

HOSPITAL DE YOPAL

“CAMINANDO HACIA LA CALIDAD”



EL PUEBLO DE YOPAL
AL EXCELENTISIMO SR. TTE. GRAL.
GUSTAVO ROJAS PINILLA
JUNIO 13 DE 1955











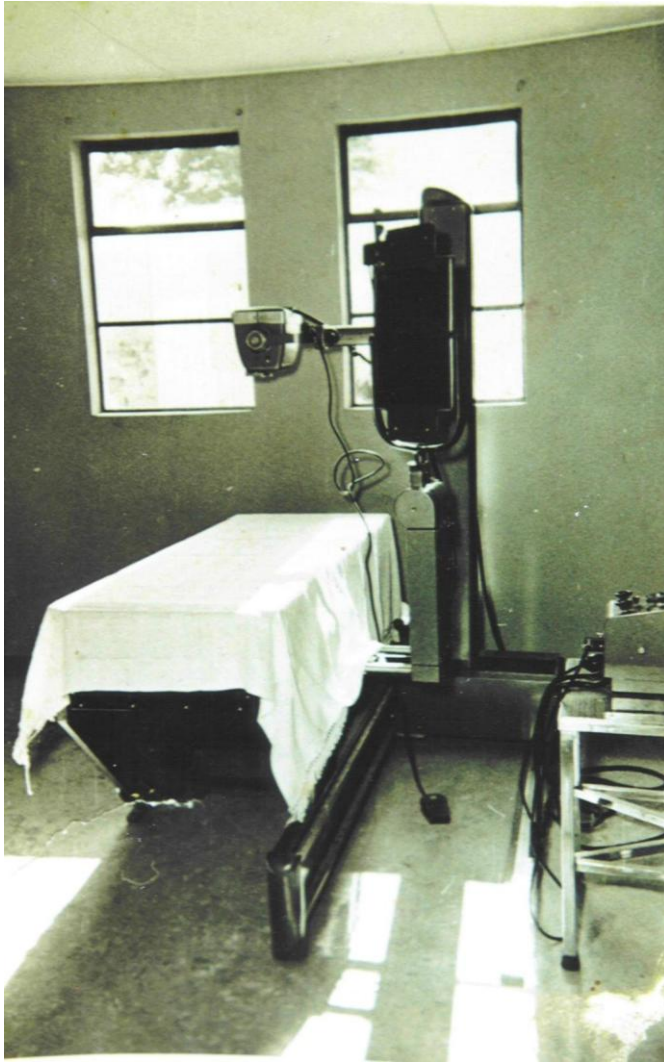




















25 20:19

























































CARDIOLOGIA



HOSPITAL DE YOPAL ESI
Pensando en la Salud de Todos

















CRONOLOGÍA del S.G.C.

- 1997 – Se constituyen Comités (Comité de H.C.) = Rechazo MD
- 1999 – Se crea la oficina de auditoría MD = Rechazo MD
- 2002 – Se crea la Unidad Comercial = Proceso y formatos Audits HC
- 2005 – Grandes Cambios en el HY y 1ª Certificación dentro del S.U.H.
- 2006 – Se crea la Coordinación del S.G.C. y P.A.M.E.C. = Procesos y 1as Audit S.U.H.
- 2008 – Se consolida la oficina de Planeación = Procesos – Guías – Manuales – Sist Información – P.A.M.E.C. - S.U.H. - M.E.C.I. – Correo interno – Pag Web
- **2010** – Segunda Visita de Verificación S.U.H. y Nuevo Reto = **ACREDITACION**



Comparativo EVAS entre unidades por año

Mes	Servicio	2009	2010
ENERO	Cirugía	2	4
	Internación gineco_materno_pe diatría	3	1
	Urgencias	3	1
Total ene		9	6
FEBRERO	Cirugía	1	3
	Internación gineco_materno_pe diatría	3	1
	Internación UCIN_pensión_sala general	1	
	Unidad extramural		1
Total feb		5	5

Comparativo EVAS entre unidades por año

Mes	Servicio	2009	2010
MARZO	Cirugía	4	6
	Internación gineco_materno_pe diatría	6	1
	Internación UCIN_pensión_sala general	6	1
	Urgencias	1	
Total mar		17	8
ABRIL	Cirugía	6	2
	Internación gineco_materno_pe diatría	5	2
	Internación UCIN_pensión_sala general	6	
Total abr		17	4

Consolidado Indicadores Hospitalarios HY 2007 - 2010

EGRESOS													
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Pro m
2007	873	826	854	839	885	893	851	908	901	953	961	924	889
2008	912	925	949	958	1020	868	973	988	960	968	947	1036	959
2009	945	855	995	892	914	832	886	895	908	925	848	818	893
2010	849	809	935	711	985	885							862

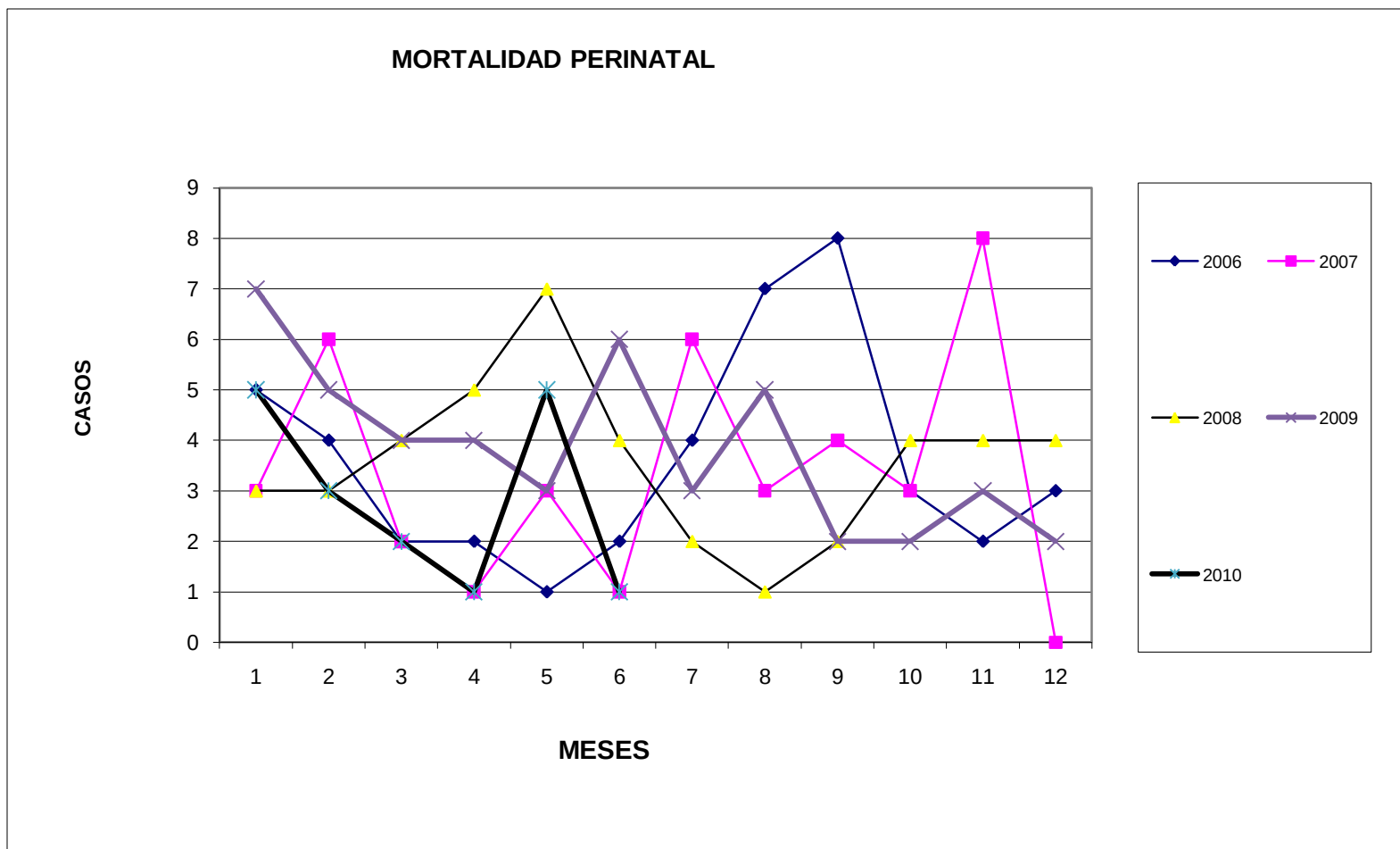
GIRO CAMA														
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom	Var
2007	8.4	8.0	8.3	8.2	8.6	8.7	8.3	8.9	8.8	8.3	9.3	9.0	8.5	
2008	8.9	9.0	9.2	9.2	9.8	8.4	9.3	9.5	9.3	9.3	9.2	9.6	9.2	7.6%
2009	9.2	8.3	9.5	8.5	8.7	7.9	8.4	8.5	8.7	8.8	8.1	7.8	8.7	-5.4%
2010	8.1	7.5	8.7	6.6	9.1	8.2							8.0	-8.0%

ESTANCIA HOSPITALARIA													
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2007	2.9	2.9	3.4	3.5	3.3	2.9	3.1	2.9	3.0	3.1	3.1	3.0	3.1
2008	3.3	3.3	3.4	3.4	3.4	3.3	3.9	3.2	3.1	3.3	3.3	3.2	3.3
2009	3.2	2.9	3.4	3.3	3.6	4.0	3.6	3.6	3.7	3.4	3.3	3.6	3.4
2010	3.2	3.6	3.5	3.6	4.1	3.9							3.7

PORCENTAJE OCUPACIONAL													
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2007	83	88	95	98	104	97	96	95	98	96	102	92	95
2008	94	101	100	103	108	91	118	98	97	100	101	102	101
2009	90	95	106	93	102	96	97	101	98	95	97	89	93
2010	84	93	98	79	121	105							97

Fuente: Reporte SISCOR - Oficina de Planeación HY

Consolidado Indicadores Hospitalarios HY 2007 - 2010



Fuente: Reporte SISCOR - Oficina de Planeación HY

Consolidado Indicadores Hospitalarios HY 2007 - 2010

NÚMERO DE EGRESOS													
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2007	873	826	854	839	885	893	851	908	901	953	961	924	889
2008	912	925	949	958	1020	868	973	988	960	968	947	1036	959
2009	945	855	995	892	914	832	886	895	908	925	848	818	893
2010	849	809	935	711	985	885							862

GIRO CAMA														
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom	Var
2007	8.4	8.0	8.3	8.2	8.6	8.7	8.3	8.9	8.8	8.3	9.3	9.0	8.5	
2008	8.9	9.0	9.2	9.2	9.8	8.4	9.3	9.5	9.3	9.3	9.2	9.6	9.2	7.6%
2009	9.2	8.3	9.5	8.5	8.7	7.9	8.4	8.5	8.7	8.8	8.1	7.8	8.7	-5.4%
2010	8.1	7.5	8.7	6.6	9.1	8.2							8.0	-8.0%

ESTANCIA HOSPITALARIA													
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2007	2.9	2.9	3.4	3.5	3.3	2.9	3.1	2.9	3.0	3.1	3.1	3.0	3.1
2008	3.3	3.3	3.4	3.4	3.4	3.3	3.9	3.2	3.1	3.3	3.3	3.2	3.3
2009	3.2	2.9	3.4	3.3	3.6	4.0	3.6	3.6	3.7	3.4	3.3	3.6	3.4
2010	3.2	3.6	3.5	3.6	4.1	3.9							3.7

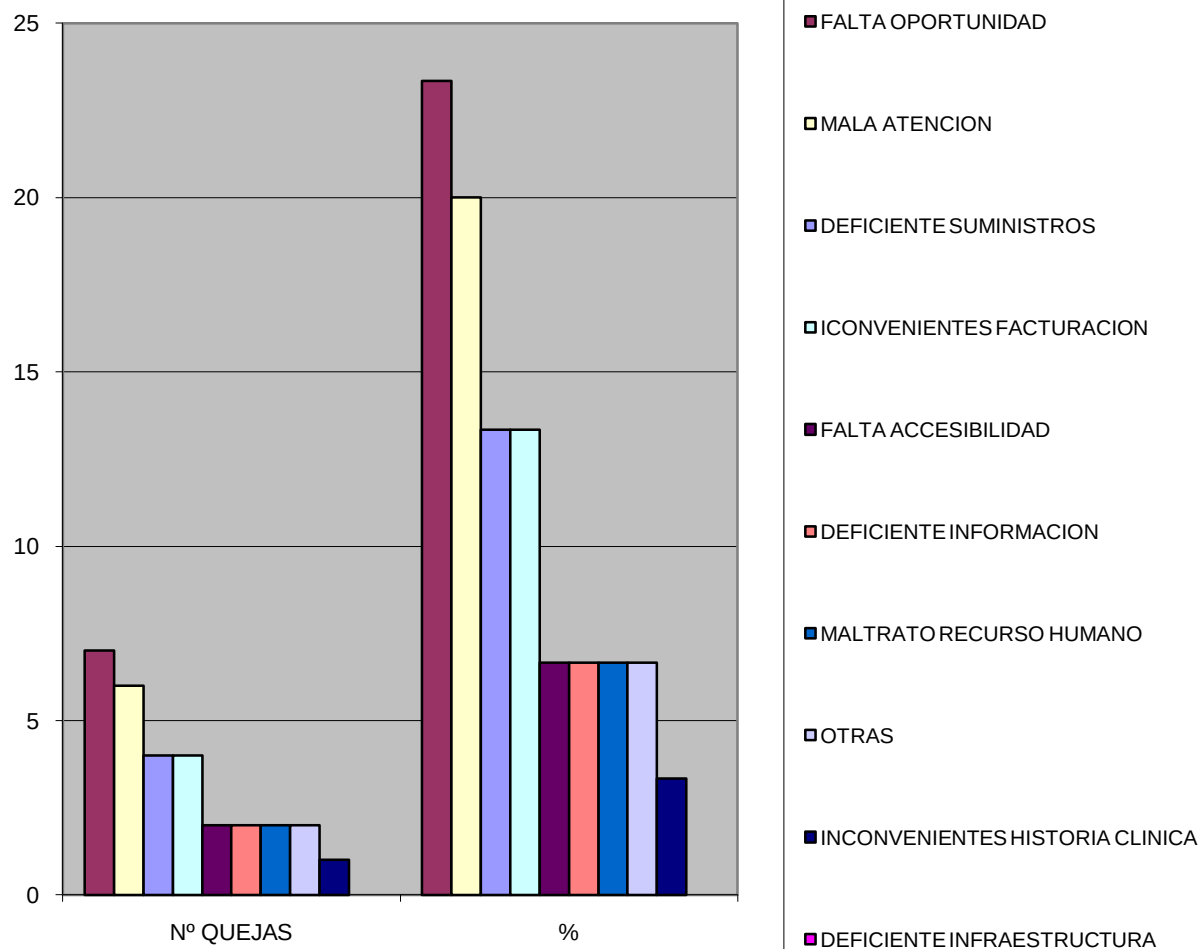
PORCENTAJE OCUPACIONAL													
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
2007	83	88	95	98	104	97	96	95	98	96	102	92	95
2008	94	101	100	103	108	91	118	98	97	100	101	102	101
2009	90	95	106	93	102	96	97	101	98	95	97	89	93
2010	84	93	98	79	121	105							97

Fuente: Reporte SISCOR - Oficina de Planeación HY

Encuesta de Satisfacción del usuario

	2009	2010
9. Su satisfacción general con el servicio recibido	83%	70%
10. ¿Le hablaron claramente acerca de su condición de salud?	86%	89%
11. ¿Si le ordenaron o le realizaron exámenes le fueron explicados? ¿Le dijeron para qué, cómo y cuándo se harían?	76%	63%
12. ¿Le dieron información acerca de los medicamentos que le aplicaron?	74%	63%
13. Si le realizaron algún procedimiento, ¿Le explicaron todos los riesgos y le solicitaron su autorización para hacerlo?	70%	80%
14. ¿Le permitieron expresar sus dudas o inquietudes con respecto a los exámenes y al tratamiento que le realizaron?	79%	69%
15. Durante el tiempo que estuvo en el servicio, ¿El personal que lo atendió lo trató por su nombre?	90%	88%
16. Se siente satisfecho con el servicio recibido?	96%	82%

GRAFICO N° 4 - MOTIVO DE QUEJAS EN HY - ENERO MAYO 2005



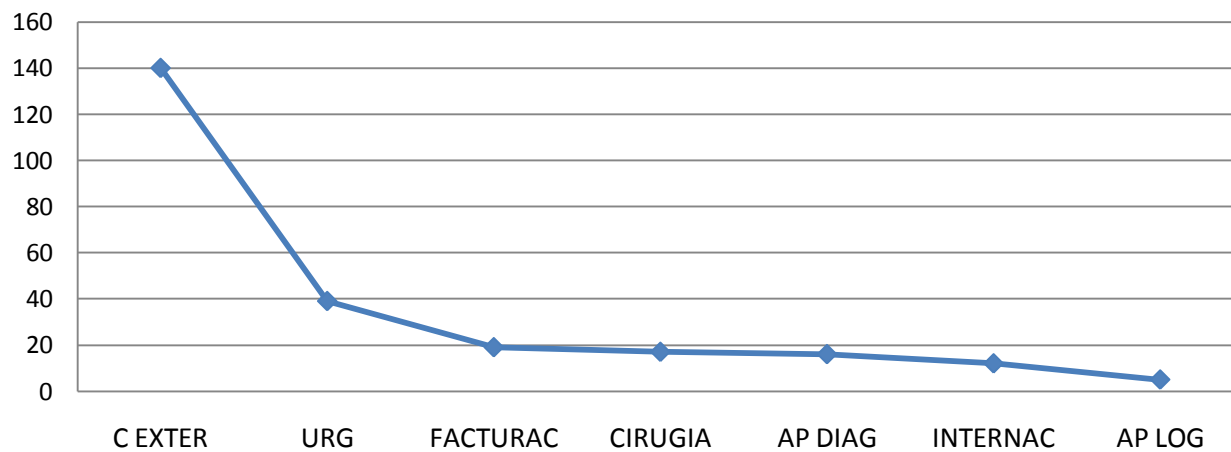
Fuente: Buzones HY

Motivo Quejas HY - 2010

QUEJAS POR TIPO



QUEJAS DIRECTAS POR SERVICIOS



QUEJAS POR GRAVEDAD

GRAVE	LEVE	MOD	TOTAL
8	97	35	140

Fuente: Of. Part Soc y Com

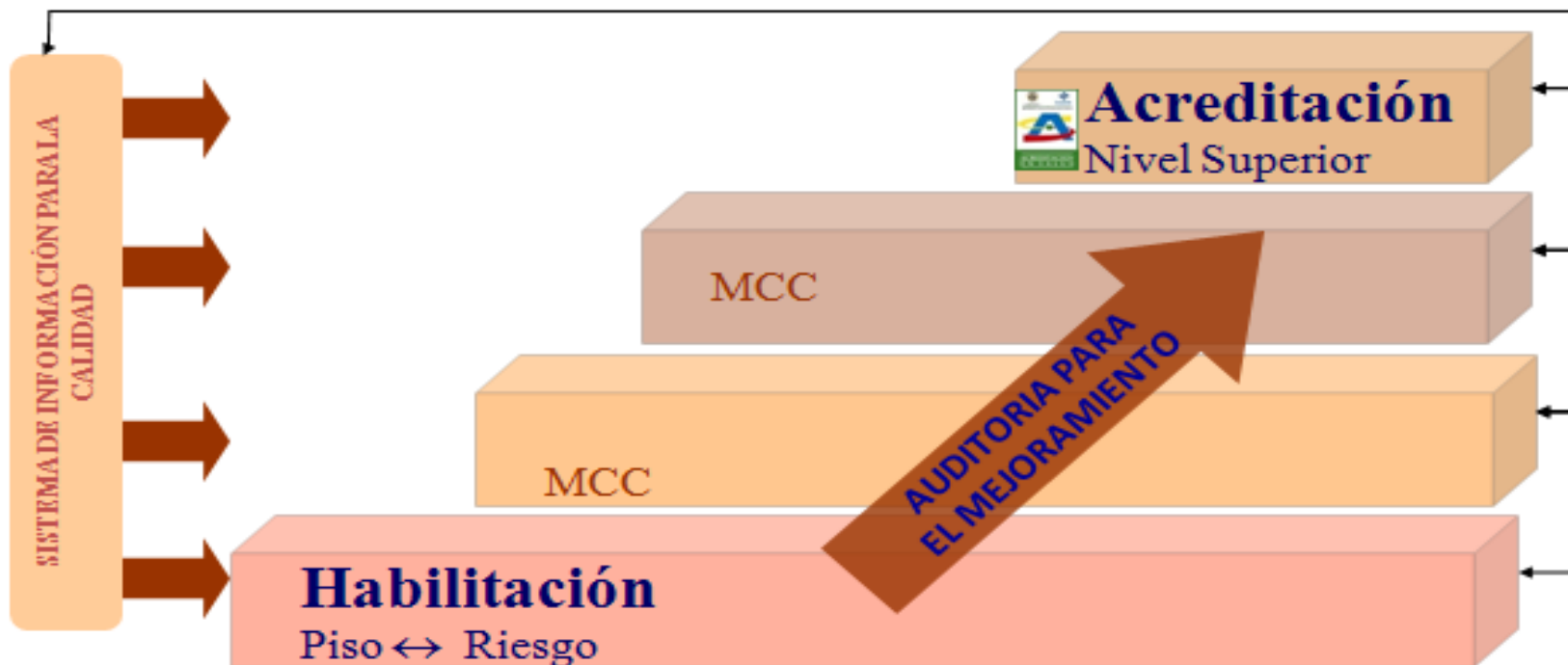


SISTEMA UNICO DE ACREDITACION (S.U.A.)



BASE CONCEPTUAL DEL PROYECTO

DECRETO 1011, RESOLUCIÓN 2181 DE 2.008, RESOLUCIÓN 1445 de 2.006



No son piezas individuales: Son un conjunto armónico e integrado de instrumentos
Cada instrumento cumple un papel dentro del sistema de incentivos y estrategias



CUAL ES EL CICLO PARA ACREDITARNOS?



UN SOLO EQUIPO PARA LOGRAR LA ACREDITACIÓN





COMO LO VAMOS A HACER?

CONFORMANDO EQUIPOS DE AUTOEVALUACION Y MEJORAS

EQUIPOS DE LIDERAZGO

DIRECCIONAMIENTO

GERENCIA

EQUIPOS DE SERVICIO/ATENCIÓN AL CLIENTE

**ATENCIÓN AL CLIENTE
ASISTENCIAL**

EQUIPOS DE APOYO

**GERENCIA
DE RECURSOS
HUMANOS**

**GERENCIA
DEL AMBIENTE
FISICO**

**GERENCIA
DE LA
INFORMACION**

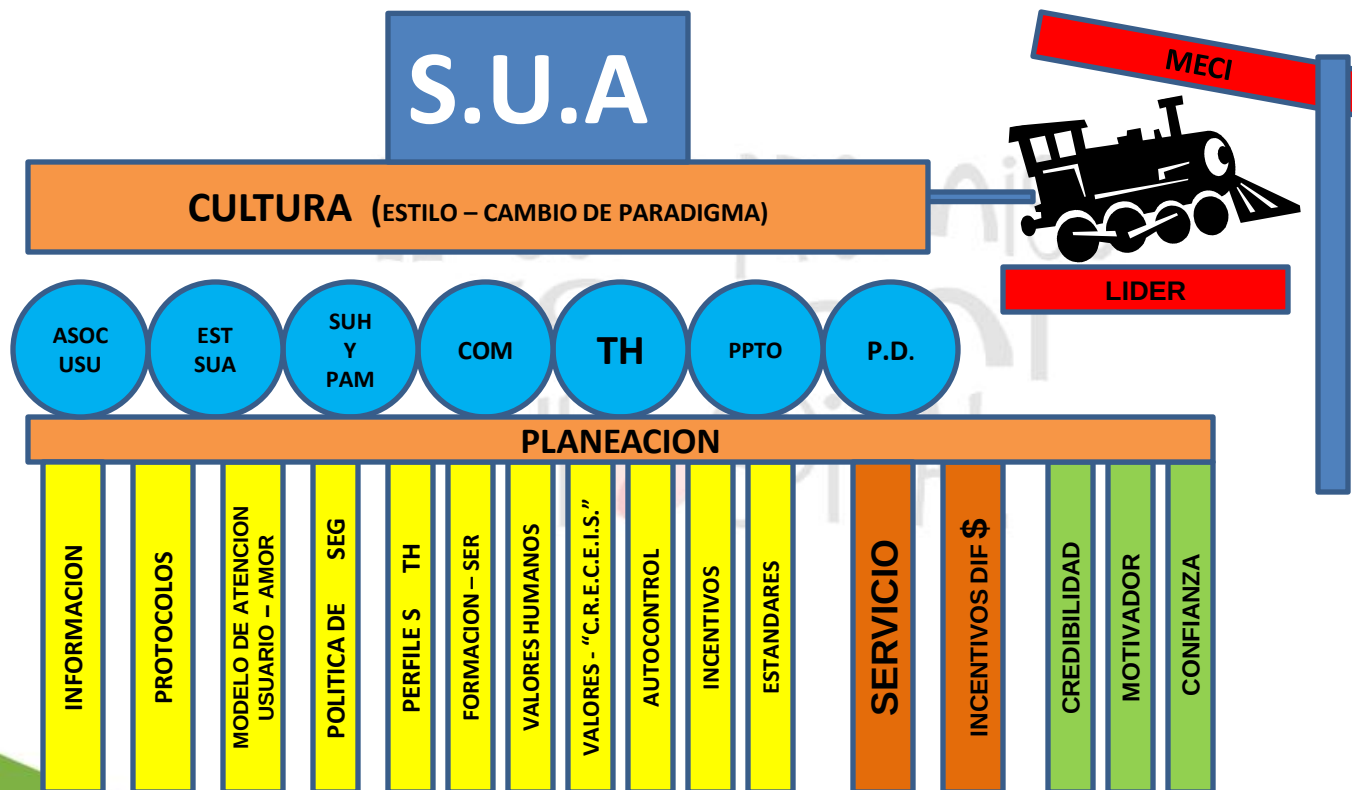
**GESTIÓN
DE LA
TECNOLOGÍA**



"Y nadie echa vino nuevo en odres viejos, porque entonces los odres se revientan, el vino se derrama y los odres se pierden; sino que se echa vino nuevo en odres nuevos, y ambos se conservan."

Marcos 9:17





POR QUE PODEMOS PRESTAR UN MEJOR SERVICIO !ANIMATE!



Grupo de Calidad - Unida de Apoyo
Gerencial de Planeación y Desarrollo Institucional



!POR QUE QUEREMOS DAR EL SALTO CUÁNTICO;



WALL -E

E.V.E



EL SECRETO DE LA CALIDAD

“La conciencia en los sistemas y el diseño de los sistemas son importantes para los profesionales de la salud, pero no bastan.

Solo son mecanismos potenciadores.

Lo esencial para el éxito de un sistema es la dimensión ética de los individuos. A fin de cuentas, EL SECRETO DE LA CALIDAD ES EL AMOR.

Uno debe amar a su paciente, uno debe amar a su profesión, uno debe amar a su Dios.

Si tienes amor, entonces puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema

El COMERCIALISMO no debe ser una fuerza central en el sistema”



Dr Avedis Donabedian - MD
Fundador del estudio de la calidad en la atención salud
1919 – 2.000





POR QUE PODEMOS LOGRARLO !ANIMATE¡

Saber que se
puede, querer
que se pueda,
quitarse los
miedos
sacarlos afuera.
Pintarse la cara color
esperanza, entrar al
futuro con el corazón.

