

PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.



CÓDIGO: DOM-P481-HR8_001
FECHA DE EMISIÓN: FEBRERO 2005
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / JULIO 2005

INTRODUCCIÓN

Objetivo Identificar el grado de calidad técnica que los prestadores de servicios otorgan a los usuarios de los servicios en relación con las cesáreas y las infecciones nosocomiales y obtener información para el sistema de monitoreo de indicadores de calidad.

Alcance Este procedimiento aplica a las áreas de coordinación de calidad, consulta externa y urgencias.

Políticas para el procedimiento 1. Informar oportunamente las desviaciones encontradas en el monitoreo.

Definiciones

Sistema Indica: Herramienta de gestión clínica y administrativa que genera información útil, oportuna y confiable sobre las condiciones imperantes, constituyendo una base para la mejora de la calidad de los servicios de atención médica.

Indicador: Expresión numérica del atributo de la calidad que debe ser medido.

Indicador de tiempo de espera: Mide el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario solicita atención de urgencia y/o consulta y el momento que ésta se inicia.

Trato digno: Es una dimensión de la calidad de la atención y se define en la cruzada Nacional por la Calidad como Respeto a los derechos Humanos y a las características individuales de la persona, Información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente.

Diferimiento quirúrgico: Tiempo transcurrido desde que se solicita una cirugía electiva, después de completar los estudios de laboratorio, gabinete y valoraciones preoperatorias, hasta el momento que se realiza, considerándose diferida cuando el periodo es superior a 7 días.

Infecciones nosocomiales: Condición localizada o generalizada resultante de la reacción adversa a la presencia de un agente infeccioso o su toxina, que no estaba presente o en periodo de incubación en el momento del ingreso del paciente al hospital.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.



CÓDIGO: DOM-P481-HR8_001
FECHA DE EMISIÓN: FEBRERO 2005
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / JULIO 2005

Documentos Internos

Código	Documento
	Lineamientos Operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de la Calidad en Segundo Nivel.

Documentos Externos

Código	Documento

Documentos Generados

A continuación se relacionan los formatos que se utilizarán en la aplicación del presente documento:

Código	Documento
	Actas de integración de Comité de Calidad.
	Minuta de reuniones del Comité de Calidad.
F1-TD/02	Indicadores de Trato Digno de los Servicios de Consulta externa o Urgencias de Segundo Nivel.
F1-TE/02	Tiempo de Espera en los Servicios de Consulta Externa o Urgencias de Segundo Nivel.
F1-DQ/02	Diferimiento Quirúrgico.
F1-C/02	Indicador de Cesáreas.
F1-I/02	Infecciones Nosocomiales.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.



CÓDIGO: DOM-P481-HR8_001
 FECHA DE EMISIÓN: FEBRERO 2005
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / JULIO 2005

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD										
1.	Facilitador de Calidad	Determine el área en la cual se efectuará monitoreo de la calidad:										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trato Digno y Tiempo de Espera.</td> <td>Aplique actividades 2.</td> </tr> <tr> <td>Atención Medica Efectiva y Diferimiento Quirúrgico.</td> <td>Aplique actividades 10.</td> </tr> <tr> <td>Infecciones Nosocomiales.</td> <td>Aplique actividades 13.</td> </tr> <tr> <td>Incidencias de Cesáreas.</td> <td>Aplique actividades 14.</td> </tr> </tbody> </table>	Área	Entonces	Trato Digno y Tiempo de Espera.	Aplique actividades 2.	Atención Medica Efectiva y Diferimiento Quirúrgico.	Aplique actividades 10.	Infecciones Nosocomiales.	Aplique actividades 13.	Incidencias de Cesáreas.	Aplique actividades 14.
		Área	Entonces									
		Trato Digno y Tiempo de Espera.	Aplique actividades 2.									
		Atención Medica Efectiva y Diferimiento Quirúrgico.	Aplique actividades 10.									
Infecciones Nosocomiales.	Aplique actividades 13.											
Incidencias de Cesáreas.	Aplique actividades 14.											
2.	Facilitador de Calidad	Obtenga del Departamento de Estadística la productividad del bimestre anterior de consulta externa y consulta de Urgencias.										
3.	Facilitador de Calidad	Determine el tamaño de la muestra a través del cuadro de Lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la gestión de la calidad Segundo Nivel pág. 51.										
4.	Facilitador de Calidad	Identifique los recursos humanos disponibles para la aplicación de encuestas y medición de tiempo de espera, capacite a los encuestadores sobre los objetivos y procedimientos a seguir para aplicar los instrumentos de medición, supervise diariamente de los avances en la obtención de datos, recibir las encuestas realizadas.										
5.	Facilitador de Calidad	Utilice los formatos “ Indicadores de Trato digno de los servicios de Consulta externa o urgencias de Segundo Nivel ” (F1-TD/02) y “ Tiempo de espera en los servicios de Consulta Externa o Urgencias de segundo nivel ” (F1-TE/02).										
6.	Facilitador de Calidad	Detecte desviaciones que afecten el cumplimiento del estándar de cada indicador, informar a directivos del desempeño de indicadores conforme se reciben los datos; capture diariamente o mensualmente información en el sistema INDICA (versión actualizada).										
7.	Facilitador de Calidad	Al cierre del bimestre envíe por medio de un traspaso electrónico la información a la Coordinación Estatal de Calidad.										
8.	Facilitador de Calidad	Envíe a través de la Web los resultados del sistema INDICA del bimestre correspondiente.										

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.



CÓDIGO: DOM-P481-HR8_001
 FECHA DE EMISIÓN: FEBRERO 2005
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / JULIO 2005

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9.	Facilitador de Calidad	Prepare material para la publicación de resultados para el conocimiento del personal y de los usuarios, prepare presentación para informe al Comité Local de Calidad, programe sesiones informativas y de a conocer resultados a los diferentes turno y registre sus acuerdos o propuestas de mejora en “ Minutas de reuniones del comité de calidad ” Fin de Trato Digno
10.	Facilitador de Calidad	Solicite el libro de programación quirúrgicas a partir del día 26 del segundo mes del bimestre (localizado en Ceye) y saque el número de expediente conforme a la muestra preestablecida, determine el tamaño de la muestra a través del cuadro de Lineamientos operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de la Calidad Segundo Nivel pág. 68. Acuda al archivo a solicitar los expedientes.
11.	Facilitador de Calidad	En el formato de recolección de datos “ Diferimiento quirúrgico “ (F1-DQ/02) y de acuerdo con los datos de los expedientes registre: Nombre del paciente, No. de expediente, la fecha de solicitud de cirugía y la fecha de intervención quirúrgica.
12.	Facilitador de Calidad	Aplique actividades 6 a 8.
13.	Facilitador de Calidad	Al término del bimestre solicite al departamento de Estadística el número de egresos por especialidad e al Coordinador del Comité de Infecciones Nosocomiales el número de infecciones intrahospitalarias reportadas. Concentre de manera manual la información en el formato “ Infecciones nosocomiales” (F1-IN/02). Aplique actividades 6 a 8.
14.	Facilitador de Calidad	Al término del bimestre solicite a la jefatura de enfermería las hojas diarias, determine el número de cesáreas y partos por turno; solicite a la encargada de vacunas el número de eventos por bimestre, corrobore que coincidan ambas y concentre la información de manera manual en el formato “ Indicador de cesáreas” (F1-C/02) Aplique actividades 6 a 8. Fin.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS			
Asesorado por:	Lic. Gianello Osvaldo Castellanos Arce	Dictaminado por:	Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera
COLABORADORES			