



ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD VIGENCIA II TRIMESTRE AÑO 2020

REALIZADO POR

**LUXANA ROYERO MEZA
ASESORA DE CALIDAD**

JULIO 2020

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD SEGÚN RESOLUCIÓN 0256 DE 2016 PERIODO II TRIMESTRE AÑO 2020

A continuación se entrega análisis de los indicadores definidos en la resolución 0256 /2016 correspondientes al I Trimestre año 2020, la información ha sido generada del software Dinámica Gerencial extraída y consolidada para su presentación y cargue al ministerio de salud a través del aplicativo SISPRO – PISIS.

Lo indicadores analizados son:

A- Indicadores de Oportunidad en la asignación de citas

Estos indicadores pertenecen al área del nivel de monitoreo: experiencia en la atención y además hacen parte de los que se utilizan para medir la eficacia de la gestión gerencial.

De los resultados obtenidos durante el II trimestre año 2020 se observan los siguientes datos discriminados en la tabla anexa los cuales se encuentran dentro de los rangos del umbral de desempeño por lo tanto NO se presenta brecha para el trimestre informado.

Se presenta a continuación los datos comparando la variación de los últimos tres semestres en el respectivo semestre

ESPECIALIDAD	TOTAL I TRIMESTRE 2020	TOTAL II TRIMESTRE 2020	UMBRAL DE DESEMPEÑO	BRECHA
MEDICINA INTERNA	9	6	Menor o igual a 15 días	0
PEDIATRIA	4	3	Menor o igual a 5 días	0
GINECOLOGIA	7	8	Menor o igual a 8 días	0
ARO	6	5	Menor o igual a 5 días	0
CIRUGIA GENERAL	10	9	Menor o igual a 20 días	0
ECOGRAFIA	7	5	Menor o igual a 8 días	0

1. Al compararse con el anterior trimestre se observan mejoras en las oportunidades en las especialidades de alto impacto, ninguna presentó brecha durante el periodo.
2. De los indicadores reportados las oportunidades de asignación de citas por consulta externa el indicador de asignación de citas de Ginecología Aro que se encontraba fuera del umbral el trimestre anterior, en esta oportunidad se genera dentro del umbral de umbral de 5 días definido por el ministerio en la Resolución 0256/2016.
3. La asignación de citas para ecografías muestra una mejora de días en espera pasando de 7 días del primer trimestre a 5 días en el II trimestre, mejorando sustancialmente las cifras y se mantiene debajo del umbral de 8 días.

El indicador de ginecología, cirugía general, medicina interna y pediatría mejoraron en el segundo trimestre y se ubican en cifras dentro del umbral, de igual manera se han mantenido con respecto al umbral definido por la resolución 0256/2016.

B- Indicadores de Satisfacción

Los resultados de las encuestas de satisfacción para el II trimestre 2020 se evidencian una satisfacción global del 96,8% que se encuentra dentro del umbral definido correspondiente a 90%; esta satisfacción al compararse con el trimestre anterior se observa un aumento en el porcentaje de satisfacción global, hecho muy influenciado por el traslado de los servicios a la nueva edificación. De igual manera el porcentaje de recomendación por parte de los usuarios de los servicios muestra un leve descenso en último trimestre, sin embargo se mantiene muy por encima del umbral durante II trimestre 2020.

Los faltantes se deben a las percepciones de los servicios de consulta externa que aun funciona en la antigua sede y urgencias que por la naturaleza del servicio se presentan no conformidades de la atención por parte del personal que se superan en el área de hospitalización.

INDICADOR	TOTAL I TRIMESTRE 2020	TOTAL II TRIMESTRE 2020	UMBRAL DE DESEMPEÑO
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	91,3%	96,8%	Menor o igual a 90%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	97,1%	97,5%	Menor o igual a 90%

Es importante que se viene afianzando con el trabajo de la oficina de SIAU el compromiso del personal por brindar una atención humanizada con la difusión y aplicación de las pautas de una atención humanizada.

C- Indicador de cancelación de cirugías programadas

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento del indicador durante el II trimestre 2020 y se evidencia que la institución de las 341 cirugías realizadas se cancelaron 0 cirugías por motivos atribuibles a la ESE, lo que mantiene a la institución en el umbral de desempeño. Es importante resaltar que la disminución del número de cirugías programadas ha sido bastante marcado debido a la situación nacional de la Emergencia Sanitaria por la pandemia del SAR2-COV -19, situación que afecta sustancialmente los ingresos de la institución.



INDICADOR	TOTAL I TRIMESTRE 2020	TOTAL II TRIMESTRE 2020	UMBRAL DE DESEMPEÑO
Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución.	0	0	Cero cirugías canceladas por motivos atribuibles a la Institución
Número total de cirugías programadas.	827	341	

El tiempo en promedio para la programación fue de 7 días, encontrándose dentro de lo esperado de menor a 20 días.

D- Tasa de mortalidad intrahospitalaria

Durante el segundo trimestre del año de 2020 se han presentaron 37 muertes de pacientes distribuidos entre 30 antes de 48 horas y 7 después de 48 horas de hospitalización. En el siguiente cuadro se detalla los casos por mes y se entrega nota importante de muertes de importancia epidemiológica

RESUMEN DE MUERTES INSTITUCIONALES 2020				
	ABR	MAY	JUN	AÑO 2020 TOTALES
ANTES DE 48	10	11	7	52
DESPUES DE 48	1	1	2	10
DEFUNCION FALTANTES POR REGISTRAR COMPARANDO CON BITACORA DE MORGUE ANTES DE 48	2	7	2	16
DEFUNCION FALTANTES POR REGISTRAR COMPARANDO CON BITACORA DE MORGUE DESPUES DE 48	1	0	1	3
MUERTE EN AMBULANCIA/ ANTES	1	0	1	3
MUERTE EN AMBULANCIA / DESPUES	0	0	0	0
RESUMEN DE MUERTES INSTITUCIONALES 2020				
	ABR	MAY	JUN	AÑO 2020 TOTALES
TOTAL ANTES DE 48 HORAS	13	18	10	71
TOTAL DESPUES DE 48 HORAS	2	1	3	13
OBSERVACIONES		Dos muertes de RN, 2 casos de muertes violentas, y cuatro casos sospechosos COVID-19	Muere 1 caso de COVI, procedencia La Mata- La Gloria; 1 Muerte violenta, 1 recién nacido. Caso para estudio muerte post quirurgico	

- E- El indicador de Oportunidad de Atención en Urgencias por Traje II es uno de los indicadores trazadores tanto de la eficiencia como de oportunidad en la atención. Este indicador ha tenido un comportamiento de mejora evidenciado en las cifras que en el I semestre se logra una disminución hasta 27 minutos influenciado por la entrada en funcionamiento de la nueva ubicación del servicio de urgencias en las nuevas instalaciones que ha permitido el control para priorizar los usuarios de acuerdo a su clasificación triage y con ello se ha mejorado la satisfacción de parte de los usuarios.

Para el segundo semestre de 2020 se disminuye hasta 16 minutos manteniéndose dentro del umbral, esta disminución bastante marcada está influenciada por la situación de pandemia por el Coronavirus que ha disminuido la atención y al servicio de urgencia se consulta personas que ameritan y hacen uso racional de los servicios.

A continuación se compara el tiempo en espera del triage durante los dos trimestres 2020

INDICADOR	TOTAL II SEMESTRE 2019	TOTAL I TRIMESTRE 2020	UMBRAL DE DESEMPEÑO
MINUTOS DE ESPERA EN ATENCION DE URGENCIAS CLASIFICADOS EN TRIAGE 2	27	16	Menor o igual a 30 minutos

- F- Los indicadores del bloque de seguridad se observa que no se registraron caídas en los servicios de consulta externa y de apoyo diagnóstico, en el servicio de urgencias **NO** se presentaron caídas, mientras en el servicio de hospitalización se presentaron 4 (Cuatro) caídas. Todas se analizaron y se concluyó que se clasificaron como incidentes ya que no se presentaron daños o lesiones en los pacientes implicados.

Las Cirugías programadas se realizaron todas y no se presentaron cancelaciones a causa de fallas institucionales.

El presente informe hace parte de las actividades de evaluación y seguimiento que permiten a la gerencia medir su desempeño y ser insumo para la toma de decisiones

Original Firmado
Realizado por: LUXANA ROYERO MEZA
Asesora de Calidad