

|   |                                     |  |                |  |
|---|-------------------------------------|--|----------------|--|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> |  | Página 1 de 5  |  |
|   |                                     |  | CODIGO: 401-32 |  |
|   | <b>INFORMES Y ESTADISTICA</b>       |  | VERSION: 01    |  |
|   |                                     |  |                |  |

### INDICADORES DE CALIDAD AÑO 2023

| AÑO 2023   |          |       |          |       |          |       |          |            |        |           |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|------------|--------|-----------|
| INDICADORES  | 1ER TRIM |       | 2do TRIM |       | 3er TRIM |       | 4to TRIM |            | TOTAL  | RESULTADO |
| P.2.6. Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.   | 0        | 0     | 0        | 0     | 0        | 0     | 0        | 0          | 0      | 0,00      |
| P.2.6 Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.  | 26       |       | 45       |       | 28       |       | 28       |            | 127    |           |
| P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.   | 0        | 0     | 0        | 0     | 3        | 0,59  | 2        | 0,35523979 | 5      | 0,24      |
| P.2.13 Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido.  | 460      |       | 512      |       | 509      |       | 563      |            | 2.044  |           |
| P.2.14 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 periodo.               | 0        | 0     | 0        | 0     | 0        | 0     | 0        | 0          | 0      | 0,00      |
| P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.  | 26       |       | 33       |       | 25       |       | 21       |            | 105    |           |
| P.3.1 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.            | 5328     | 1,03  | 5328     | 1,03  | 5.206    | 1,05  | 5200     | 105,369807 | 21.062 | 1,03      |
| P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.  | 5183     |       | 5183     |       | 4.961    |       | 4935     |            | 20.262 |           |
| P.3.2 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.         | 1.020    | 1,04  | 1.020    | 1,04  | 759      | 1,08  | 660      | 103,937008 | 3.459  | 1,05      |
| P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.   | 980      |       | 980      |       | 701      |       | 635      |            | 3.296  |           |
| P.3.10 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.     | 4600     | 10    | 6.144    | 12    | 7.635    | 15    | 11260    | 2000       | 29.639 | 12,41     |
| P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.  | 460      |       | 512      |       | 509      |       | 563      |            | 2.044  |           |
| P.3.14 Número de usuarios que respondieron muy buena? buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?. | 158      | 85,41 | 173      | 88,72 | 120      | 85,11 | 31       | 91,1764706 | 482    | 0,87      |
| P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.  | 185      |       | 195      |       | 141      |       | 34       |            | 555    |           |
| No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario  | 518      | 19,73 | 596      | 20,85 | 248      | 7,11  | 83       | 1,68       | 1.445  | 11,03     |
| No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores   | 47       | 17,8  | 55       | 14,51 | 51       | 10,52 | 39       | 6,93       | 192    | 9,62      |
| No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores   | 7        | 1,17  | 1        | 0,5   | 1        | 0,17  | 5        | 500,00     | 10     | 4,29      |

|   |                                     |                |
|---|-------------------------------------|----------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> | Página 2 de 5  |
|   |                                     | CODIGO: 401-32 |
|   | <b>INFORMES Y ESTADISTICA</b>       | VERSION: 01    |
|   |                                     |                |

### **P.2.6 Tasa de caídas de pacientes en el servicio de Hospitalización**

El indicador se mantiene en 0, en cuanto a caídas de pacientes hospitalizados, la variación se presenta en los días de estancia, con disminución en este periodo en 7 días, respecto al anterior.

### **P.2.13 Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas**

En este periodo reingresaron 2 pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas, lo que equivale al 0.36%.

### **P.2.14 Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días**

El indicador se mantiene en 0, en cuanto al reingreso de pacientes al servicio de hospitalización en menos de 15 días, se presenta variación de 4 en el número de pacientes atendidos en este periodo 21 y en el anterior 25.

## **INDICADORES EXPERIENCIA DE LA ATENCION**

### **P.3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General**

La 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 en el cuarto trimestre fue de 1,05 días, y el número total de citas de medicina general de primera vez asignadas fue de 4.935 para un indicador de 1, cumpliendo la meta establecida de 3 días.

Se aprecia durante esta vigencia que la ESE Hospital Regional Occidente, ha garantizado a la población demandante de servicios, el acceso con oportunidad y calidad al servicio de consulta externa de medicina general, siendo este el resultado de la estructuración y puesta en marcha del proceso de agenda diaria para la asignación de citas, en el cual se realiza seguimiento permanente y se tiene muy en cuenta la demanda NO satisfecha, base para la identificación de la oportunidad y los requerimientos necesarios para dar cumplimiento a la demanda manifiesta.

Es importante mencionar que nos encontramos dentro del umbral permitido según los entes de control en un nivel adecuado (1 día), que nos margen para garantizar al usuario satisfacción y proporcionar seguridad en la atención. Al igual que la gran mayoría de los servicios esta unidad funcional también se encuentra afectada por la situación que estamos viviendo con la pandemia Covid-19 pero se ha logrado aumento de pacientes para su atención, debido a la reapertura normal en la prestación de los servicios.

|   |                                     |                |
|---|-------------------------------------|----------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> | Página 3 de 5  |
|   |                                     | CODIGO: 401-32 |
|   | <b>INFORMES Y ESTADISTICA</b>       | VERSION: 01    |
|   |                                     |                |

### **P.3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General**

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 en el cuarto trimestre es de 1.03 y el número total de citas de odontología general de primera vez asignadas fue de 635, para un indicador de tiempo de espera para asignación de cita de odontología de 1 día. Comparativamente con el trimestre anterior se mantiene el indicador en 1. Cumple con la meta establecida de 3 días.

### **3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias.**

La Sumatoria de numero 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, para el cuarto trimestre del 2.023 fue de 20 minutos y el Número total de pacientes clasificados como triage 2, en un periodo determinado fue de 563.

Se observa que hubo variación en el tiempo de espera en 5 minutos más y aumento en 54 consultas, esto comparado con la vigencia anterior.

El tiempo de acceso a este servicio se mantiene dentro de metas por la ESE y los estándares permitidos por los organismos y entes de control (debajo de 30 minutos), esto es consecuencia por la ESE en primera instancia de la implementación en el servicio del proceso para identificar los tiempos de acceso según Triage I, II, III, IV.

El proceso mencionado ha permitido a las directivas tomar decisiones en lo que respecta a capacidad y recurso humano instalado y disponible en el servicio de urgencias, garantizando la calidad y oportunidad en la atención.

El indicador, en la institución se obtiene de la captura de la hora de llegada de atención del paciente al servicio de Urgencias TRIAGE II hasta que es atendido por el médico del servicio.

Como medida correctiva, la alta gerencia en acompañamiento con la Subdirección científica y el departamento de auditoría de la calidad, implantaron como ya se mencionó anteriormente, el TRIAGE EN URGENCIAS, con el fin primordial de identificar la consulta pertinente y redireccionar aquella que no lo es.

### **3.14 Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS**

La percepción de satisfacción de los usuarios presentó variación del 6% positivo, en las vigencias analizadas, resultado en este periodo 91% y en el anterior 85%. Límite de la meta establecida por la de 85%.

|   |                                     |                |
|---|-------------------------------------|----------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> | Página 4 de 5  |
|   |                                     | CODIGO: 401-32 |
|   | <b>INFORMES Y ESTADISTICA</b>       | VERSION: 01    |
|   |                                     |                |

En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y ofrecer servicios de mayor calidad. LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE día a día trabaja en el mejoramiento continuo de todos sus procesos para poder ofrecerles a los usuarios un mejor servicio.

A través de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias se capta la información de los usuarios para poder conocer sus opiniones, sugerencias inconformidades y complacencia a cerca de la prestación de los servicios ofrecidos a través de nuestro portafolio de servicios.

El comité de calidad es el encargado de analizar todas las situaciones que afecten o que tengan inconformes a nuestros usuarios con el servicio prestado realizando retroalimentación de los procesos que incluyen la medición de los indicadores y con ello los registros que aportan a la evaluación de los mismos.

## **OTROS INDICADORES**

### **PROPORCIÓN DE PACIENTES REMITIDOS A NIVELES SUPERIORES DESDE SERVICIO AMBULATORIO Y HOSPITALARIO**

#### **Cuarto trimestre 2023**

- Número de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario: 83
- Número de pacientes atendidos en el servicio ambulatorio y hospitalario: 6163
- Proporción: 1.34%

En el servicio ambulatorio se atendieron 6.142 pacientes, y en el servicio de hospitalización 21 pacientes para un total de 6.163, pacientes atendidos en los servicios ambulatorio y hospitalario en el cuarto trimestre, de los cuales se remitieron 83 pacientes a niveles superiores de complejidad, servicio que disminuyó en comparación a la vigencia anterior en 165 pacientes remitidos debido a que las patologías no lo ameritaron, y las consultas disminuyeron además a lo establecido en las RIAS.

Definido esto se concluye de cada 100 pacientes atendidos en los servicios ambulatorio y hospitalario, se remite a niveles superiores desde estos servicios en el tercer trimestre 2023, el 4% de los pacientes.

Siendo las causas más frecuentes de remisión insuficiencia cardiaca congestiva, hipertensión arterial, mal nutrición, ginecobstetricia, diabetes, etc.

Los servicios a los que se hizo referencia fueron: medicina interna, pediatría, nutrición, ginecología optometría, etc...

### **PROPORCIÓN DE PACIENTES REMITIDOS A NIVELES SUPERIORES DESDE SERVICIO URGENCIA.**

#### **Cuarto trimestre 2023**

Número de pacientes remitidos desde urgencias: 39

- Número de pacientes atendidos por urgencias: 563
- Proporción: 7%

En el servicio de urgencias se atendieron 563 pacientes, en el tercer trimestre, de los cuales se remitieron 39 pacientes a niveles superiores de complejidad, servicio que muestra disminución

|   |                                     |                |
|---|-------------------------------------|----------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> | Página 5 de 5  |
|   |                                     | CODIGO: 401-32 |
|   | <b>INFORMES Y ESTADISTICA</b>       | VERSION: 01    |
|   |                                     |                |

de 12 remisiones en comparación con el tercer trimestre 2023, ya que las patologías lo requieren, además a pesar del decrecimiento en pacientes atendidos en este servicio.

La proporción de pacientes remitidos desde urgencias a niveles superiores es de 7% pacientes por cada 100 pacientes atendidos en el servicio de urgencias.

Entre las causas más frecuente de remisión se encuentran Luxación de la articulación del hombro, diabetes mellitus insulino dependiente con complicaciones circulatorias periféricas, trauma craneoencefálico, amenaza de aborto, contusión de la rodilla, enfermedad pulmonar obstructiva crónica con exacerbación aguda no especificada, herida de dedo(s) de la mano con daño de la(s) uña(s), luxación de la articulación del hombro, infección aguda de las vías respiratorias, fractura de la epífisis inferior del radio, contusión del codo.

Los servicios a los que se hizo referencia fueron:

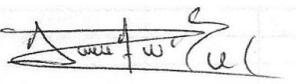
Ginecología, ortopedia, traumatología, cirugía general etc...

### **RAZÓN PACIENTES REMITIDAS PARA ATENCIÓN DE PARTO POR PARTOS ATENDIDOS**

En el cuarto trimestre, se remiten 5 pacientes y se atendieron 1 parto, este indicador muestra que por cada parto atendido se remiten 5 gestantes a nivel superior, pero cabe aclarar que solo la IPS Miguel Duran Duran, se tiene el servicio de atención de parto habilitado.

En conclusión la ESE Hospital Regional Occidente, se ve en la obligación de remitir a otros niveles de atención al 1% de las pacientes que llegan al servicio de urgencias, ya que es de bajo nivel de complejidad, y más del 90% de las gestantes son menores de edad, y otras de edad avanzada, lo que cataloga el embarazo en alto riesgo, además se le adiciona que en muchos de los casos estas no se realizan los exámenes especializados ni las ecografías enviadas por los médicos, y en algunos casos ingresan al programa después de la semana 30, lo que hace difícil el control adecuado, cabe resaltar que no se han podido captar ya que no se acercan a las sedes a realizarse la prueba de embarazo, o no asisten a los controles mensualmente, y hacen caso omiso a las llamadas por parte de enfermería, al realizar el seguimiento.

Dentro de las causas más representativas de remisión para la atención del parto a niveles superiores encontramos preclamsia severa, trastornos placentarios, hipertensión materna no especificada y hipertensión gestacional (inducida por el embarazo) sin proteinuria significativa entre otras.



**JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ**

Gerente