



**AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN
SALUD
DE LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL
COMO COMPRADOR DE SERVICIOS DE SALUD**

Subsecretaría de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

Santiago de Cali, 24 de junio de 2021

AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

↓
contemplada

Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud

↓
reglamenta

Prestación de Servicios de Salud en Colombia

POLÍTICA NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

OBJETIVOS

Mejorar el acceso a los servicios de salud

Mejorar la calidad de la atención en salud

Generar eficiencia en la prestación de servicios de salud y lograr la sostenibilidad financiera de las IPS públicas

POLÍTICA NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

EJES ESTRATÉGICOS

Accesibilidad: población Vs sistema de PSS
(geográficas, económicas, cultural, organizacional)

Calidad: 2 principios(MCC, ACU)

Eficiencia: obtención de mayores y mejores resultados con la menor cantidad posible de recursos

AUDITORIA

Componente del MC en el SOGCS

Mecanismo sistemático y continuo



evaluación



cumplimiento de estándares de calidad

Estándares de calidad

Se incluye evaluación de los problemas de calidad
(Avedis Donabedian)

- Un resultado de calidad deseable que no se consigue
- Un resultado no deseable que se presenta durante la prestación de los servicios y que está relacionado con la atención precedente

PROCESOS DE AUDITORÍA SEGÚN TIPOS DE ENTIDAD

Será implementado de acuerdo al ámbito de acción de las diferentes entidades.

Deben adoptar criterios, indicadores, estándares

Permita precisar

- Parámetros de calidad esperada en sus procesos de atención
- Se adelantarán acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales
- Evaluación continua y sistemática

Elevar la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios

La Auditoría debe centrarse como mínimo en los siguientes procesos:

IPS.

• **Autoevaluación de la Prestación de Servicios de Salud:** evaluar sistemáticamente los procesos de atención según características de calidad (AOSPC).

Incluye:

- Autoevaluación sobre estándares de acreditación
- Mejoramiento de los indicadores del sistema de información para la calidad
- Fortalecimiento de la gestión del riesgo en salud
- Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente

• **Atención al usuario:** evaluar sistemáticamente la satisfacción de usuarios

- Procesos de atención en salud (quejas y reclamos)
- Encuestas y entrevistas de satisfacción
 - percepción del usuario posterior al servicio
 - conocer necesidades y expectativas de los servicios a recibir

La Auditoría debe centrarse como mínimo en los siguientes procesos:

EAPB.

- Autoevaluación de la red de prestadores:
 - suficiencia de la red,
 - SIRC,
 - habilitación de Prestadores
 - características de calidad (AOSPC)
- Atención al usuario: evaluar sistemáticamente la satisfacción de usuarios
 - Procesos de atención en salud (quejas y reclamos)
 - Encuestas y entrevistas de satisfacción
 - percepción del usuario posterior al servicio
 - conocer necesidades y expectativas de los servicios a recibir
- Procesos de auditoría externa: evaluar sistemáticamente los procesos de atención por los Prestadores

La Auditoría debe centrarse como mínimo en los siguientes procesos:

ENTIDADES TERRITORIALES EN SU CONDICIÓN DE COMPRADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Deben adoptar un Programa que les permita:

- Hacer seguimiento y evaluación de la calidad en los Prestadores
- Que sirva de retroalimentación para brindar mejor atención a los usuarios
- Se levanten planes de mejora a los procesos para impactar todo el Sistema de Garantía de Calidad en Salud.

Le aplica los mismos procesos de las EAPB:

-**Autoevaluación de la red de prestadores:** suficiencia de la red, SIRC, habilitación de Prestadores, características de calidad (AOSPC)

-**Atención al usuario:** evaluar sistemáticamente la satisfacción de usuarios

- Procesos de atención en salud (quejas y reclamos)

- Encuestas y entrevistas de satisfacción: percepción del usuario posterior al servicio, conocer necesidades y expectativas de los servicios a recibir

-**Procesos de auditoría externa:** evaluar sistemáticamente los procesos de atención por los Prestadores

AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE SALUD DPTAL- VALLE DEL CAUCA COMO COMPRADOR DE SERVICIOS DE SALUD

- Seguimiento al desarrollo del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la red pública
- Asistencia técnica en mejoramiento continuo de la calidad en salud: Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en las ESE e IPS de la red pública, Sistema de Información para la Calidad.
- Satisfacción del usuario en las ESE e IPS de la red pública.
 - Seguimiento a la gestión de las PQRS
 - Seguimiento a la medición de satisfacción del usuario.
 - Seguimiento a indicador de satisfacción

AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE SALUD DPTAL- VALLE DEL CAUCA COMO COMPRADOR DE SERVICIOS DE SALUD

- Sistema de información de referencia y contrarreferencia-SIRC
 - Seguimiento del SIRC a través de la regulación de los pacientes de urgencias y hospitalarios realizada en el CRUE y registradas en el SIGCRUE
 - Seguimiento del SIRC a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red.
 - Seguimiento del SIRC a través de instrumento con criterios de verificación
- Funcionamiento de la red pública mediante indicadores de calidad
 - Seguimiento del estado de los indicadores de calidad de acuerdo a lo reportado en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 y la Resolución 256 de 2016

- Seguimiento al desarrollo del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la red pública

CUADRO: ANÁLISIS DE RESULTADOS PAMEC A RED PÚBLICA
COMPARACIÓN CORTE: DIC. 2018, DIC. 2019 Y DIC. 2020

PAMEC	2018		2019		2020	
	Número	%	Número	%	Número	%
• Baja ejecución: <5 criterios)	2	3.7	3	5.6	18	33.3
• Media ejecución: 6 a 8 criterios	7	13.0	1	1.8	20	37.0
• Alta ejecución: 9 a 10 criterios	42	77.8	50	92.6	0	0
No presentaron de información	3	5.6	0	0	16	29.6
Total	54	100.0	54	100.0	54	100.0

- Asistencia técnica en mejoramiento continuo de la calidad en salud: Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en las ESE e IPS de la red pública, Sistema de Información para la Calidad

Año 2020:

PAMEC: 1 Videoconferencia mayo de 2020, reunión virtual, a solicitud.
Conjuntamente con SMS Cali

https://www.youtube.com/watch?v=duK_-p74CZk.

SIC: 2 Videoconferencias julio 2020, reunión virtual, a solicitud

https://youtu.be/W_SUI4FVPtM

<https://youtu.be/TgrNBe7LXOo> (herramienta para análisis de indicadores)

- Satisfacción del usuario en las ESE e IPS de la red pública.
 - Seguimiento a la gestión de las PQRS
 - Seguimiento a la medición de satisfacción del usuario.

(FO-SP-M3-P6-02-06: Seguimiento a la Medición de satisfacción del Usuario en ESE e IPS)

2018: seguimiento a través de visitas a 54 instituciones encontrando que 53 de ellas (98.1%) realiza gestión sobre las PQRS presentadas y la satisfacción del usuario.

2019: seguimiento a través de visitas y solicitud de información con soportes. 43 instituciones (79.6%) aportaron información y soportes de gestión a las PQRS y satisfacción del usuario.

2020: seguimiento a través de solicitud de información y soportes. (no visitas por pandemia). 26 instituciones (48,1%) aportaron información y soportes de gestión a las PQRS y satisfacción del usuario.

- Satisfacción del usuario en las ESE e IPS de la red pública
- Seguimiento a indicador de satisfacción 2016-2020

MUNICIPIO	INSTITUCIÓN	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2016 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2017 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2018 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2019 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2020 Meta:90%
Alcalá	Hospital San Vicente de Paul - Alcalá	0	67,58	97,29	99,52	96,13
Ansermanuevo	Hospital Santa Ana de los Caballeros	96,67	89,98	97,03	94,3	97,81
Argelia	Hospital Pio XII	94,70	0	98,96	90,14	90,59
El Aguila	Hospital San Rafael ESE - El Aguila	99,40	99,34	99,64	99,8	99,66
El Cairo	Hospital Santa Catalina	96,28	82,05	72,91	98,15	98,95
La Unión	Hospital Gonzalo Contreras	85,17	88,13	96,65	94,92	97,22
La Victoria	Hospital Nuestra Señora de Los Santos	95,33	91,18	75,08	96,69	97,62
Obando	Hospital Local de Obando ESE - Obando	94,79	95,60	90,06	96,15	98,29
Toro	Hospital Sagrada Familia ESE - Toro	0	85,66	80,58	93,47	97,14
Ulloa	Hospital Pedro Saenz Diaz ESE - Ulloa	92,36	99,58	98,83	98,83	98,69
Versalles	Hospital san Nicolás	98,01	99,84	99,64	99,27	98,11
Cartago	IPS del Municipio de Cartago	96,69	98,44	47,71	97,11	92,56
Zarzal	Hospital Departamental San Rafael	0	80,20	77,87	87,65	95,41
Andalucía	Hospital San Vicente Ferrer	89,39	99,67	91,33	90,88	99,61
Bolívar	Hospital Santa Ana	93,90	91,07	96,51	96,58	96,58
Bugalagrande	Hospital San Bernabé	97,24	96,45	95,21	99,46	94,55
Caicedonia	Hospital Santander ESE - Caicedonia	95,96	86,80	85,43	88,25	90,14
El Dovio	Hospital Santa Lucía	98,60	98,03	98,57	97,43	92,96
San Pedro	Hospital Ulpiano Tascon Quintero ESE - San Pedro	98,51	95,71	97,59	89,79	93
Trujillo	Hospital Santa Cruz	0	89,68	86,7	97,67	98,92
Riofrío	Hospital Kennedy	96,47	97,72	98,02	99,48	98,98
Roldanillo	Hospital San Antonio	0	91,75	91,63	96,48	95,94
Sevilla	Hospital Centenario	97,57	95,39	98,01	97,76	99,39
Tuluá	Hospital Rubén Cruz Vélez	0	99,18	91,02	89,73	91,83
Tuluá	Hospital Departamental Tomas Uribe Uribe	98,78	96,92	96,41	95,91	99,55
Calima-El Darién	Hospital San Jorge	0	84,49	93,63	92,49	97,67
Ginebra	Hospital del Rosario	91,74	68,00	84,88	92,13	95,9
Guacarí	Hospital San Roque ESE - Guacarí	96,94	97,94	97,94	99,04	98,72
Restrepo	Hospital San José	90,00	89,82	SD	92,13	96,88
Yotoco	Hospital Local ESE - Yotoco	88,72	77,15	97,35	95,06	92,05
Guadalajara de Buga	Hospital Divino Niño ESE - Buga	74,67	80,32	100	69,87	90,24
Candelaria	Hospital Local de Candelaria	89,39	93,90	88,01	90,17	90,91
El Cerrito	Hospital San Rafael ESE - El Cerrito	0	100	100	100	99,33
Florida	Hospital Benjamín Barney Gasca	93,51	81,53	92,5	93,82	SD
Pradera	Hospital San Roque ESE - Pradera	91,14	63,09	74,32	93,18	98,25
Palmira	Hospital Raul Orejuela Bueno - Palmira	67,21	70,92	77,36	84,84	93,51
Dagua	Hospital José Rufino Vivas	95,19	94,51	89,26	92,3	98,41
Jamundí	Hospital Piloto de Jamundí	93,04	95,04	99,45	98,25	97,53
La Cumbre	Hospital Santa Margarita	96,69	95,67	91,81	98,29	97,5
Vijes	Hospital Francineth Sánchez Hurtado	97,22	96,24	97,61	97,72	98,21
Yumbo	Hospital La Buena Esperanza ESE	94,48	91,71	90,41	98,31	94,85
Santiago de Cali	Red de Salud Centro	97,34	95,71	97,89	97,06	97,58
Santiago de Cali	Red de Salud Ladera	93,93	94,75	96,29	99,92	98
Santiago de Cali	Red de Salud Oriente	96,48	96,27	99,85	95,02	92,75
Santiago de Cali	Red de Salud Norte	99,04	99,69	97,88	99,81	99,92
Santiago de Cali	Red de Salud Suroriente	100	89,46	89,93	90,85	95,22
Santiago de Cali	Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel	100	86,36	96,61	90,55	Solo 4to trim: 100
Santiago de Cali	Hospital Isaías Duarte Cancino	98,44	91,39	86,52	89,74	95,49
Santiago de Cali	Hospital Departamental Mario Correa Rengifo	72,11	89,60	92,6	93,01	93,3
Santiago de Cali	Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle	74,24	77,91	97,02	98,58	95,75
Santiago de Cali	Hospital Universitario del Valle Evaristo García	94,87	97,80	94	97,13	96,95
Guadalajara de Buga	Fundación Hospital San José de Buga	SD	99,04	99,46	99,43	99,45
Santiago de Cali	Hospital San Juan de Dios	94,01	90,33	98,45	97,16	97,59
Santiago de Cali	Fundación Clínica Infantil Club Noel	SD	92,53	99,1	99,38	99,43

- Satisfacción del usuario en las ESE e IPS de la red pública
 - Seguimiento a indicador de satisfacción

INSTITUCIONES / INDICADOR	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2016 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2017 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2018 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2019 Meta:90%	P.3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS DE IPS 2020 Meta:90%
Promedio	98,3	76,4	92,4	94,8	96,4
Total instituciones dentro de la meta	37	33	39	47	52
Total instituciones	54	54	54	54	54
%	68,5	61,1	72,2	87	96,3

- Sistema de información de referencia y contrarreferencia-SIRC
 - Seguimiento del SIRC a través de la regulación de los pacientes de urgencias y hospitalarios realizada en el CRUE y registradas en el SIGCRUE.
 - Seguimiento del SIRC a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red.

(FO-SP-M3-P6-02-01: Indicadores de Seguimiento del Funcionamiento de la Red de Servicios ESE e IPS)

- Seguimiento del SIRC a través de instrumento con criterios de verificación
(FO-SP-M3-P6-02-04: Seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia)

- Sistema de información de referencia y contrarreferencia-SIRC
 - Seguimiento del SIRC a través de los indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red.
 - Seguimiento del SIRC a través de instrumento con criterios de verificación

2018: seguimiento a través de visitas a 54 instituciones las cuales aportaron la información.

2019: seguimiento a través de visitas y solicitud de información con soportes.
43 instituciones (79.6%) aportaron información

2020: seguimiento a través de solicitud de información y soportes. (no visitas por pandemia). 26 instituciones (48,1%) aportaron información.

- Información sobre remisión de pacientes año 2020.
 - Instituciones con mayor porcentaje de remisiones a nivel superior desde servicios ambulatorios y hospitalarios: 28 instituciones (54.9%) 27 ESE de baja complejidad y HDPUV
 - Instituciones con mayor porcentaje de remisiones a nivel superior desde el servicio de urgencias: 22 instituciones (43.1%) 16 ESE de baja y 6 de mediana complejidad
 - Instituciones con mayor porcentaje de remisiones a nivel superior para atención de partos: 2 instituciones (3.9%) 2 ESE de mediana complejidad

*Análisis de pertinencia de las remisiones.

- Funcionamiento de la red pública mediante indicadores de calidad
 - Seguimiento del estado de los indicadores de calidad de (experiencia de la atención) acuerdo a lo reportado en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 y la Resolución 256 de 2016.

P3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	
P3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	
P3.3 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	
P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	
P3.5 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	
P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	
P3.7 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General	
P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía	
P3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II	
P3.14 Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	
P3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	

- Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2016-2020 Meta:<30 min

MUNICIPIO	INSTITUCIÓN	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2016 - II Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2017 -II Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2018-II Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2019 Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2020 Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2020 Meta:<30 min
Alcalá	Hospital San Vicente de Paul - Alcalá	5,73		17,07	23,74	11,61	24,69
Ansermanuevo	Hospital Santa Ana de los Caballeros	19,24	26,16	24,57	17,84	23,8	22,26
Argelia	Hospital Pio XII	94,23	22,32	19,86	19,74	18,04	23,09
El Águila	Hospital San Rafael ESE - El Águila	19,14	24,9	25,58	38,33	17,98	29,09
El Cairo	Hospital Santa Catalina	18,66	397,431	16,16	26,05	25,58	9,25
La Unión	Hospital Gonzalo Contreras	50,86		43,52	29,5	29,84	17,58
La Victoria	Hospital Nuestra Señora de Los Santos - La Victoria	0	62,97	15,45	6,45	23,69	24,62
Obando	Hospital Local de Obando ESE - Obando	10,88	10,83	7,99	22,09	25,58	24,98
Toro	Hospital Sagrada Familia ESE - Toro	5,85	13,45	9,85	13,43	7,28	7,75
Ulloa	Hospital Pedro Saenz Diaz ESE - Ulloa	18,43	10,93	14,2	12,7	8,16	17,24
Versalles	Hospital san Nicolás	17,91	17,04	16,81	16,76	9,59	12,44
Cartago	IPS del Municipio de Cartago	31,59	20,61	22,94	25,86	18,2	17,82
Zarzal	Hospital Departamental San Rafael	55,97	10,5	2,53	1,65	5,84	13,08
Andalucía	Hospital San Vicente Ferrer	33,98	33,15	29,18	15,21	17,89	17,59
Bolívar	Hospital Santa Ana	17,32	17,31	17,56	0	18,39	SD
Bugalagrande	Hospital San Bernabé	27,98	31,13	22,23	28,94	8,42	8,42
Caicedonia	Hospital Santander ESE - Caicedonia	27,21	27,32	27,3	26,82	26,73	27,52
El Dovio	Hospital Santa Lucía	SD	15,45	10,58	23,77	3,63	6,53
San Pedro	Hospital Ulpiano Tascon Quintero ESE - San Pedro	24,15	24,04	22,81	22,84	10,33	7,84
Trujillo	Hospital Santa Cruz	15,18	18,1	29,81	11,2	15,94	15,94
Riofrío	Hospital Kennedy	32,4	2,71	25,18	19,06	25,36	20,46
Roldanillo	Hospital San Antonio	27,46	18,35	12,3	9,54	13,9	17,66
Sevilla	Hospital Centenario	104,3	19,91	22,62	18,67	14,04	18,12
Tuluá	Hospital Rubén Cruz Vélez	11,43	23,01	33,74	18,17	4,62	11,74
Tuluá	Hospital Departamental Tomas Uribe Uribe - Tuluá	23,07	SD	SD	23,72	SD	28,98
Calima-El Darién	Hospital San Jorge	SD	9,21	20,23	19,4	19,4	19,4
Ginebra	Hospital del Rosario	SD	31,44	27,62	14,69	9,6	0,91
Guacarí	Hospital San Roque ESE - Guacarí	65,17	74,68	32,06	9,91	46,7	40,6
Restrepo	Hospital San José	SD	0	SD	14,57	8,55	22,85
Yotoco	Hospital Local ESE - Yotoco	SD	9,17	18,03	12,7	11,42	19,57
Guadalajara de Buga	Hospital Divino Niño ESE - Buga	25,51	25,79	21,28	32,04	30,94	31,67
Candelaria	Hospital Local de Candelaria	13,28	34,59	18,01	27,03	19,98	21,74
El Cerrito	Hospital San Rafael ESE - El Cerrito	8,54	14,44	41,13	17,62	9,41	7,8
Florida	Hospital Benjamín Barney Gasca	21,52	15,65	17,92	95,32	18,08	SD
Pradera	Hospital San Roque ESE - Pradera	25,67	41,36	32,6	24,31	11,74	14,74
Palmira	Hospital Raul Orejuela Bueno - Palmira	SD	50,44	45,81	31,62	30,63	28,6
Dagua	Hospital José Rufino Vivas	SD	38,35	39,06	SD	65,48	61,99
Jamundí	Hospital Piloto de Jamundí	33,33	36,66	44,01	29,51	31,06	31,82
La Cumbre	Hospital Santa Margarita	SD	SD	17,37	16,24	22,94	22,68
Vijes	Hospital Francineth Sánchez Hurtado	11,33	20,06	9,77	10,5	14,13	14,13
Yumbo	Hospital La Buena Esperanza ESE - Yumbo	319,34	420,11	234,02	4,79	11,58	5,87
Santiago de Cali	Red de Salud Centro	7,89	SD	SD	58,02	20,73	34,23
Santiago de Cali	Red de Salud Ladera	17,59	16,96	19,62	26,45	29,26	26,7
Santiago de Cali	Red de Salud Oriente	28,82	4,69	5,42	5,7	4,42	4,51
Santiago de Cali	Red de Salud Norte	704,04	20,52	20,92	29,94	29,94	27,07
Santiago de Cali	Red de Salud Suroriental	9,9	28,76	26,64	26,26	26,26	23,13
Santiago de Cali	Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel	SD	SD	SD	15,61	SD	SD
Santiago de Cali	Hospital Isaias Duarte Cancino	SD	21,59	SD	24,11	32,39	40,82
Santiago de Cali	Hospital Departamental Mario Correa Rengifo - Cali	SD	27,78	22,77	19,17	18,86	19,6
Santiago de Cali	Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle - Cali	SD	24,25	35,03	22,94	19,76	18,55
Santiago de Cali	Hospital Universitario del Valle Evaristo García	SD	SD	25,94	8,52	5,53	5,31
Guadalajara de Buga	Fundación Hospital San José de Buga	28,92	34,21	29,9	34,33	27,2	28,37
Santiago de Cali	Hospital San Juan de Dios	SD	149,03	35,3	31,44	13,76	14,1
Santiago de Cali	Fundación Clínica Infantil Club Noel - Cali	39,07	22,69	25,9	26,87	29,96	29,44

- Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2016-2020 Meta:<30 min

INSTITUCIONES / INDICADOR	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2016 Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2017 Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2018 Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2019 Meta:<30 min	Tiempo Promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II en el servicio de urgencias 2020 Meta:<30 min
Promedio	51,2	42,9	28	21,9	20,4
Total instituciones dentro de la meta	28	33	38	46	47
Total instituciones	54	54	54	54	54
%	51,8	61,1	70,4	85,2	87

- Seguimiento del estado de los indicadores de calidad de (experiencia de la atención)

Fuente: MinSalud. Observatorio de Calidad 2019

ESE del Mpio/ Indicadores 2019	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8
Alcalá	0,95	1,13						
Ansermanuevo	3,17	0,11						
Argelia	0,49	0,91						
El Aguila	1,37	2,56						
El Cairo	0,21	0,01						0
La Unión	2,31	0,84						0
La Victoria	1,96	1,23						
Obando	0,24	1,3						
Toro	2,04	1,44						2,18
Ulloa	1,34	0,33						
Versalles	2,47	1,16						4,71
Cartago I	1,55	2,67						
Zarzal	0,69	1,78	4,31	3,74	3,96	0,93	1,57	9,74
Andalucía	1,5	2,82						
Bolívar	0	0						
Bugalagrande	2,52	1,58						
Caicedonia	0,54	0,13				0		
El Dovio	1,5	1,42						0
San Pedro	2,22	2,65						
Trujillo	2,29	4						
Riofrío	1,74	3,73						
Roldanillo	2,06	2,03	9,56	2,06	7,07	5,9	2	14,93
Sevilla	0,79	1,28	8,35	2,93	3,29	2,59	3,9	4,21
Tuluá I	3,39	1,85				7,16		
Tuluá II	1,73		13,09	15,81	18,23	14,06	12,56	
Calima	1,9	3,39						
Ginebra	0,49	0,03						
Guacarí	0,09	0,78						
Restrepo	1,27	5,37						
Yotoco	1,26	0,92	12,26	5,09		2,32		
Guad. Buga I	2,64	1,75	15,05					
Candelaria	1,67	1,82		5,68	6,98			
El Cerrito	2,21	0,26	8,3					
Florida	1,64	1,96				11		3,71
Pradera	1	0,01						
Palmira	2,73	1,62	14,4	12,63	3,82	4,75	3,85	
Dagua	0,68	1,09						
Jamundí	5,22	2,5		11,64	10,46	6,72		11,59
La Cumbre	1,32	3,32						
Vijes	1,14	0,17						
Yumbo	2,08	2,64	8,44	5,71	4,96		7,4	0,44
ESE Centro	1,95	2,21	3,54	3,01	3,57	2,7		
ESE Ladera	2,99	1,29	8,54	14,2		5,29		11,99
ESE Oriente	2,75	2,73	3,14	4,12	3,41	3,83		2,72
ESE Norte	2,02	1,7	4,94	3,95	2,53	2,32		3,52
ESE Suroriente	1,96	1,92	6,1	3,73	2,82	2,85		2,1
Cali HGASM	0	0						
HIDC			4,94	2,94	3,54		5,71	2,39
HMCR			8,06	3,07	5,84		13,43	9,55
HDPUV								
HUV		5,47	9,87	4,39	12,35	5,62	13,1	4,81
FHSJ Buga			28,32	6,03	14,43	8,35	6,12	
HSJD			22,5	1,17	22,3	9,05	15,05	
FCICN		4,46		5,96			15,84	
Estándar	3	3	15	5	10	5	30	

* Fuente. Observatorio de Calidad 2019

- Seguimiento del estado de los indicadores de calidad de (experiencia de la atención)
Fuente: MinSalud. Observatorio de Calidad 2019

ESE del Mpio/ Indicadores 2019	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8
Total ESE e IPS	47	48	19	20	17	18	12	18
Estándar	3	3	15	5	10	5	20	3
Promedio indicador	1,66	1,76	10,2	5,89	7,62	5,3	8,38	4,92
En estándar	44	41	16	11	12	9	12	8
Fuera del estándar	3	7	3	9	5	9	0	10
% ESE, IPS en estándar Res. 256 de 2016	93,62	85,42	84,21	55	70,59	50	100	44,44

P3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General

P3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General

P3.3 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna

P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría

P3.5 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología

P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia

P3.7 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General

P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía

P3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II

P3.14 Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS

P3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo

- Seguimiento del estado de los indicadores de calidad de (experiencia de la atención)
Fuente: MinSalud. Observatorio de Calidad 2020

Municipio	Hospitales	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8
Alcalá	Hospital San Vicente de Paul	0,74	0,68						
Ansermanuevo	Hospital Santa Ana de los Caballeros	3,55	0,47						
Argelia	Hospital Pio XII	0,86							
Cartago	IFS del Municipio de Cartago	1,37	2,07						
El Águila	Hospital San Rafael	0,96	1,73						
El Cairo	Hospital Santa Catalina	0,24	0,14						
La Unión	Hospital Gonzalo Contreras		0,49						
La Victoria	Hospital Nuestra Señora de Todos Los Santos	3,00	2,90						
Obando	Hospital Local de Obando		1,50						
Toro	Hospital Sagrada Familia	0,78	0,94						
Versalles	Hospital San Nicolás	1,18	0,94			2,67	0,8	0	1,08
Ulioa	Hospital Pedro Sáenz	3,16	1,07						
Zarzal	Hospital San Rafael	0,16	0,00						
	Hospital San Vicente Ferrer	0,69	1,34	2,76	1,16	3,3		1,99	5,18
Andalucía		1,62							
Bolívar	Hospital Santa Ana								
Bugalagrande	Hospital San Bernabé	2,63	1,41						
Caicedonia	Hospital Santander		0,00		0,00		0		
El Dovio	Hospital Santa Lucía	0,24	3,13						
Riofrio	Hospital Kennedy	1,08	0,86						
Roldanillo	Hospital San Antonio	3,38	0,79	1,05	0,67	2,68	5,27	0,43	
San Pedro	Hospital Upiano Tascón	1,36	1,91						
Sevilla	Hospital Centenario	1,15	1,82	1,78	1,96	2,73		3	1,8
Tuluá	Hospital Ruben Cruz Vélez	2,88	0,02				3,41		
Tuluá	Hospital Tomas Uribe Uribe								
Trujillo	Hospital Santa Cruz	0,59	0,13						
Calima-El Darién	Hospital San Jorge	2,19	0,00						
Ginebra	Hospital del Rosario	0,39	0,00						
Guacarí	Hospital San Roque	1,26	1,27						
Guadalajara de Buga	Hospital Divino Niño	2,08	0,09	7,09					
Restrepo	Hospital San José	0,51	2,58						
Yotoco	Hospital Local de Yotoco	1,02	2,16	2,94	4,48	3,45			
Florida	Hospital Benjamin Barney Gasca								
Candelaria	Hospital Local de Candelaria	2,36	1,00		4,19				
El Cerrito	Hospital San Rafael	0,83	0,84			7,17			
Palmira	Hospital Raul Orejuela Bueno	1,97	0,21		4,67		6,05	8,56	
Pradera	Hospital San Roque	0,7	0,14			7,51			
Dagua	Hospital José Rufino Vivas		0,00						
Jamundí	Hospital Piloto de Jamundí	1,52	0,06		1,30				
La Cumbre	Hospital Santa Margarita	2,44	1,25			3,31	5,29		
Viñes	Hospital Francynet	0,67	2,20						
Yumbo	Hospital La Buena Esperanza	1,24	0,33	4,05	1,76				
Cali	ESE Centro	2,22	1,95	5,32	2,86	2,34	4,27	7,95	0,58
Cali	ESE Ladera	3,02	1,66	12,29	4,64		2,89		
Cali	ESE Norte	2,47	1,24		2,63	2,57	13,05		6,45
Cali	ESE Oriente	2,73	2,78	3,17	3,22	3,48	2,21		2,74
Cali	ESE Suroriente	0,55	0,76	6,59	2,40	7,67	3,25		2,25
Cali	Hospital Geriátrico Anciano San Miguel	0					2,62		
Cali	HDP/UV								
Cali	HMCR			8,77	4,85	6,42			8,64
Cali	HIDC	1,71		1,71	1,75	2,04			3,23
Cali	HUV	3,04		14,91	4,84	12,45	6,67		8,04
Guadalajara de Buga	Fundación Hospital San José			10,74					3,07
Cali	HSD Cali			18,98		12,95	10,06		8,63
Cali	FCI Club Noel					22,22	18,33		18,37
Estándar		3	3	15	5	10			12,49

* Fuente. Observatorio de Calidad 2020

- Seguimiento del estado de los indicadores de calidad de experiencia de la atención
Fuente: MinSalud. Observatorio de Calidad Comparación 2019-2020

ESE del Mpio/ Indicadores	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	
% ESE, IPS en estándar Res. 256 de 2016	92,68	97,62	93,33	94,44	82,35	56,25	100	57,14	año 2020
% ESE, IPS en estándar Res. 256 de 2016	93,62	85,42	84,21	55	70,59	50	100	44,44	año 2019
P3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General									
P3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General									
P3.3 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna									
P3.4 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría									
P3.5 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología									
P3.6 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia									
P3.7 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General									
P3.8 Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía									

Indicadores de calidad de experiencia de la atención

Comparación Fuentes MinSalud. Observatorio de Calidad Res 256 de 2016 Vs Dec 2193 de 2004 SIHO 2020

ESE del Mpio/ Indicadores 2020	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8
Total ESE e IPS	41	42	15	18	17	16	12	7
Estándar	3	3	15	5	10	5	20	3
Promedio indicador	1,5	1,07	6,81	3,51	6,39	5,14	6,68	3,05
En estándar	38	41	14	17	14	9	12	4
Fuera del estándar	3	1	1	1	3	7	0	3
% ESE, IPS en estándar Res. 256 de 2016	92,68	97,62	93,33	94,44	82,35	56,25	100	57,14

* Fuente. Observatorio de Calidad 2020

ESE del Mpio/ Indicadores 2020	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8
Total ESE e IPS	47	44	17	18	17	16	13	
Estándar	3	3	15	5	10	5	20	3
Promedio indicador	1,45	1,11	6,47	3,83	6,36	6,29	6,81	
En estándar	43	43	16	16	14	7	13	
Fuera del estándar	4	1	1	2	3	9	0	
% ESE, IPS en estándar Dec 2193 de 2004	91,49	97,73	94,12	88,89	82,35	43,75	100	SD

* Fuente. Indicadores Decreto 2193 de 2004 SIHO

CONCLUSIONES



- En el 2020 hubo disminución en el desarrollo del PAMEC en las instituciones, comparado con el año 2019.
- El seguimiento a través de las visitas a las instituciones (presencial), aumenta el porcentaje de obtención de información, comparado con el resultado de los seguimientos a través de solicitud de información y documentos soportes (correo electrónico, telefónico).
- Las remisiones a nivel superior desde serv. ambulatorios y hospitalarios se observan en mayor porcentaje en las de baja complejidad y el HDPUV, seguidas por las remisiones desde servicios de urgencias.

CONCLUSIONES



- En las instituciones de mediana complejidad, se observa mayor porcentaje en las remisiones a nivel superior desde servicios de urgencias.
- Importante realizar análisis de la pertinencia de las remisiones.
- De 2016 a 2020 se observa mejora en los indicadores de experiencia de la atención.

CONCLUSIONES



- Aún se encuentran instituciones que no reportan todos los indicadores que les corresponde, a la plataforma PISIS de MinSalud (Res. 256 de 2016 y Res. 3539 de 2019).
- Comparado el reporte de indicadores publicado en el Observatorio de Calidad de MinSalud (Res. 256 de 2016 y Res. 3539 de 2019) con los reportados en el SIHO (Decreto 2193 de 2004) se encuentran diferencias en un mismo indicador.



GRACIAS

Imramirez@valledelcauca.gov.co



GRACIAS

COMPROMISOS

Juntos
creamos
grandes
cambios



Valle
Invencible



- Gestionar el desarrollo del PAMEC cumpliendo los pasos de la ruta crítica.
- Reportar los indicadores de calidad acorde a los servicios que ofrece.
- Realizar análisis de la pertinencia de las remisiones.

COMPROMISOS

Juntos
creamos
grandes
cambios



Valle
Invencible



- Enviar la información requerida a la SSD en los FO establecidos.
- Revisar el REPSS – Servicios Habilitados- Vs. Servicios que Prestan. Actualizar la información. Definir los indicadores que les aplica de acuerdo a los servicios que ofrecen.
- Revisión de los indicadores (unificar información y coordinar actividades entre quienes realizan la recolección de la información y quienes realizan el reporte de los indicadores).