

14-1-2023

ANALISIS DE RESULTADO DE INDICADORES 0256/2016

IV TRIMESTRE 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

OBJETIVO

1. MONITOREO DE INDICADORES

1.1 DOMINIO DE SEGURIDAD

TASA DE CAÍDA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

1.2 DOMINIO DE EXPERIENCIA DE LA ATENCION

PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

INTRODUCCION

Con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de nuestros usuarios y el logro de nuestra Misión y Visión corporativa, se hace necesario el constante monitoreo sistemático a través de indicadores en pro de gestionar de manera oportuna acciones preventivas, correctivas o coyunturales en busca del mejoramiento continuo.

En la gestión de análisis de estos procesos hemos involucrado la monitorización de los indicadores de calidad que se establecen en la normatividad vigente (Resolución 256/2016), se realiza un trabajo articulado por parte de cada líder de proceso, de tal manera que se establezcan estrategias de mejoras claras, alcanzables y que generen un impacto positivo en los procesos.

El presente informe, da a conocer el resultado de indicadores Resolución 0256 de 2016 de UROMIL S.A., correspondiente a la medición del periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2022; de los cuales se estableció su calidad esperada y se realizó seguimiento continuo a su comportamiento, desarrollando actividades, de tal manera que se logre un comportamiento positivo y un mayor impacto tanto en las metas, como en la satisfacción de nuestros usuarios.

Es importante mencionar que se tomaron varias fuentes de información para este análisis: la encuesta de satisfacción, reporte de eventos adversos, sistema de información, buzón de sugerencias.

OBJETIVOS

- Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
- Gestionar y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de resultados en salud
- Contribuir con la medición de desempeño para facilitar la toma de decisiones en evento de desvío de los indicadores.

1. MONITOREO DE INDICADORES

1.1 DOMINIO: SEGURIDAD

CAIDA DE PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA

PERIODO: cuarto trimestre

AÑO: 2022



Fuente: Reporte eventos adversos sistema de información

ANALISIS DEL INDICADOR:

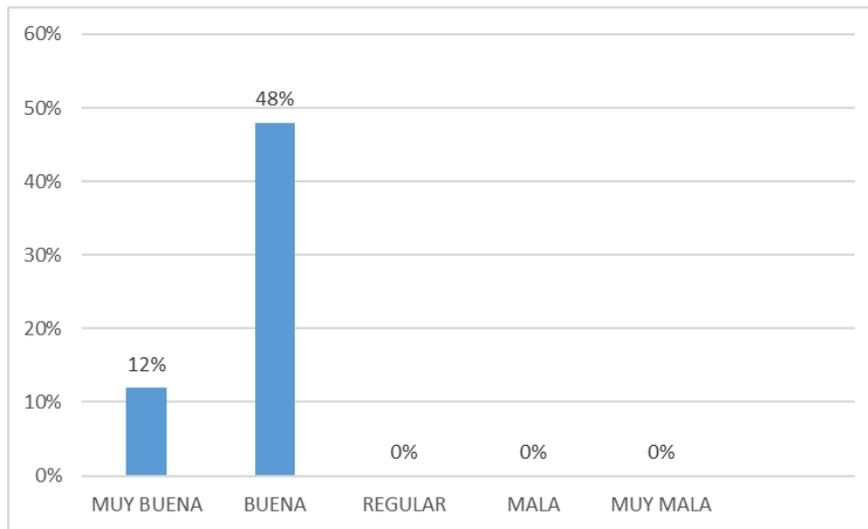
Este indicador tuvo un comportamiento excelente en el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022, las acciones preventivas, hacen posible que se mantenga el indicador en cero caídas de nuestros pacientes, durante la consulta.

1.2 DOMINIO: EXPERIENCIA DE LA ATENCION

PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

PERIODO: cuarto trimestre

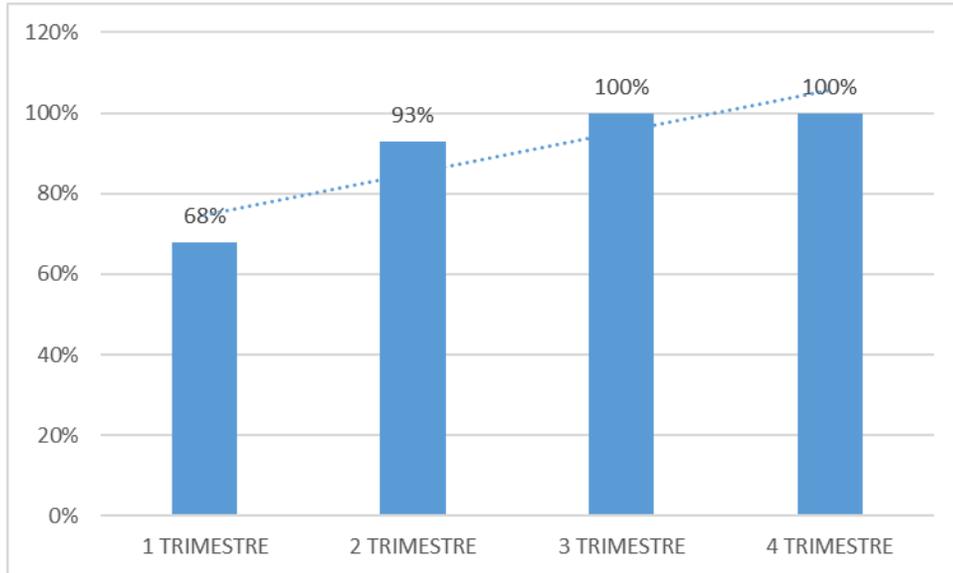
AÑO: 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción

ANALISIS DEL INDICADOR:

Se toma una muestra de 20 usuarios por cada mes, para un total de 60 pacientes. El 12% de los encuestados manifiesta que los servicios recibidos en UROMIL son muy buenos, el 48% considera que los servicios recibidos en UROMIL son buenos. Teniendo en cuenta lo anterior se obtiene una satisfacción global del 100%.



Haciendo el análisis comparativo con los cuatro trimestres del año 2022, se observa incremento significativo de la satisfacción en la percepción del usuario, ese porcentaje corresponde a usuario que están completamente satisfechos con el servicio recibido.

En el tercer trimestre hemos superado el indicador de asignación de citas, lo cual causaba insatisfacción de nuestros usuarios, lo que ocasionó no conformidades en nuestros usuarios en los meses anteriores. En la actualidad contamos con actividades de mejora que han permitido una mejor cobertura en la asignación de las citas médicas, las cuales han mejorado la percepción del servicio.

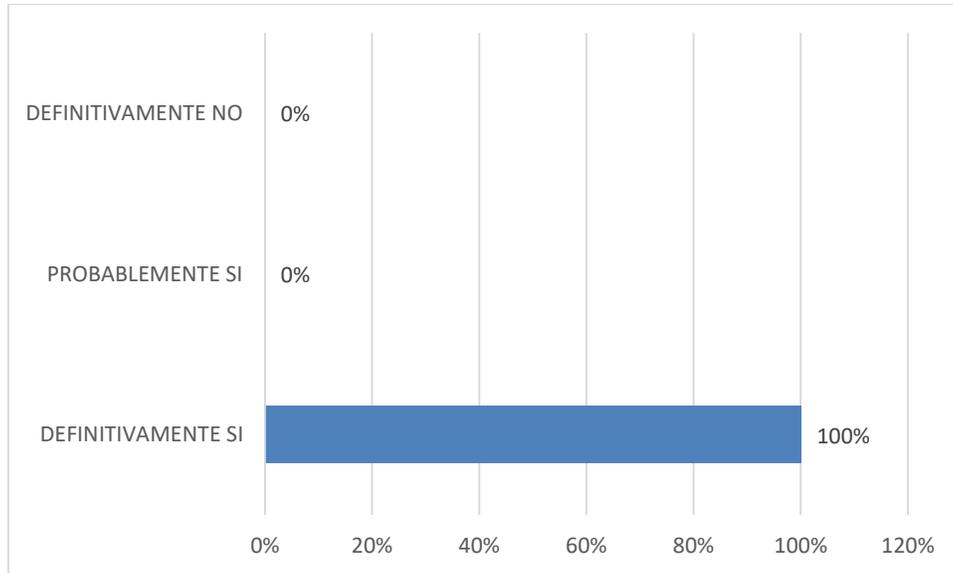
Indicador de satisfacción global con tendencia positiva.

1.3. DOMINIO DE EXPERIENCIA DE LA ATENCION

PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

PERIODO: cuarto Trimestre

AÑO: 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción

ANALISIS DEL INDICADOR:

El 100% de los encuestados recomendaría los servicios de UROMIL S.A, situación favorable en la percepción del usuario.