

ANEXO 1

RESOLUCION No. 521 (De 05 de junio de 2009)

Por medio del cual se crea el Observatorio de Calidad de la atención en Salud

FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL CUADRO DE MANDO DEL OBSERVATORIO DE CALIDAD EN SALUD

CUARTO DE URGENCIAS

INDICADOR # 1

Nombre	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE ATENCIÓN PARA CONSULTA DE URGENCIAS
Definición	Tiempo transcurrido desde que el paciente demanda la atención en el Servicio de Urgencias hasta que se inicia la evaluación del paciente por el médico del servicio.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Oportuna y Accesibilidad
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Sumatoria de todos los tiempos de espera DENOMINADOR: Total de pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias
Unidad de medida	Promedio
Tipo de indicador	Magnitud absoluta
DesGeog	Provincia, Distrito o Región de Salud , Instalación de Salud.
Subagrupación	Sexo y Grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado, No asegurado, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales y Tipo de causa (con base en la Lista detallada de Mortalidad de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima Revisión (CIE-10)), Nivel de Atención: Primer, segundo y Tercer nivel. Clasificación según triage.
Fuente	Hoja de Atención de Urgencias
Nivel de Adm.	Local (Instalación de Salud), Región de Salud, Nivel Central del Ministerio de Salud.
Marco	Políticas Nacionales

INDICADOR # 2

Nombre	PORCENTAJE DE PACIENTES CON TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR ENCIMA DE LO ESPERADO
Definición	Mide la cantidad (en porcentaje) de pacientes en el Servicio de Urgencias cuyo tiempo de espera para ser atendido fue mayor del esperado. Considerando aceptable un tiempo de espera de 60 minutos.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Oportuna y Accesibilidad

Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de pacientes con tiempo de espera para atención por encima de lo esperado. DENOMINADOR: Total de pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia.
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Provincia, Distrito o Región de Salud, Instalación de Salud.
Subagrupación	Sexo y Grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado, No asegurado, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales y Tipo de causa (con base en la Lista detallada de Mortalidad de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima Revisión (CIE-10)), Nivel de Atención: Primer, segundo y Tercer nivel. Clasificación según triage.
Fuente	Hoja de Atención de Urgencias
Nivel de Adm.	Local (Instalación de Salud), Región de salud, Nivel Central del Ministerio de Salud.
Marco	Políticas Nacionales

INDICADOR #3

Nombre	PORCENTAJE DE PACIENTE CON MÁS DE 24 HORAS EN OBSERVACION O CORTA ESTANCIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS
Definición	Mide la cantidad (en porcentaje) de pacientes que permanecen más de 24 horas en Observación o Corta Estancia del Servicio de Urgencias. En 24 horas se debe definir el destino del paciente: hospitalización o egreso del servicio.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Apropriada
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de pacientes con más de 24 horas en Observación o Corta Estancia del Servicio de Urgencias. DENOMINADOR: Total de pacientes admitidos en Observación o Corta Estancia del Servicio de Urgencias.
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Provincia, Distrito o Región de Salud , Instalación de Salud,
Subagrupación	Sexo y Grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado, No asegurado, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales y Tipo de causa (con base en la Lista detallada de Mortalidad de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima Revisión (CIE-10)), Nivel de Atención: Primer, segundo y Tercer nivel.
Fuente	Registro del Servicio de Urgencias
Nivel de Adm.	Local (Instalación de Salud), Región de salud, Nivel Central del Ministerio de Salud.
Marco	Políticas Nacionales

SALON DE OPERACIONES**INDICADOR # 4**

Nombre	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS PROGRAMADAS (NO URGENTES)
Definición	Promedio del tiempo transcurrido desde que el paciente es programado para la intervención quirúrgica hasta que se le realiza la misma. Este indicador puede establecerse mediante trazadores por especialidades.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Oportuna y Accesibilidad
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Sumatoria de todos los tiempos de espera para intervenciones quirúrgicas programadas. DENOMINADOR: Total de pacientes en espera para intervenciones quirúrgicas programadas.
Unidad de medida	Tiempo
Tipo de indicador	Magnitud absoluta
DesGeog	Provincia, Distrito o Región de Salud, Instalación de Salud.
Subagrupación	Sexo y Grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado, No asegurado, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales y Tipo de causa (con base en la Lista detallada de Mortalidad de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima Revisión (CIE-10)), Nivel de Atención: Primer, segundo y Tercer nivel.
Fuente	Registros propios de cada servicio. Instrumentos de asignación de citas o Agenda de Programación.
Nivel de Adm.	Local (Instalación de Salud), Región de salud, Nivel Central del Ministerio de Salud.
Marco	Políticas Nacionales

INDICADOR # 5

Nombre	PORCENTAJE DE CIRUGÍAS PROGRAMADAS OMITIDAS
Definición	Determina el porcentaje de cirugías programadas suspendidas
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Apropiaada
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de cirugías programadas menos el número de cirugías programadas realizadas. DENOMINADOR: Total de cirugías programadas.
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud

Subagrupación	Sexo y grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado y No Asegurado y tipo de servicio: la clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios de los hospitales y causa de suspensión.
Fuente	Ministerio de Salud. Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Registros Administrativos.
Nivel de Adm.	Nacional y Regional
Marco	Políticas Nacionales

INDICADOR # 6

Nombre	PORCENTAJE DE MORTALIDAD POSTOPERATORIA
Definición	Pacientes intervenidos quirúrgicamente fallecidos en la Sala de Operaciones y Recuperación
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Eficaz y Segura
Periodicidad	Anual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de muertes en Sala de Operaciones y Recuperación DENOMINADOR: Total de pacientes intervenidos
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Sexo y grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado y No Asegurado y tipo de causa: (con base en la lista detallada de Mortalidad de la CIE-10). Nivel de atención: segundo y tercer nivel.
Fuente	Registros Administrativos del Salón de Operaciones.
Nivel de Adm.	Nacional y Regional
Marco	Políticas Nacionales

CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

INDICADOR # 7

Nombre	TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PARA LA OBTENCION DE CITA EN CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
Definición	Mide el tiempo transcurrido desde que un paciente referido desde un nivel de complejidad inferior, solicita la cita hasta que el especialista lo atiende.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Oportuna y Accesibilidad
Periodicidad	Semestral

Metodología de cálculo	NUMERADOR: Sumatoria de los tiempos de espera para cita en consulta externa especializada DENOMINADOR: Total de pacientes en espera O CALCULAR POR MUESTREO
Unidad de medida	Tiempo
Tipo de indicador	Magnitud absoluta
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Sexo y Grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado, No asegurado, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales y Tipo de causa (con base en la Lista Detallada de Mortalidad de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima Revisión (CIE-10)), Nivel de Atención: Primer, segundo y tercer.
Fuente	Registros Médicos y Estadísticas de Salud de la instalación. Registros Administrativos.
Nivel de Adm.	Nacional y Regional.
Marco	Políticas Nacionales

HOSPITALIZACION

INDICADOR # 8

Nombre	TASA DE MORTALIDAD PERINATAL
Definición	Comprende la mortalidad fetal tardía (28 semanas o más de gestación) y la de los primeros 7 días de vida, por cada mil nacidos vivos en un año determinado.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Eficaz y Segura
Periodicidad	Anual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Defunciones Perinatales = (Defunciones fetales de 28 semanas o más de gestación) + (Defunciones de menores en los primeros 7 días de vida) en la instalación DENOMINADOR: Nacimientos = (Defunciones fetales de 28 semanas o más de gestación) + (nacidos vivos)
Unidad de medida	Muertes perinatales por cada 1000 nacidos vivos
Tipo de indicador	Tasa
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud.
Subagrupación	Sexo y edad específica
Fuente	Registro de Defunciones. Certificado de defunciones
Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local
Marco	ODM, OPS, Políticas Nacionales

INDICADOR # 9

Nombre	TASA DE MORTALIDAD MATERNA (por 1000 naidos vivos)
Definición	Es el número de mujeres fallecidas por causas relacionadas con el embarazo, parto o puerperio en la instalación
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Eficaz y Segura
Periodicidad	Anual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Defunciones por complicaciones del embarazo, del parto y del puerperio DENOMINADOR: 1000 nacidos vivos
Unidad de medida	Muertes maternas por cada mil nacimientos vivos
Tipo de indicador	Tasa
DesGeog	Provincia, Distrito o Región de Salud , Instalación de Salud,
Subagrupación	Grupo de edad y tipo de causa (Con base en la lista detallada de Mortalidad de la CIE-10)
Fuente	Comisión de Mortalidad Materna
Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local
Marco	ODM, OPS, Políticas Nacionales

INDICADOR #10

Nombre	TASA DE INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
Definición	Se refiere a la distribución porcentual de las infecciones intrahospitalarias ocurridas en un periodo determinado.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Eficaz y Segura
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número total de infecciones intrahospitalarias DENOMINADOR: Número total de egresos
Unidad de medida	Tasa
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Sexo y grupos de edad, Tipo de servicio: la clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales y tipo de causa: (con base en la lista detallada de Mortalidad de la CIE-10).
Fuente	Comisión de infecciones Intrahospitalarias o Nosocomiales
Nivel de Adm.	Nacional y Regional.
Marco	Políticas Nacionales

SERVICIOS INTERMEDIOS**INDICADOR #11**

Nombre	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE CITA PARA EXÁMENES DE LABORATORIO
Definición	Determina el tiempo promedio de espera entre la recepción de la solicitud del estudio y la fecha en que se realiza el mismo.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Oportuna y Accesibilidad
Periodicidad	Semestral
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Sumatoria de los tiempos de espera para exámenes de laboratorio DENOMINADOR: Total de pacientes en espera para exámenes de laboratorio
Unidad de medida	Tiempo
Tipo de indicador	Magnitud absoluta
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Sexo y grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado y No Asegurado, Tipo de servicio: la clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales, Tipo de prueba.
Fuente	Registro de Laboratorio
Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local.
Marco	Políticas Nacionales

INDICADOR #12

Nombre	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE CITA PARA ESTUDIOS DE IMAGENOLÓGÍA
Definición	Determina el tiempo promedio de espera entre la recepción de la solicitud del estudio y la fecha en que se realiza el mismo.
Subsistema	Calidad Técnica
Tema	Atención Oportuna y Accesibilidad
Periodicidad	Semestral
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Sumatoria de los tiempos de espera para estudios de Imagenología. DENOMINADOR: Total de pacientes en espera para estudios de Imagenología
Unidad de medida	Tiempo
Tipo de indicador	Magnitud absoluta
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Sexo y grupos de edad, Tipo de paciente: Asegurado y No Asegurado, Tipo de servicio: la clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales, Tipo de estudio.
Fuente	Ministerio de Salud. Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Registros Administrativos.

Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local.
Marco	Políticas Nacionales

SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADOR #13

Nombre	TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL (% DE PACIENTES SATISFECHOS)
Definición	Grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida
Subsistema	Calidez de la Atención
Tema	Encuestas de Satisfacción
Periodicidad	Anual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de usuarios satisfechos con respecto a la atención recibida DENOMINADOR: Total de usuarios consultados
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Tipo de Instalación, Tipo de regencia: Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social, Patronato y Privada, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales, Tipo de Atención: ambulatoria y hospitalaria, Nivel de Atención: Primer, segundo y tercer nivel.
Fuente	Registro de la Comisión de Calidad de la instalación.
Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local
Marco	Políticas Nacionales

INDICADOR #14

Nombre	PORCENTAJE DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS ANALIZADAS Y RESUELTAS EN 15 DÍAS
Definición	Se refiere al análisis y resolución de los reclamos y sugerencias hechas por los usuarios en 15 días.
Subsistema	Calidez de la Atención
Tema	Sistema de Reclamos y Sugerencias
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de reclamos y sugerencias hechas por los usuarios analizadas y resueltas en 15 días DENOMINADOR: Total de los reclamos y sugerencias hechas por los usuarios recibidas
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción

DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Tipo de Instalación, Tipo de regencia: Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social, Patronato y Privada, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales, Tipo de Atención: ambulatoria y hospitalaria, Nivel de Atención: Primer, segundo y tercer nivel.
Fuente	Registro de Comisión de Calidad.
Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local
Marco	Políticas Nacionales