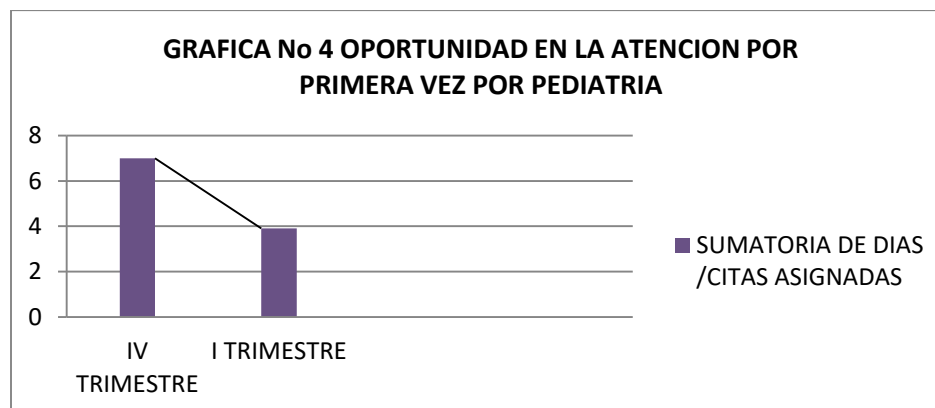
La oportunidad para la asignación de citas de Odontología general, durante **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022** fue de 1,6 días Y **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023** es de 1.0 El valor se encuentra dentro de la meta, el cual no requiere plan de mejora.

3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR MEDICINA INTERNA



Para el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, la ESE dispuso una oferta de (444) cupos disponibles se asignaron por Primera vez (3), se facturaron (172) la ESE logro mantenerla en (3.0) días. Durante **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, la ESE dispuso una oferta de (575) cupos disponibles se asignaron por Primera vez (28), se facturaron (226) la ESE logro mantenerla en (3.2) días, la meta proyectada es de Treinta (30) días, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004, por lo cual no da lugar a generar plan de mejoramiento.

4. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR PRIMERA VEZ DE PEDIATRIA



Para el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, la ESE dispuso una oferta de (211) cupos disponibles, se asignaron por primera vez (100) citas, se facturaron (187) la ESE obtuvo

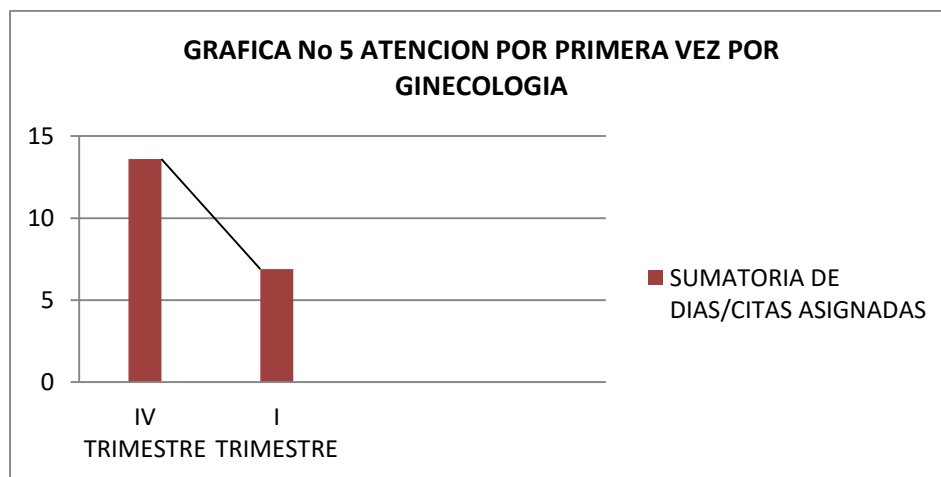
Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
Teléfono 3182528532 Fax: 4282488
Correo electrónico: gerencia@correo.hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

un resultado de (7.0) días. Durante mes de **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, la ESE dispuso una oferta de (275) cupos disponibles, se asignaron por primera vez (167) citas, se facturaron (292) la ESE obtuvo un resultado de (3.9) días, la meta proyectada es de Cinco (5) Cabe aclarar que la E.S.E brinda el servicio de Pediatría en modalidad de brigada

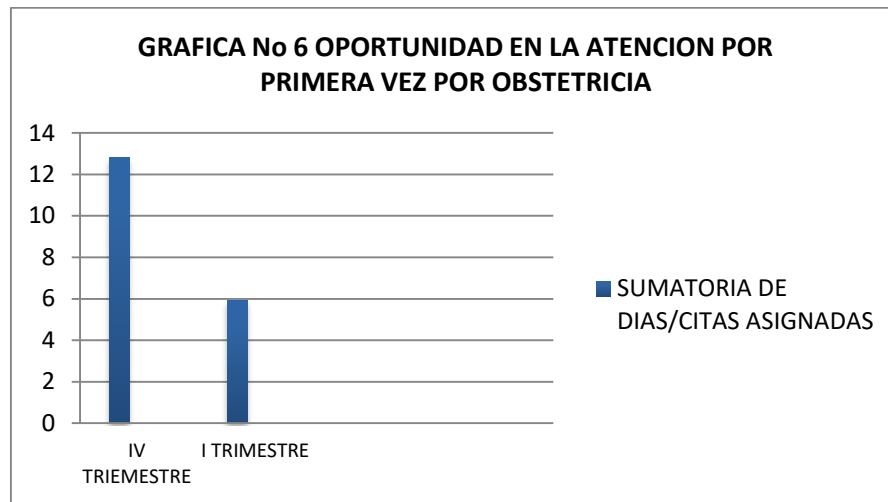
Para el Cuarto trimestre 2022 se observa un valor fuera de la meta establecida que son los 5 días, pero ya en el I Trimestre 2023 se ve una mejoría en resultado igual cabe aclarar que la especialidad de pediatría se brinda en forma de brigada y las agendas se de 10 a 15 días de anticipación.

5. ATENCION POR PRIMERA VEZ POR GINECOLOGIA



Para el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, la ESE dispuso una oferta de (583) cupos disponibles, se asignaron por primera vez (217) citas, Se facturaron de Ginecología y Obstetricia un total de (770) logro mantenerla en (13.6) días, Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, la ESE dispuso una oferta de (85) cupos disponibles, se asignaron por primera vez (43) citas, Se facturaron de Ginecología y Obstetricia un total de (140) logro mantenerla en (6.9) días, la meta proyectada es de quince (15) días, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004, Por lo cual no da lugar a Plan de Mejoramiento.

6. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR PRIMERA VEZ POR OBSTETRICIA

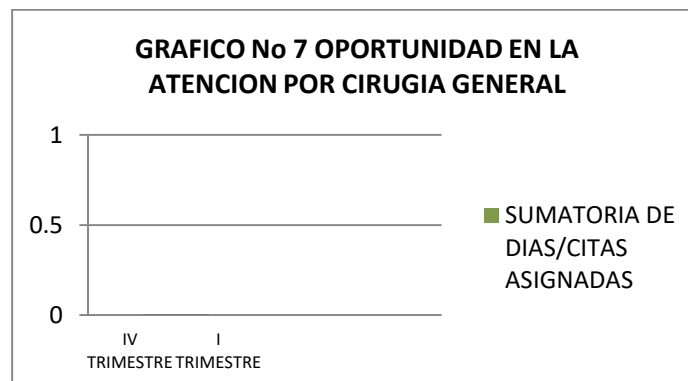


Para el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, la ESE dispuso una oferta de (271) cupos disponibles, se asignaron por primera vez (74) citas, Se facturaron de Ginecología y Obstetricia un total de (770) Para un resultado de (12.8) días.

Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, la ESE dispuso una oferta de (57) cupos disponibles, se asignaron por primera vez (46) citas, Se facturaron de Ginecología y Obstetricia un total de (140) Para un resultado de (5.9) días, la meta proyectada es de quince (15) días, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004, La ESE presta el servicio de Obstetricia través de brigadas, por tal motivo no da para plan de mejoramiento

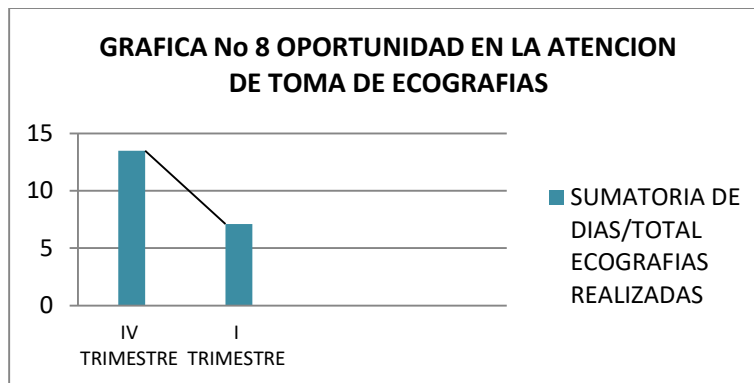
La oportunidad en la cita puede variar y no lograr la meta establecida porque la especialidad se brinda de 10 a 15 días al mes, debido a la disponibilidad del medico especialista, por tal razón, las agendas se abren con anticipación. por lo anterior no se elabora plan de mejora.

7. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR CIRUGIA GENERAL



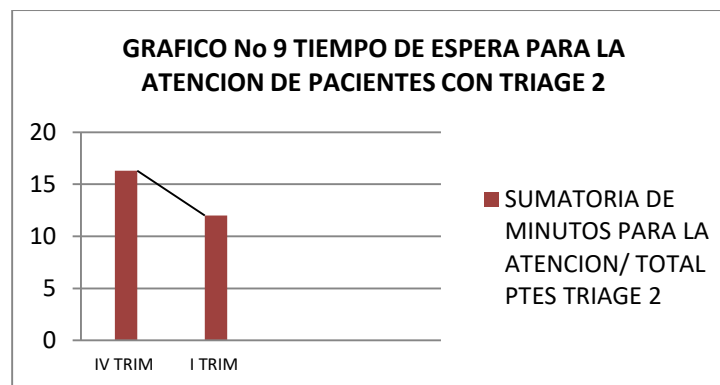
Durante el **IV TRIMESTRE 2022 Y I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, la E.S.E. no dispuso oferta para este servicio.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TOMA DE ECOGRAFIAS



En el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022** la ESE realizó (416) ecografías logro mantenerla en (13.5). Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023** la ESE realizó (61) ecografías logro mantenerla en (7.1) días la meta proyectada es de quince (15) días, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004, Por lo cual no da lugar a Plan de Mejoramiento.

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION DE PACIENTES CON TRIAGE 2

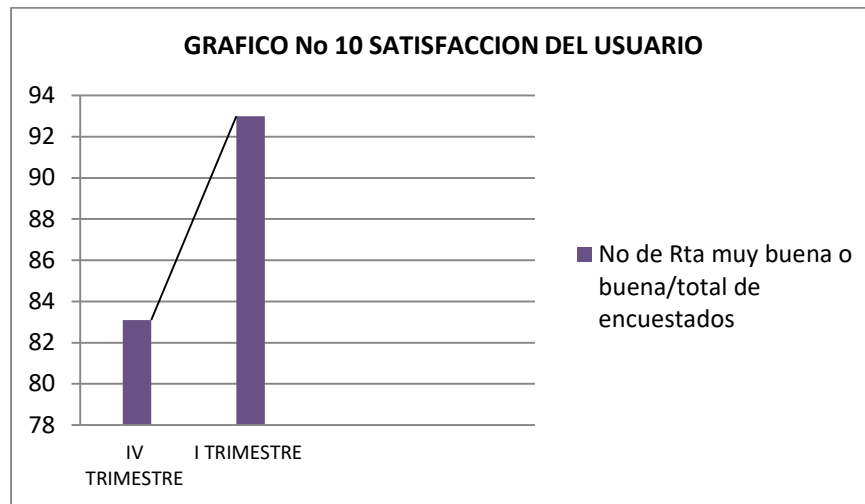


En el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado (321) logro mantenerla en 16.3 min. Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado (285) logro mantenerla en 12.0 min, la meta proyectada es de 30 min, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004. Por lo cual no da lugar a Plan de Mejoramiento

8. SATISFACCION DEL USUARIO

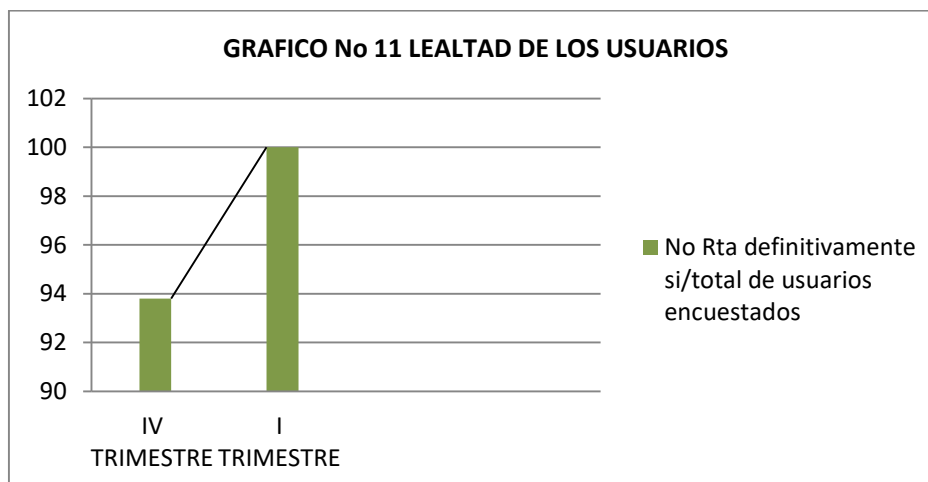
Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
Teléfono 3182528532 Fax: 4282488
Correo electrónico: gerencia@correo.hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



Durante **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, 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? (388) y Número de usuarios que respondieron la pregunta (467) logro mantenerla en 83.1 %. Por lo cual se realizó plan de mejoramiento Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, se evidencia una mejororia 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? (231) y Número de usuarios que respondieron la pregunta (249) logro mantenerla en 93 % la meta proyectada es de > 90%, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004. Por lo cual no da para plan de mejoramiento.

9. LEALTAD DE LOS USUARIOS



Para el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, Número de usuarios que respondieron “Definitivamente sí” o “Probablemente sí” a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS (438) y Número de usuarios que respondieron la pregunta(467) logro

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
Teléfono 3182528532 Fax: 4282488
Correo electrónico: gerencia@correo.hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

mantenerla en 92,7%. Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, Número de usuarios que respondieron “Definitivamente sí” o “Probablemente sí” a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS (251) y Número de usuarios que respondieron la pregunta (251) logro mantenerla en 100% la meta proyectada es de > 90%, de acuerdo con el Decreto 2193 del 2004.

INDICADORES DE SEGURIDAD

Referente a los indicadores de seguridad encontramos lo siguiente:

Se revisa los indicadores reportados por referente de Estadística, informe de eventos adversos, incidentes y complicaciones, durante el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, Nacieron en la ESE 25 RN, por partos vaginales, NO se presentaron endometritis post parto vaginal. durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, Nacieron en la ESE (36) RN, por partos vaginales (36), por cesáreas (0) durante el Trimestre NO se presentaron endometritis post partos

Para el indicador **TASA DE INFECCIONES DE ENDOMETRITIS POST CESAREA** para la vigencia del **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, Nacieron en la ESE 0 RN, por lo tanto NO se presentaron endometritis post parto cesarea. durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, Nacieron (0) RN por cesáreas, No se presentaron endometritis post partos

Con la **PROPORCION DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS** durante el **IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**, se presentaron Eventos Adversos cero (0) Casos el resultado del indicador es de 0%. Durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023**, se presentaron Eventos Adversos dos (2) Casos el resultado del indicador es del 100%, plan de mejoramiento reposan en las actas de análisis mensual.

Con el indicador **PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION**, para la vigencia del **IV TRIMESTRE de 2022** Para este trimestre se atendieron en el servicio de Hospitalización a 378 pacientes. El resultado del indicador es del 0.0% La meta es <del 5%. Para el **I TRIMESTRE 2023** se atendieron en el servicio de Hospitalización a (1445) pacientes, No se presentaron eventos relacionados con la administración de Medicamentos. El resultado del indicador es del 0% la meta es <del 5%. A nivel del indicador de consolidación de I Trimestre de 2023 La ESE ha logrado este resultado a través del despliegue de la política de seguridad del paciente, estrategia No. 1.7- Administración de medicamentos en forma limpia y segura, Políticas institucionales claras en la aplicación de los protocolos y guías de atención, Almacenamiento y manejo organizado de los medicamentos, Ubicación separadamente los medicamentos comunes en apariencia y en nombre, Marcación de los medicamentos comunes en apariencia y en nombre, Entrevista al paciente acerca de alergias conocidas por él

a algún medicamento, Identificar a los pacientes con alergias a medicamentos, verificación de los diez correctos antes de administrar los medicamentos

Con el indicador **PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS para la vigencia del IV TRIMESTRE DE 2022**, se atendieron en el servicio de urgencias a (3552) pacientes, se presentó 0 casos de eventos relacionados con la administración. de medicamentos, el resultado del indicador es del 0.00%, la meta del indicador es de <del 5. Durante el **I TRIMESTRE DE LAVIGENCIA 2023**, se atendieron en el servicio de Urgencias (3627) pacientes, se presentaron cero (0) evento relacionados con la administración de Medicamentos, el resultado del indicador es del 0 % la meta es <del 5%.

Referente a los indicadores:

- TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION
- TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
- TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA
- TASA DE POR ULCERAS DE PRESION
- CANCELACION DE CIRUGIA PROGRAMADA POR CONSULTA EXTERNA
- TASA DE EVENTOS ADVERSOS POR CAIDAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

Para el Cuarto trimestre 2022 y primer trimestre de 2023 de los anteriores indicadores no se presentaron casos.

CONCLUSIONES

1. La E.S.E. Sagrado Corazón de Jesús viene logrando el cumplimiento de los indicadores de calidad, gracias a los despliegues de estrategias con respecto a la ampliación de talento humano, capacitaciones al personal institucional y cambios en la infraestructura que sirven como aporte para brindar un servicio con calidad y oportunidad.

JEIMY LORENA CAICEDO

Auditor de SOGCS

Hospital Sagrado Corazón de Jesús
2022

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 3182528532 Fax: 4282488

Correo electrónico: gerencia@correo.hospitalhormiga.gov.co

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo