



**Secretaría de Salud Departamental**

Gobernación de Casanare



SECRETARÍA DE SALUD  
DE CASANARE

# **1er INFORME NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

INCAS Colombia 2009  
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL .  
Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad  
en Salud.

*¡Pensando en Todos!*



**Secretaria de Salud Departamental**

Gobernación de Casanare



SECRETARÍA DE SALUD  
DE CASANARE

# **CLAUDIA OFIR CUERVO CARRILLO.**

Garantía de la Calidad

Secretaría de Salud Departamental.

*¡Pensando en Todos!*



# **INCAS Colombia 2009**

## **UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.**

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD DEL SGSSS.**

Decreto 1011 de 2006, Artículo 4°

Componentes:

1. El Sistema Único de Habilitación. (Resolución 1043 de 2006.)
2. La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.
3. El Sistema Único de Acreditación. (Resolución 1445 de 2006)
4. **El Sistema de Información para la Calidad. (Resolución 1446 de 2006)**

*¡Pensando en Todos!*



# INCAS Colombia 2009 UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

## SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

1. Monitorear.
2. Orientar.
3. Referenciar.
4. Estimular.

LAINFORMACION: ELEMENTO  
INDISPENSABLE EN EL SECTOR  
SALUD

EL MANEJO DE LA  
INFORMACION A  
TRAVES DE LA  
HISTORIA DE LA  
HUMANIDAD

Siglo XX-XXI

Siglo XIX

Siglo XVII

Siglo XII

Los computadores hacen lo que se les ordena y se les programa

*¡Pensando en Todos!*



### INCAS Colombia 2009 UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

#### INDICADORES DEL NIVEL DE MONITORÍA DEL SISTEMA

Dominio	IPSs	EAPB
<b>1. Accesibilidad / Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General</li> <li>(2) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada</li> <li>(3) Proporción de cancelación de cirugía programada</li> <li>(4) Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias</li> <li>(5) Oportunidad en la atención en servicios de Imagenología</li> <li>(6) Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General</li> <li>(7) Oportunidad en la realización de cirugía programada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General</li> <li>(2) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada</li> <li>(3) Número de tutelas por no prestación de servicios POS o POS-S</li> <li>(4) Oportunidad de Entrega de Medicamentos POS</li> <li>(5) Oportunidad en la realización de cirugía programada</li> <li>(6) Oportunidad en la asignación de cita en consulta de Odontología General</li> <li>(7) Oportunidad en la atención en servicios de Imagenología</li> <li>(8) Oportunidad de la referencia en la EAPB</li> </ul>
<b>2. Calidad Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Tasa de Reingreso de pacientes hospitalizados</li> <li>(2) Proporción Hipertensión Arterial Controlada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Proporción de esquemas de vacunación adecuados en niños menores de un año</li> <li>(2) Oportunidad en la detección de Cáncer de Cuello Uterino</li> </ul>
<b>3. Gerencia del Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Tasa de Mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas</li> <li>(2) Tasa de Infección Intrahospitalaria</li> <li>(3) Proporción de Vigilancia de Eventos adversos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo</li> <li>(2) Razón de Mortalidad Materna</li> </ul>
<b>4. Satisfacción / Lealtad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Tasa de Satisfacción Global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Tasa de Satisfacción Global</li> <li>(2) Proporción de quejas resueltas antes de 15 días</li> <li>(3) Tasa de Traslados desde la EAPB</li> </ul>



**INCAS Colombia 2009  
UNA HERRAMIENTA PARA  
LA TOMA DE DECISIONES.**

Artículo 4° de Resolución 1446 de 2006

**Reporte de la Información** Superintendencia de Salud ( Circular Única.)

Artículo 5° Información a Usuarios:

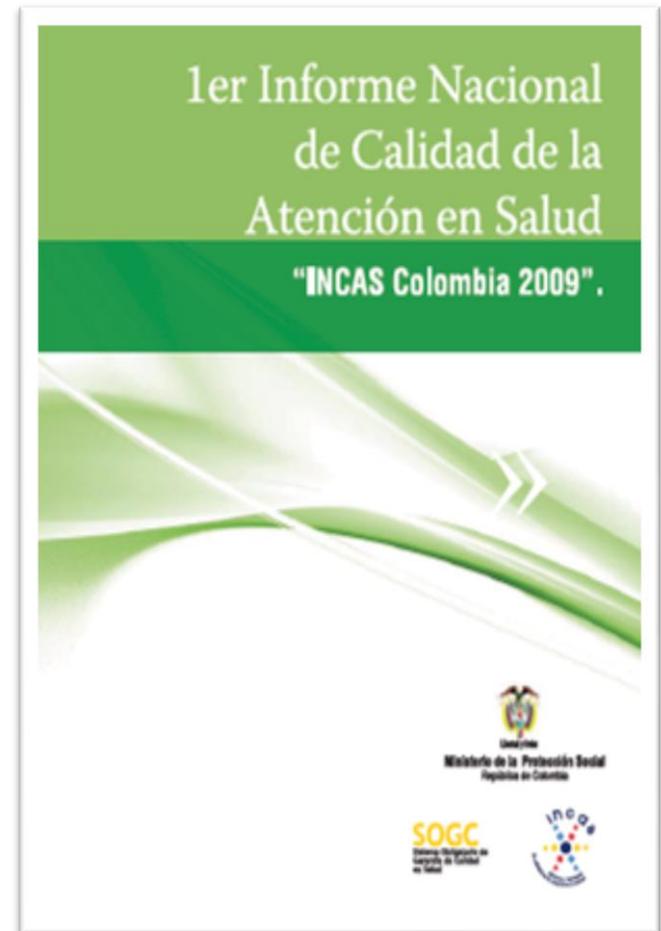
**Informe Nacional de Calidad.**

*¡Pensando en Todos!*



## **INCAS Colombia 2009 UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.**

- ❖ Valorar la situación de la calidad de los servicios de salud en el país.
- ❖ Monitorear el comportamiento y el grado de avance de nuestras metas en salud de los colombianos.
- ❖ Incentivar el control y mejoramiento continuo en el desempeño de los actores del sistema y como guía para definir políticas y cursos de acción para el beneficio de la salud de los colombianos.





**INCAS Colombia 2009  
UNA HERRAMIENTA PARA  
LA TOMA DE DECISIONES.**

**Enfoque en tres Dominios:**

1. EFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN.
2. SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN.
3. EXPERIENCIA DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.



*¡Pensando en Todos!*



## **INCAS Colombia 2009 UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.**

### 1. EFFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN.

Calidad de la atención de Salud :

- ❖ Materno Infantil.
- ❖ Enfermedades Inmunoprevenibles.
- ❖ VIH SIDA y otras ET Sexual.
- ❖ Enfermedad Crónica Transmisible.
- ❖ Enfermedad Crónica no transmisible Cardiovascular.
- ❖ Enfermedad Crónica no transmisible Diabetes.
- ❖ Enfermedades Crónicas no Transmisibles – Factores de Riesgo.
- ❖ Cáncer.



*Pensando en Todos!*



### INCAS Colombia 2009 UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

#### 1. EFFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN.

Calidad de la atención de Salud :

#### MATERNO- INFANTIL:

Mortalidad materna.

Mortalidad infantil.

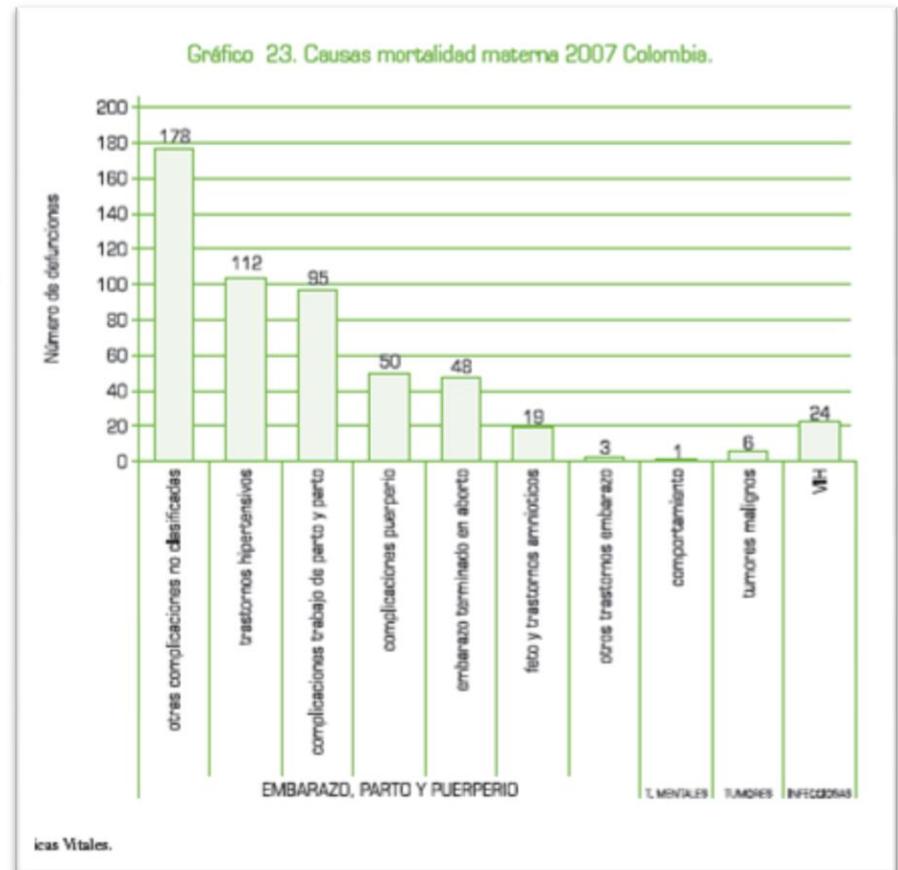
Mortalidad perinatal.

Vacunación.

Tasas de mortalidad por IRA y EDA

Mortalidad Perinatal

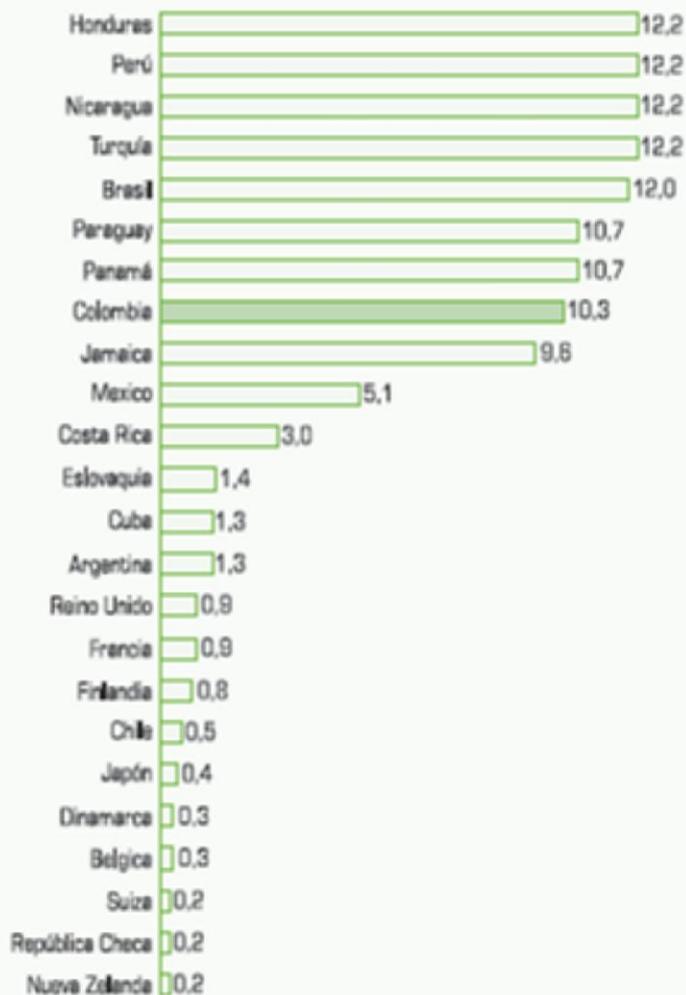
Sífilis congénita





### Referenciación internacional

Gráfico 21. Tasa de mortalidad por EDA en niños menores de cinco años en países diversos\* (%). Año 2000





**Calidad de la atención en Salud:**

**Cáncer:**

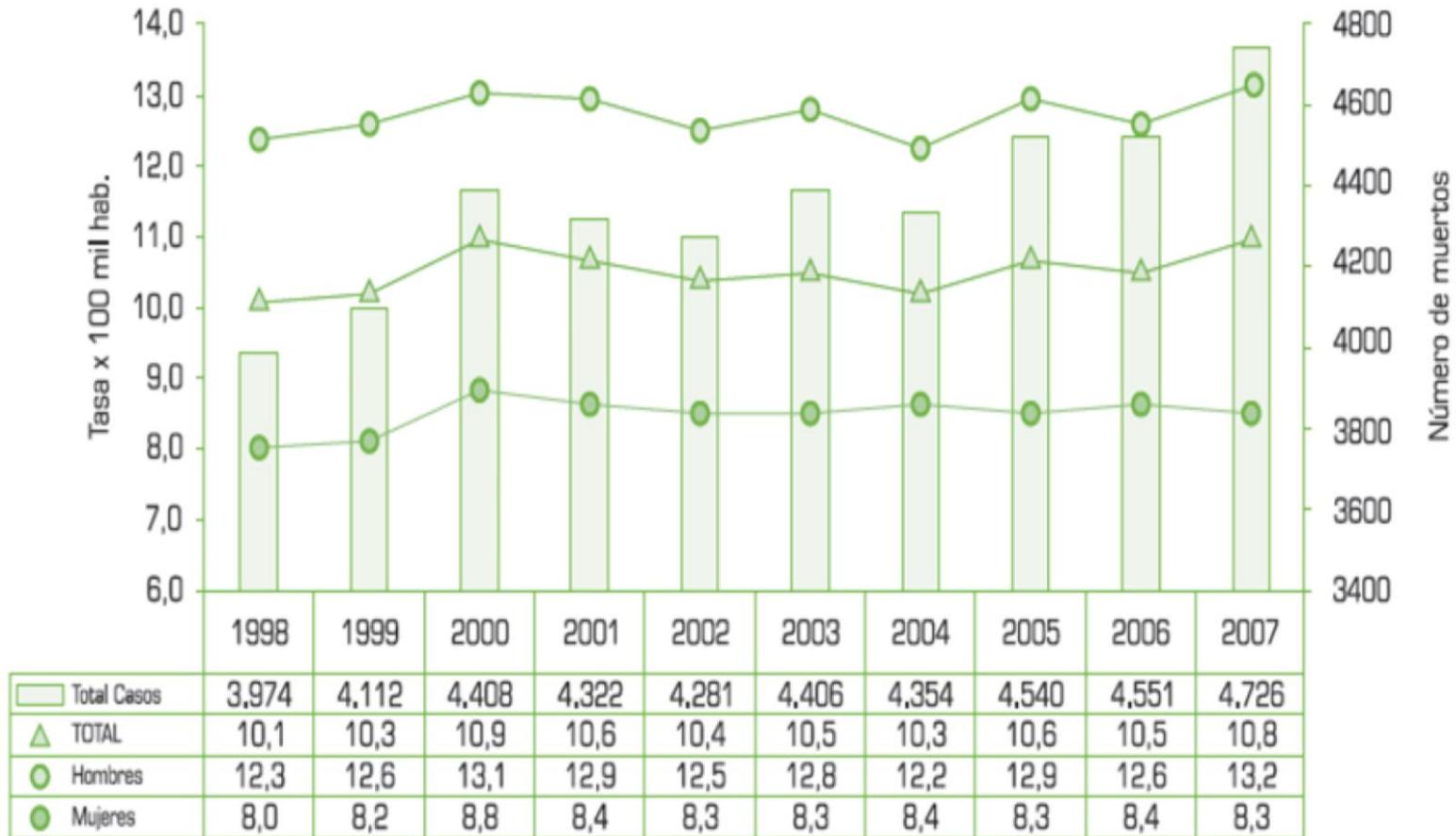
- ❖ Tasa de mortalidad por cáncer de Cuello Uterino.
- ❖ Tasa de mortalidad por cáncer de mama.
- ❖ Tasa de mortalidad por cáncer gástrico.
- ❖ Tasa de mortalidad por cáncer de pulmón.



*¡Pensando en Todos!*



Gráfico 69. Mortalidad por Cáncer gástrico Colombia 1998-2007



*¡Pensando en Todos!*



Gráfico 76. Comportamiento de la tasa de mortalidad por cáncer de cuello uterino en Colombia, año 1998 a 2007



Fuente: DANE. Estadísticas Vitales

*¡Pensando en Todos!*



## **INCAS Colombia 2009 UNA HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES.**

- En la **Efectividad de la atención** se evidencia, resultados visibles de logro y mejora en algunas mediciones que invitan a continuar avanzando hacia referentes óptimos de desempeño, sin embargo, se encuentran signos visibles de alarma sobre comportamientos inapropiados y que obligan a reaccionar con contundencia para corregirlos. Se advierte una brecha importante como oportunidad de mejora entre los resultados observados y los referentes óptimos de desempeño de la atención en salud, en especial, al compararlos con los países que han logrado los mejores niveles de calidad de la atención en el mundo.

*¡Cuidamos en Todos!*



## 2. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN.

### Eventos Adversos - Seguridad del Paciente

Reporte de EA 14.56% de un total de 13.780 de IPS en el país para el 2009.

## **ESTUDIO IBEAS** **PREVALENCIA DE EVENTOS ADVERSOS** **EN HOSPITALES DE LATINOAMÉRICA.**

*¡Pensando en Todos!*



### INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO IBEAS EN COLOMBIA

RAZÓN SOCIAL	No de Camas	Ciudad	Estado de Acreditación	Naturaliza Jurídica	Distribución Geográfica	
1	Hospital Universitario Clínica San Rafael	413	Bogotá	En preparación para la acreditación	Privada	
2	Fundación Santa Fe	180	Bogotá	Acreditada	Privada	
3	Centro Policlínico del Olaya CPO	137	Bogotá	Acreditada	Privada	
4	Hospital Militar Central	423	Bogotá	No acreditada	Pública	
5	Centro Médico Imbanaco de Cali S.A	127	Cali	Acreditada	Privada	
6	Hospital Universitario San Juan de Dios	224	Cartagena	No acreditada	Privada	
7	Hospital General de Medellín - "Luz Castro de Gutiérrez" - ESE	389	Medellín	Acreditada	Pública	
8	Hospital Pablo Tobón Uribe	274	Medellín	Acreditada	Privada	
9	Clínica El Rosario - Sede Centro	183	Medellín	Acreditada	Privada	
10	Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo	300	Néiva	No acreditada	Pública	
11	Clínica Fundación Valle del Lili	280	Cali	Acreditada	Privada	
12	ESE Hospital San Rafael	192	Tunja	No acreditada	Pública	
Total camas		3.192				



**INCAS Colombia 2009  
UNA HERRAMIENTA PARA  
LA TOMA DE DECISIONES.**



Los EA más comunes encontrados fueron los asociados a Infecciones ligadas a la atención **(37.14%)**.

*¡Pensando en Todos!*



## 2. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN .

### ❖ **Infección asociada a atención en Salud.**

- Infección línea central.
- Infección neumonía.
- Infección quirúrgica.
- Infección vías urinarias.
- Infección útero.
- Infección global.



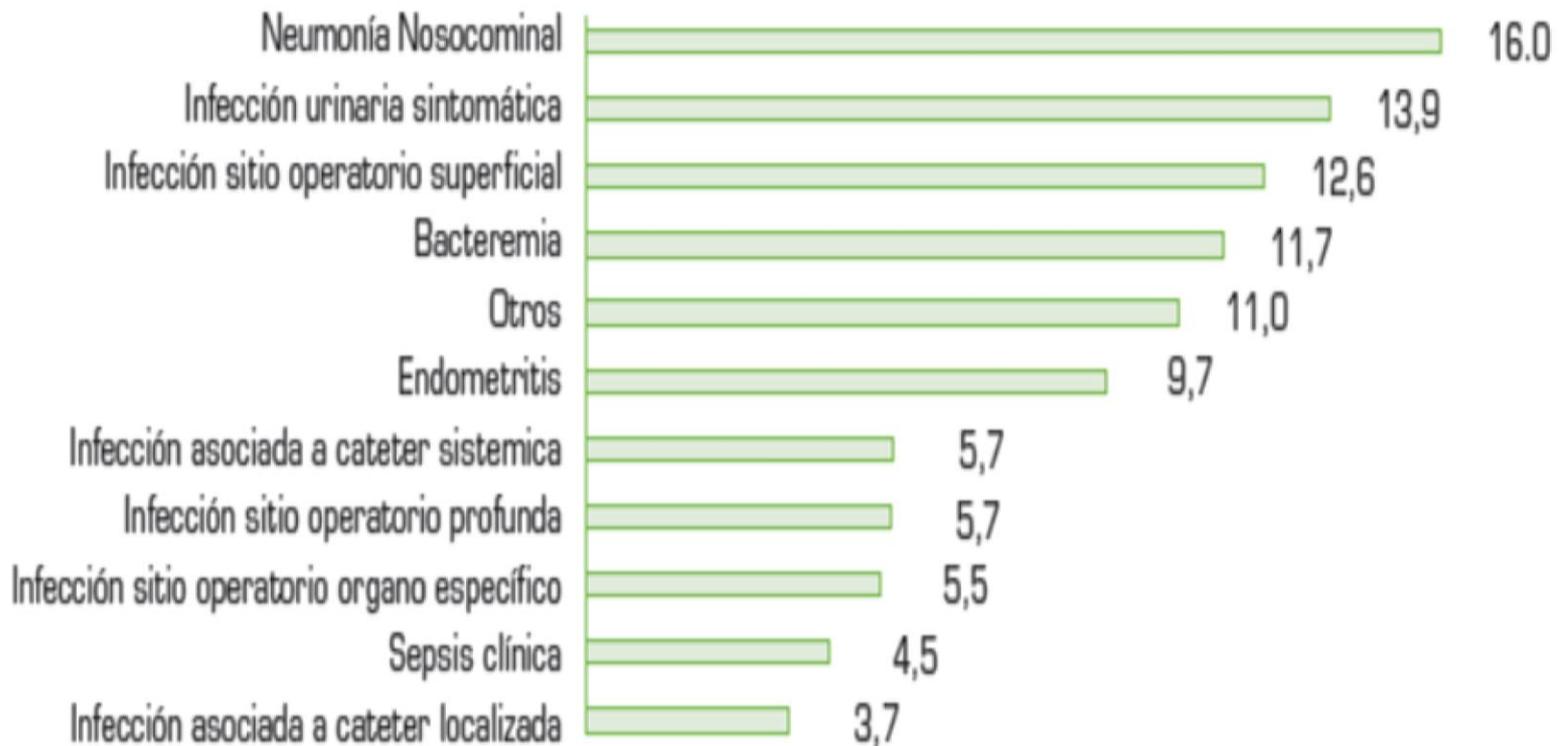
### ❖ **Seguridad Global.**

- **Vigilancia Eventos Adversos.**

*¡Pensando en Todos!*



Gráfico 88. IIH según diagnósticos, Bogotá D.C 2007



*¡Pensando en Todos!*



Tabla 13. Índice global de Infección Intrahospitalaria 2006II - 2009I

	segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008	Primer semestre 2009
Total país	1.8	1.4	1.3	1.6	1.6	1.4
Acreditadas	3.4	2.3	3.2	2.8	3.2	3.2
No acreditadas	1.8	1.4	1.3	1.6	1.6	1.4
Públicas	2.1	1.5	1.3	1.7	1.5	1.3
Privadas	1.4	1.3	1.4	1.5	1.6	1.5



- **Seguridad de la atención** se revela un proceso de medición que comienza en el país, donde se evidencia la existencia de riesgos presentes en la atención en la IPS.

Las IPS Acreditadas, presentan más alto reporte de IIH y EA.



### 3. EXPERIENCIA DE ATENCIÓN DEL PACIENTE.

- ❖ **Oportunidad en el tiempo de respuesta:**
  - Tiempos de espera consulta.
  - Oportunidad cirugía programada.
  - Tiempos de espera imágenes.
  - Tiempos de espera urgencias.
  - Tiempos de espera odontología.
  - Tiempos de espera medicamentos POS
  - Oportunidad referencia.

*¡Pensando en Todos!*



Tabla 20. Resumen del indicador oportunidad de la asignación de cita en la consulta médica general.  
Reporte de la IPS. 2006II-2009I.

	Segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008	Primer semestre 2009
Total País	2,7	2,6	2,4	2,6	2,2	3,1
Acreditadas	2,8	1,0	0,8	0,8	0,6	0,5
No acreditadas	2,7	2,6	2,4	2,6	2,2	3,1
Públicas	1,9	2,0	1,9	2,2	2,0	2,5
Privadas	3,4	3,4	3,4	2,9	2,3	3,4

*¡Pensando en Todos!*



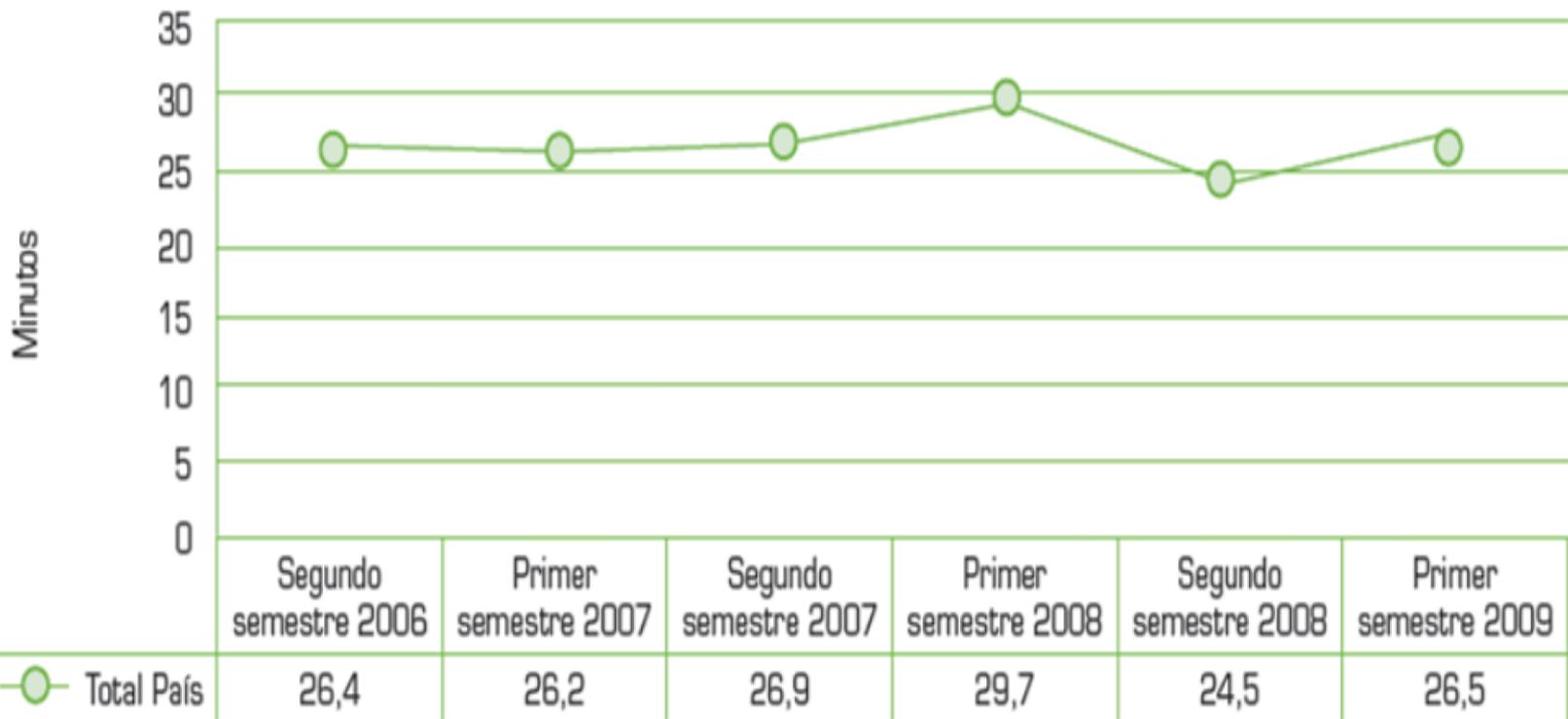
Tabla 22. Resumen del indicador oportunidad de la asignación de citas en la consulta médica especializada.  
Reporte de la IPS. Periodos 2006II- 2009I.

	Segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008	Primer semestre 2009
Total País	7,1	7,5	9,3	8,0	9,3	8,2
Acreditadas	11,0	5,1	5,2	7,4	8,5	11,4
No Acreditadas	7,1	7,5	9,3	8,0	9,3	8,2
Públicas	9,7	7,7	8,9	9,3	12,1	9,8
Privadas	6,2	7,4	9,5	7,6	8,3	7,7

*¡Pensando en Todos!*



Gráfico 100. Tendencia del indicador oportunidad de atención en consulta de urgencias. Períodos 2006II-2009I



*¡Pensando en Todos!*



Tabla 33. Resumen del indicador oportunidad de autorización de la referencia del paciente entre la red de IPS.  
Períodos 2006II-2009I

	Segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008	Primer semestre 2009
Total EAPB	4,7	3,7	2,6	2,4	2,7	4,8
Subsidiado	4,4	5,0	5,4	3,5	2,4	3,6
Contributivo	5,1	1,7	1,0	1,6	3,3	6,5
Prepagada	1,1	2,9	2,2	3,0	2,3	3,0

Fuente: Análisis de información de los indicadores del sistema de información para la calidad. Ministerio de la Protección Social- Dirección General de Calidad de Servicios. 2009

*¡Pensando en Todos!*



### 3. EXPERIENCIA DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.

- ❖ **Acceso a la atención y utilización del servicio:**
  - Restricción libre elección.
- ❖ **Disconformidad manifiesta :**
  - Tutelas
  - Quejas
- ❖ **Valoración final de la experiencia de atención.**
  - Adherencia – fidelidad lealtad.

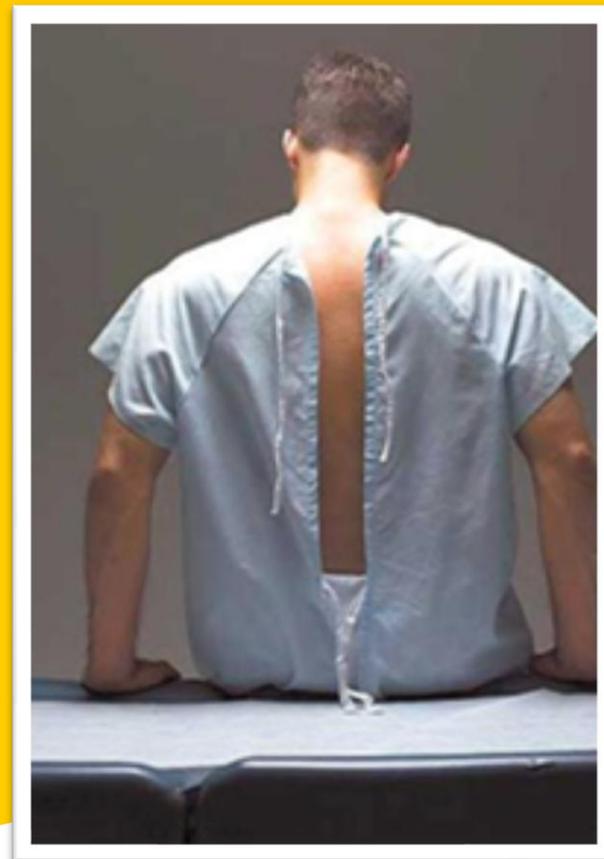




Gráfico 106. Tendencia indicador proporción de quejas resueltas antes de 15 días. Períodos 2006II-2009I



	Segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008	Primer semestre 2009
● Total EAPB	78,9	82,9	83,8	74,1	73,9	87,0

Fuente: Análisis de información de los indicadores del sistema de información para la calidad. Ministerio de la Protección Social- Dirección General de Calidad de Servicios. 2009

*Pensando en Todos!*



- **Experiencia de Atención a los usuarios** las mediciones realizadas muestran un panorama con diversos resultados; se evidencia una diferencia considerable en las IPS acreditadas. Hay que trabajar en la brecha de calidad en cuanto a la accesibilidad y oportunidad.

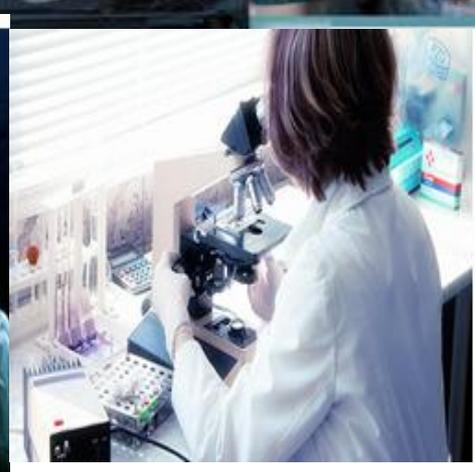


# Secretaría de Salud Departamental

## Gobernación de Casanare



SECRETARÍA DE SALUD  
DE CASANARE



*¡Pensando en Todos!*