

INFORME EJECUTIVO
INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
I SEMESTRE AÑOS 2017 – 2018 – 2019 – 2020

OBJETIVO GENERAL

Realizar un comparativo entre los resultados obtenidos al evaluar indicadores de calidad en el departamento de Caldas, durante el 1 semestre de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 entre las 29 ESEs, con el fin de obtener datos que permitan orientar a las entidades y usuarios en relación a la gestión de la calidad de la atención en salud

INTRODUCCION

El Ministerio de Salud y Protección Social, bajo el liderazgo de la Oficina de Calidad, ha enfocado sus esfuerzos en el Sistema de Información para la Calidad, con el que se pretende una medición de manera sistémica, transversal a los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Esto quiere decir, desde la perspectiva de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –IPS–, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios –EAPB–, las Direcciones Territoriales en Salud –DTS– y el Ministerio de Salud y Protección Social –MSPS–, con una relación entre todos los indicadores propuestos y bajo un enfoque común: el logro de óptimos resultados en salud para la población colombiana.

El Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 256 de 2016 dicta las disposiciones del Sistema de Información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud que permiten, brindar información a los usuarios para elegir libremente con base en la calidad de los servicios

Los **indicadores en salud** son parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamientos o resultados relacionados con el proceso de atención de **salud**. Estos resultados nos otorgan información fundamental para evaluar y mejorar continuamente. El objetivo del Sistema de Información para la Calidad es avanzar hacia reconocer que la salud es el resultado del quehacer en conjunto de la sociedad, sus determinantes sociales, sus instituciones y organizaciones públicas y privadas y la interacción, de doble vía, con los ciudadanos y que esta debe ser gestionada de forma inter y transectorial, escapando así al escenario meramente institucional de salud.



Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080

Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas

E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

Con el Sistema de Información para la Calidad en Salud se espera que mediante indicadores, se evalúe el desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que permita brindar una información objetiva a los ciudadanos para garantizar su derecho a la libre elección de los prestadores de salud y aseguradores.

Por tal motivo, la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento, específicamente el grupo de Garantía de la Calidad, decide realizar el presente informe con el fin de hacer trazabilidad de la información evaluada desde el año 2017 hasta el año 2020 a las ESES del Departamento de Caldas, con el fin de monitorear el comportamiento de indicadores de calidad en salud.

La información se obtuvo, mediante un trabajo continuo, que se ha venido realizando desde la oficina del SOGC al acompañar y vigilar periódicamente desde el año 2017, a las 29 ESEs del Departamento en relación con la información reportada concerniente con Resolución 256/16. En dichas vigilancias y acompañamientos, se buscaba plantear opciones de mejoramiento en conjunto, de los procesos en cada institución de acuerdo a los datos reportados y soportes respectivos presentados, lo que conlleva a una tendencia de mejoramiento cada año.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos de las 29 ESES del departamento de Caldas durante la sustentación de indicadores efectuada desde el año 2017. Se realizará comparativos de los resultados obtenidos en el I semestre de los años 2017, 2018 2019 y 2020.

El monitoreo de la calidad en salud, se realiza mediante un enfoque sistemático que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de Efectividad, Seguridad y experiencia de la atención.



Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080

Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas

E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

I. ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA

CONSOLIDADO DE LA INFORMACIÓN:

CONSOLIDADO DE ANALISIS DE INDICADORES DE CALIDAD 1 SEMESTRES AÑOS 2017- 2018- 2019 Y 2020												
SEMESTRES COMPARADOS	DOMINIO EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN							DOMINIO DE SEGURIDAD				CAPACIDAD RESOLUTIVA
	OPORTUNIDAD MED GENERAL (3 días)	OPORTUNIDAD ODONTOLOGIA (3 días)	OPORTUNIDAD MED INTERNA (30 días)	OPORTUNIDAD PEDIATRIA (5 días)	OPORTUNIDAD CIRUGIA GENERAL (20 días)	TIEMPO TRIAGE II (30 minutos)	SATISFACCION GLOBAL (>95%)	CANCELACION CIRUGIA	CAIDA PACIENTES HOSPITALIZACION	REINGRESOS URGENCIAS - 72 HORAS	REINGRESOS HOSPITALIZACION - 15 DIAS	REMISION DESDE EL SERVICIO DE URGENCIAS
I SEMESTRE 2017	1,4	2,2	9,3	6,3	9	15,8	93,1	1,36	0,36	0,92	0,8	7,6
I SEMESTRE 2018	1,3	1,8	10,4	6,8	7,2	14,8	93,7	0,73	1,01	0,64	4,01	6,7
I SEMESTRE 2019	1,3	1,6	8,3	5,5	5,5	12,6	95,5	0,31	0,64	0,86	6,16	9,1
I SEMESTRE 2020	1,1	1,0	11,3	4,0	2,4	7,3	96,1	0,2	0,7	1,7	5,3	6,9
PROMEDIOS TOTALES	1,3	1,7	9,8	5,7	6,0	12,6	94,6	0,7	0,7	1,0	4,1	7,6

DOMINIO EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN

Los indicadores del dominio EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, evalúan la medida en la cual los servicios prestados se ofrecen en el momento en el cual son requeridos por el usuario y son provistos sin barreras que dificulten el acceso a éstos por parte del usuario.

SEMESTRES COMPARADOS	DOMINIO EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN						
	OPORTUNIDAD MED GENERAL (3 días)	OPORTUNIDAD ODONTOLOGIA (3 días)	OPORTUNIDAD MED INTERNA (30 días)	OPORTUNIDAD PEDIATRIA (5 días)	OPORTUNIDAD CIRUGIA GENERAL (20 días)	TIEMPO TRIAGE II (30 minutos)	SATISFACCION GLOBAL (>95%)
I SEMESTRE 2017	1,4	2,2	9,3	6,3	9	15,8	93,1
I SEMESTRE 2018	1,3	1,8	10,4	6,8	7,2	14,8	93,7
I SEMESTRE 2019	1,3	1,6	8,3	5,5	5,5	12,6	95,5
I SEMESTRE 2020	1,1	1,0	11,3	4,0	2,4	7,3	96,1
PROMEDIOS TOTALES	1,3	1,7	9,8	5,7	6,0	12,6	94,6

La consulta especializada es un eslabón fundamental en la cadena para el diagnóstico y tratamiento de ciertas enfermedades. Luego de que el médico general realiza su aproximación diagnóstica y sugiere la necesidad de una consulta especializada, el paciente, todavía sin diagnóstico o sin tratamiento completamente definido, debe esperar por la asignación de dicha consulta. En este sentido, es claro que el curso de la enfermedad además de estar determinado por las variables biomédicas, se encuentra también estipulado por este tiempo de espera.



Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080

Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas

E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud. La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

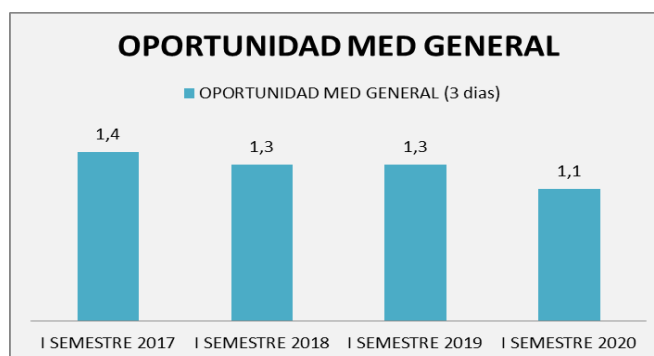
Resultados obtenidos para los indicadores:

- **Oportunidad de asignación de citas en consulta médica general.**

El promedio obtenido al comparar las vigencias mencionadas, se obtuvo un resultado de **1,3 días**

(Límite establecido: 3 Días).

Resultado dentro de la oportunidad exigida por la Resolución 1552/13



- **Oportunidad de asignación de citas de odontología general**

El promedio de espera para asignación de cita fue de **1.7 días**

(Límite establecido: 3 Días)

Resultado dentro de la oportunidad exigida por la Resolución 1552/13

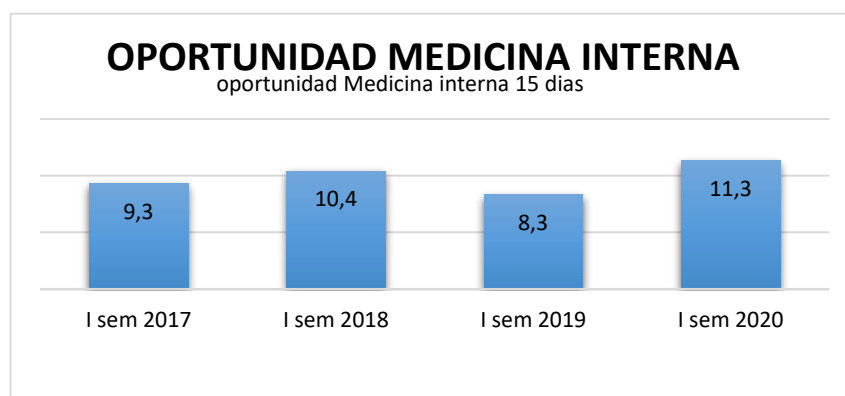


- **Oportunidad de asignación de citas de medicina interna.**

Teniendo en cuenta que por nivel de complejidad solo le aplicaba a 6 ESE del departamento, el promedio al comparar los semestres de los años mencionados se obtuvo una oportunidad de **9.8 días**.

(Límite establecido: 15 Días)

Resultado dentro de la oportunidad exigida por la Resolución 408/2018



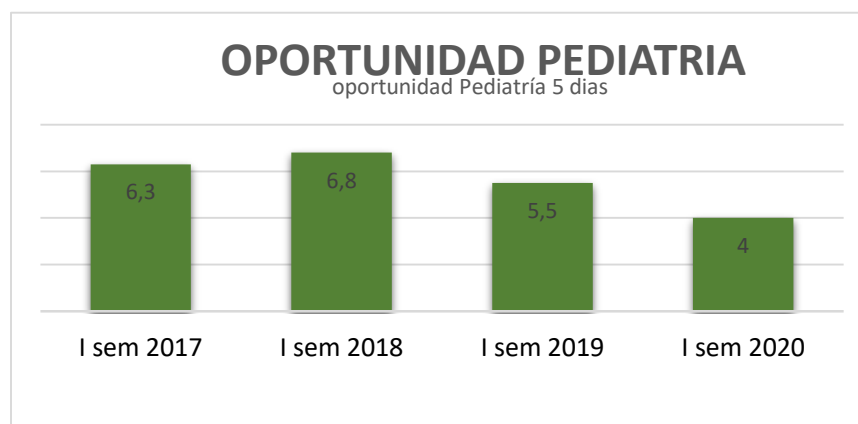
- **Oportunidad de asignación de citas de pediatría**

Se obtuvo los datos cada semestre, entre 5 ESE que por nivel de complejidad le aplicaba.

El promedio fue de **5,7 días**.

(máximo aceptado 5 Días)

Por lo que se puede evidenciar que, para las citas de pediatría, en el Departamento, no se está garantizando la cita de manera oportuna.

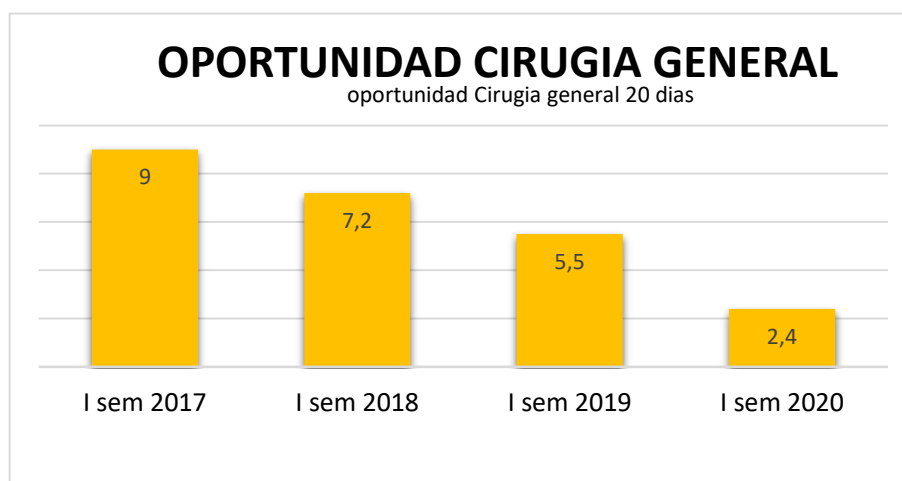


- **Oportunidad de asignación de citas de cirugía general**

El promedio en cada semestre, fue obtenido entre las 6 ESE que prestan este servicio y el resultado fue de **6 días**.

(Límite establecido: 20 Días)

Resultados dentro de la oportunidad exigida por la Circular 056/2009

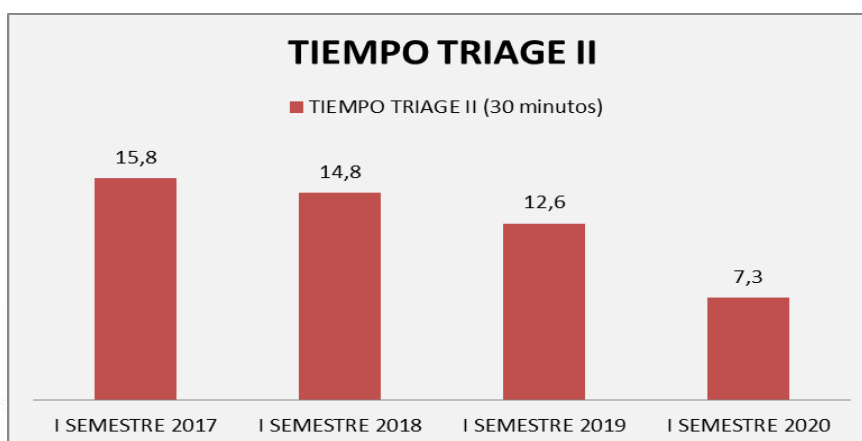


- **Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II**

El promedio fue de **12,6 minutos**

(Límite establecido: 30 minutos)

Resultado dentro de la oportunidad exigida por la Circular 056/2009



Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080

Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas

E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

- **La Proporción de satisfacción global**, al realizar el comparativo de los 1 semestres de los años 2017, 2018, 2019 y 2020, se obtuvo un promedio de satisfacción de 94.6%. Encontrando que en los años 2017 y 2018 el promedio entre las 29 ESEs, estaba entre el 93% y 94% con tendencia a aumentar la satisfacción cada semestre. Como resultado de mejoría, se obtuvo en el 2020 un 96.1% de satisfacción en la prestación de servicios de salud en el departamento de caldas.



DOMINIO SEGURIDAD

El dominio de SEGURIDAD, tienen como propósito identificar en qué medida la atención se ha dado con seguridad para el paciente. Se mide la calidad de los cuidados a los pacientes en las instituciones de salud

SEMESTRES COMPARADOS	DOMINIO DE SEGURIDAD			
	CANCELACION CIRUGIA	CAIDA PACIENTES HOSPITALIZACION	REINGRESOS URGENCIAS - 72 HORAS	REINGRESOS HOSPITALIZACION - 15 DIAS
I SEMESTRE 2017	1,36	0,36	0,92	0,8
I SEMESTRE 2018	0,73	1,01	0,64	4,01
I SEMESTRE 2019	0,31	0,64	0,86	6,16
I SEMESTRE 2020	0,2	0,7	1,7	5,3
PROMEDIOS TOTALES	0,7	0,7	1,0	4,1

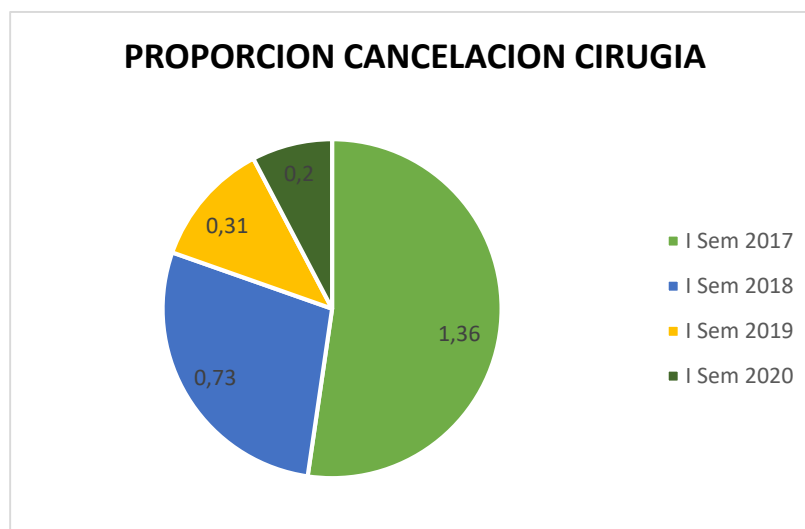


Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080

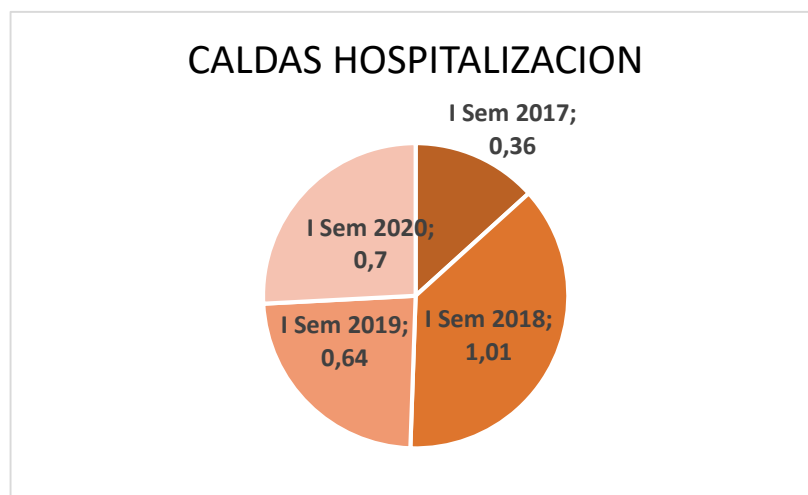
Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas

E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

- La **Proporción de cancelación de cirugía programada**, fue de **0.7%**
Datos obtenidos cada semestre, entre 5 instituciones que prestan ese servicio.

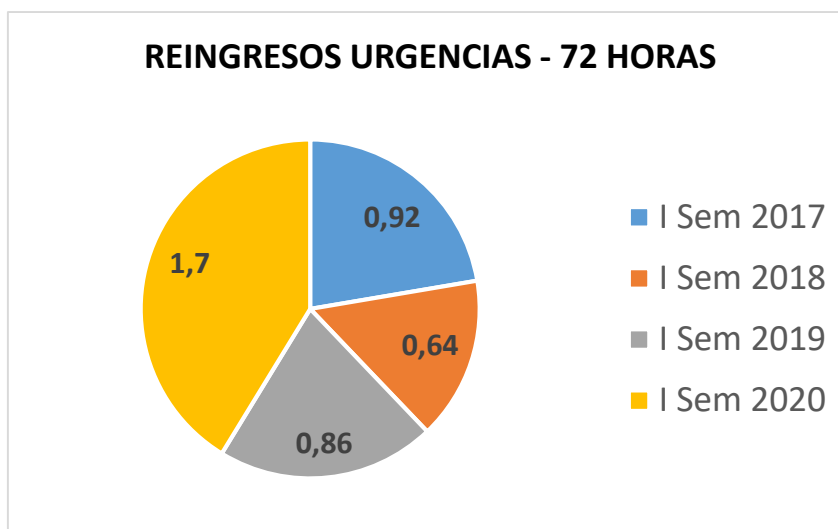


- La Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización fue de **0,7 x 1000 días estancia** Datos obtenidos cada semestre, entre 28 Instituciones que prestan el servicio.

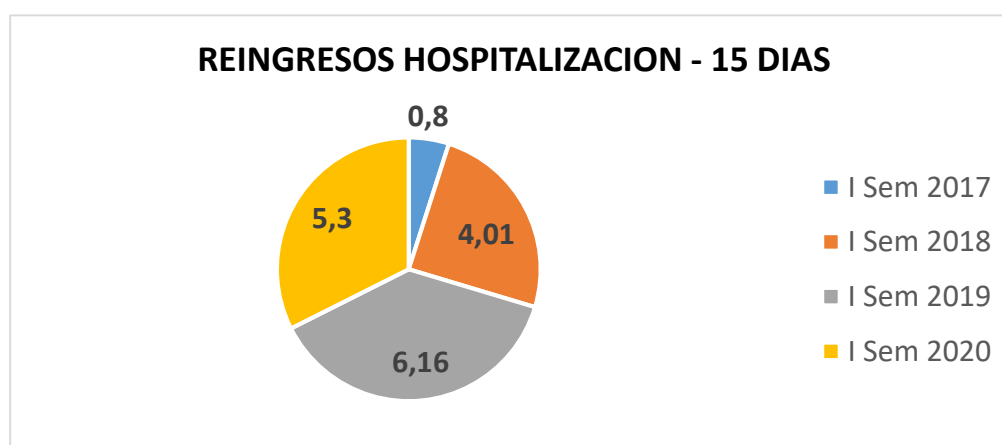


- La Proporción de reingresos de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas fue de **1.0** en 27 instituciones

La Proporción de reingresos se encuentra por fuera del Umbral establecido por la Resolución 408/2018 (**0,03%**) aclarando que realizan análisis de pertinencia médica.



- La Tasa de reingresos de pacientes hospitalizados en menos de 15 días, Datos obtenidos cada semestre entre 28 de las instituciones evaluadas, fue de **4.1 x 1000 egresos**



DOMINIO CAPACIDAD RESOLUTIVA

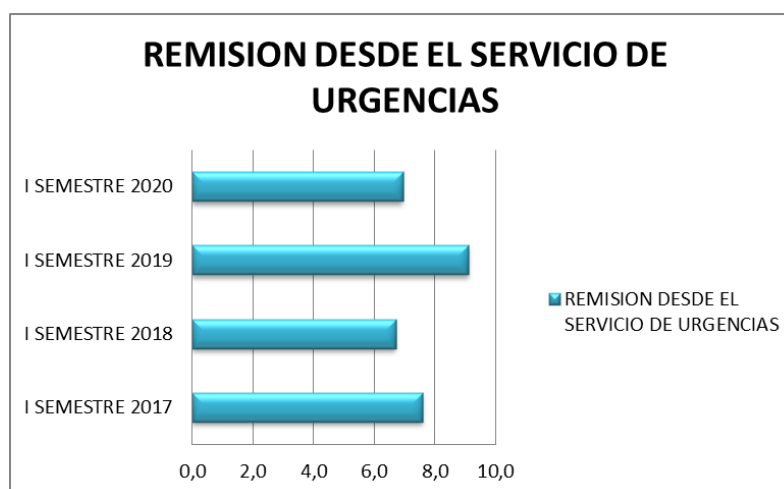
Los indicadores del dominio de CAPACIDAD RESOLUTIVA determinan en qué medida procesos críticos para la atención del paciente se han dado correctamente.

Mide la respuesta institucional para garantizar el servicio.

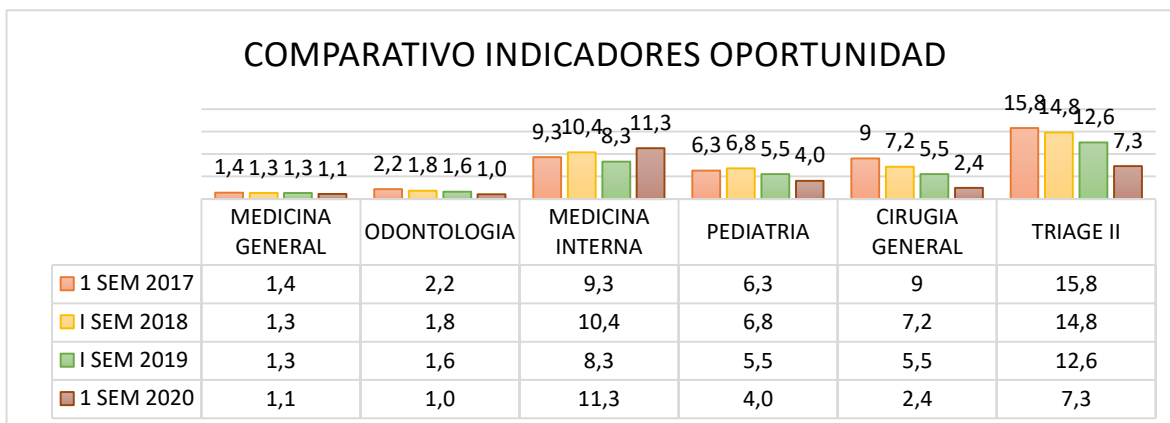
SEMESTRES COMPARADOS	CAPACIDAD RESOLUTIVA
	REMISION DESDE EL SERVICIO DE URGENCIAS
I SEMESTRE 2017	7,6
I SEMESTRE 2018	6,7
I SEMESTRE 2019	9,1
I SEMESTRE 2020	6,9
PROMEDIOS TOTALES	7,6

- La Proporción de Remisión de pacientes en el Urgencias, obteniendo los datos cada semestre entre 25 instituciones fue del **7.6%**.

Capacidad Resolutiva de 92.4%



COMPARATIVO RESULTADOS AÑOS 2017 A 2020 VS LÍMITE ESTABLECIDO



DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Resultado promedio 2017 – 2018 – 2019 – 2020	Límite establecido	Unidad de Medida
OPORTUNIDAD MEDICINA GENERAL	1,3	3	Días
OPORTUNIDAD ODONTOLOGIA	1,7	3	Días
TIEMPO ESPERA -ATENCION TRIAGE II	12,6	30	Minutos
OPORTUNIDAD MEDICINA INTERNA	9,8	15	Días
OPORTUNIDAD PEDIATRIA	5,7	5	Días
OPORTUNIDAD CIRUGIA GENERAL	6	20	Días
PROPORCIÓN SATISFACCION GLOBAL	94,6	>95	%
PROPORCION CANCELACION CIRUGIA	0,7		%
TASA DE CAIDA HOSPITALIZACION	0,7		x1000 días estancia
PROPORCION REINGRESOS URGENCIAS -72 HORAS	1	0,03	%
PROPORCION REINGRESOS HOSPITALIZACION - 15 DIAS	4,1		x1000 egresos
REMISION DESDE EL SERVICIO DE URGENCIAS	7.6		%

CONCLUSIONES

Para los indicadores de experiencia de la atención, la oportunidad de asignación de citas de primera vez en el año para medicina general, odontología, medicina interna, cirugía general, y para el tiempo de atención de triage II, el promedio de los resultados obtenidos, se encontró dentro de los rangos de normalidad.

Para la asignación de citas de primera vez con la especialidad de pediatría, se evidencia que los años 2017, 2018 y 2019 ha permanecido el indicador por fuera de los rangos permitidos para la asignación de la cita con dicho especialista.

Para esta conclusión, se toman los estándares establecidos en la Resolución 408/18

Para el indicador de satisfacción global se encontró que a pesar de obtener un promedio por debajo del límite esperado 94.6% obtenido (>95% esperado), cuando se inició la vigilancia en el año 2017 el indicador se encontraba más bajo (93,1) y con tendencia en aumento cada semestre. Y para el año 2020 se reporta un promedio de satisfacción sobre los límites esperados de 96.1%.

Al analizar los promedios obtenidos para el dominio de seguridad, se encontró que la proporción de cancelación de cirugía a pesar de ser un indicador sin límites establecidos dentro de la normatividad vigente, se considera una proporción baja y en las reuniones sostenidas con las ESEs que prestan dicho servicio, se buscó un análisis de las causas atribuibles a la institución para ser intervenidas a tiempo.

Para la tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización, se obtuvo una tasa de 0.7 x 1000 días estancia considerándose una tasa baja. Se buscó mejorar el indicador en cada semestre, fomentando la cultura de reporte de incidentes y eventos adversos, análisis e implementación de planes de mejora oportunos.

Para las proporciones de reingresos en los servicios de urgencias y hospitalización, se obtuvo resultados variables cada semestre. En los acompañamientos y vigilancias se buscó análisis oportunos de los reingresos, para mejorar los diagnósticos y tratamientos no oportunos o no adherentes a las guías de práctica clínica.

Relacionado con la capacidad resolutive específicamente las remisiones desde el servicio de urgencias, se obtuvo un promedio de resolutive de **92.4%** en el departamento de caldas. Para este indicador, se orientó también al análisis oportuno de las remisiones y así



Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080

Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas

E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co

determinar la correcta respuesta de las instituciones en el servicio e implementar acciones de mejora en caso de encontrar fallas.

Como conclusión general, se evidenció la mejoría continua de los procesos y servicios prestados por las ESEs del Departamento de caldas durante las vigencias comparadas.

Proyecto: Claudia Hoyos Moreno - Paola Zuluaga Cardona

Reviso : Martha Cecilia Arroyave Buritica



Teléfonos: + 57 (6) 8801620 - Línea gratuita 018000968080



Dirección: Cra 21 N° 29 - 29, Manizales - Caldas



E-mail: información@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co