



INDICADORES DE CALIDAD

Dr. Alfredo Parietti
Director de Gedyt

CALIDAD SEGÚN LA OMS

“Es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.”

UNA DEFINICIÓN SIMPLE

Para proporcionar un servicio de Calidad hay que igualar o superar las expectativas que tiene el paciente sobre el servicio.

EL PACIENTE / CLIENTE

Cliente es aquella persona que necesita o desea un servicio para lo cual está decidida a realizar un intercambio económico con quien se lo brinde.

Paciente es una persona activa, con posibles dolencias en su salud, que tiene derechos adquiridos con participación responsable y conciente que demanda un diálogo y una solución a su problema a un servidor.

DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO

ELEMENTOS TANGIBLES.

ELEMENTOS INTANGIBLES.

FIABILIDAD.

CAPACIDAD DE RESPUESTA.

PROFESIONALIDAD.

COMPRENSIÓN DEL PACIENTE.

CREDIBILIDAD.

SEGURIDAD.

ACCESIBILIDAD.

COMUNICACIÓN.

CORTESÍA.

ÍNDICE DE COMPLICACIONES

Nº TOTAL DE ESTUDIOS

$$\frac{\text{Nº DE COMPLICACIONES}}{\text{Nº TOTAL DE ESTUDIOS}} = 0.05\%$$

Nº DE COMPLICACIONES

<i>PERFORACION COLÓNICA CON ARGON PLASMA</i>	<i>1</i>
<i>PERFORACION COLONICA POST POLIPECTOMIA</i>	<i>1</i>
<i>SINDROME POST POLIPECTOMIA SIN INTERNACION</i>	<i>2</i>
<i>SANGRADO POST POLIPECTOMIA</i>	<i>2</i>
<i>SINDROME POST POLIPECTOMIA CON INTERNACION</i>	<i>2</i>

ÍNDICE DE LLEGADA A CIEGO

Nº DE VCC INCOMPLETAS

Nº TOTAL DE VCC

X 1 AÑO = %

$$\frac{651}{15321} = 95.75 \%$$

CAUSAS DE NO LLEGADA A CIEGO

<i>PREPARACION SUBÓPTIMA</i>	<i>206</i>
<i>ÁNGULO FIJO</i>	<i>275</i>
<i>DÓLICO COLON</i>	<i>80</i>
<i>LOOP</i>	<i>59</i>
<i>CANCER INFRANQUEABLE</i>	<i>18</i>
<i>OTRAS CAUSAS</i>	<i>13</i>
<i>TOTAL</i>	<i>651</i>

TOTAL DE COLONOSCOPIAS

ESTUDIOS COMPLETOS 95.75%

PREPARACION SUBÓPTIMA 1.34%

*CAUSAS FÍSICAS,
INTRUMENTALES Y TÉCNICAS* 2.91%

UNA QUEJA ES UN REGALO

De la queja a la satisfacción



ÍNDICE DE RECLAMOS

Nº DE RECLAMOS

= %

Nº TOTAL DE PRESTACIONES
(ESTUDIOS + CONSULTAS)

$$\frac{53}{30810} = 0.17\%$$

COMPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

<i>CALL CENTER</i>	<i>13</i>	<i>DESINFORMACIÓN</i>
		<i>ERROR ADMINISTRATIVO</i>
<i>RECEPCION</i>	<i>17</i>	<i>DESINFORMACIÓN</i>
		<i>ERROR ADMINISTRATIVO</i>
<i>MEDICOS</i>	<i>16</i>	<i>CAUSAS ASISTENCIALES</i>
		<i>ESPERA INADECUADA</i>
<i>OTROS</i>	<i>7</i>	<i>INFORMÁTICA, ETC.</i>

ÍNDICE DE ACTIVIDAD CIENTÍFICA

Nº DE TRABAJOS PUBLICADOS

= %

Nº MEDICOS GASTROENTEROLOGICOS

$$\frac{23}{23} = 1$$

ÍNDICE DE ACTIVIDAD CIENTÍFICA

<i>PROTOCOLOS DE INVESTIGACION EXTERNOS</i>	<i>8</i>
<i>PROTOCOLOS DE INVESTIGACION INTERNOS</i>	<i>8</i>
<i>TRABAJOS PRESENTADOS</i>	<i>7</i>

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST CONSULTA

87.2%

+ DEL 80% ES MUY BUENO A EXCELENTE

COMPOSICIÓN DEL INDICADOR

90% RECEPCIÓN

CORDIALIDAD 96%

RESPUESTA A REQUISITOS 92%

TIEMPO DE ESPERA 81%

90.7% MÉDICO

CORDIALIDAD 96.4%

PROFESIONALISMO 95.7%

TIEMPO DE ESPERA 80%

81% CONTACT CENTER

CORDIALIDAD 88.7%

RESPUESTA A REQUISITOS 82.5%

TIEMPO DE ESPERA 72%

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST ESTUDIO

+ 80% ES MUY BUENO A EXCELENTE

CONTAC CENTER 88.4%

RECEPCIÓN 90.2%

ASISTENTE 91%

ANESTESIÓLOGOS 90.4%

ENDOSCOPISTAS 90.8%

ESPACIO FÍSICO 91.8%

TIEMPO DE ESPERA 89%

90.22%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE FINANCIADORES

(ENCUESTA DE GERENTES DE PRESTACIONES)

96.25%

RESOLUCIÓN MÉDICA EN PRÁCTICAS ENDOSCÓPICAS.

ASISTENCIA MÉDICA EN CONSULTORIOS.

RELACIONES INSTITUCIONALES.

RESPUESTA ADMINISTRATIVA A LOS REQUISITOS.

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GLOBAL

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST CONSULTA + PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST ESTUDIO + PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE FINANCIADORES

COMPOSICIÓN DEL INDICADOR

87.23

90.22

96.25

= 91.2%

3

+ DEL 80% ES MUY BUENO A EXCELENTE

INDICADORES GEDYT 2009

<i>COMPLICACIONES</i>	<i>0.05%</i>
<i>LLEGADA A CIEGO</i>	<i>95.75%</i>
<i>BIOPSIAS OBSERVADAS</i>	<i>0.97%</i>
<i>EFECTOS COLATERALES</i>	<i>12.5%</i>
<i>RECLAMOS</i>	<i>0.17%</i>
<i>ACTIVIDAD CIENTÍFICA</i>	<i>1.</i>
<i>PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST CONSULTA</i>	<i>87.2%</i>
<i>PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST ESTUDIO</i>	<i>90.2%</i>
<i>PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE FINANCIADORES</i>	<i>96.2%</i>
<i>PERCEPCIÓN DE CALIDAD GLOBAL</i>	<i>91.2%</i>

