

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN HOSPITALARIA

Para la presente H. Junta de Gobierno se informa el avance 1er, trimestre del 2016, el cual se evalúa retrospectivamente comparándolo con información del mismo periodo 2015 el área de calidad de la atención en los establecimientos de salud, en las unidades, del Departamento de proyectos Estratégicos de la Dirección de Atención Hospitalaria.

Calidad percibida:

Generar confianza en las instituciones de salud, con la participación activa de la ciudadanía representada como avales ciudadanos, instalados en cada uno de los establecimientos de salud, generando espacios de voz, como los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, para tomar en cuenta la percepción de los usuarios, y estableciendo compromisos los responsables de las unidades médicas con la ciudadanía, para la mejora continua en la atención recibida.

CALIDAD PERCIBIDA				
CONCEPTO	AÑO	META	LOGRO	AVANCE
Aval ciudadano instalados en unidades de salud	2015	277	267	96.38%
	2016	277	223	80.50%
Sugerencias, quejas y felicitaciones atendidas	2015	1,662	272	16.36%
	2016	1,662	636	38.26%
Cartas compromiso	2015	1400	158	11.28%
	2016	1,400	30	20.14%

Seguridad del Paciente y Calidad técnica:

Mejorar la calidad técnica y la seguridad del paciente en la atención a la salud mediante la mejora continua, la reducción de eventos adversos y la medicina basada en la evidencia:

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y CALIDAD TECNICA				
CONCEPTO	AÑO	META	LOGRO	AVANCE
Unidades de 2do nivel incorporadas al programa de Nacional de Seguridad del paciente.	2015	12	10	83%
	2016	12	12	100%
Personal capacitado en GPC	2015	900	180	20%
	2016	900	100	11.11%

Acciones para impulsar la Institucionalización y gestión de la calidad

Conducir bajo la rectoría de la Secretaría de Salud transformaciones en la calidad de la gestión y organización de los servicios de salud; incluyendo el Sistema de Acreditación y Garantía de Calidad, y la mejora de las organizaciones.

- **El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)** es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades médicas que permitan su seguimiento y la comparabilidad entre las unidades de atención médica. Se trata de una herramienta gerencial para su seguimiento en las unidades de salud y contribuir con la toma de decisiones de los directivos para la mejora continua de la atención médica.

unidades incorporadas al Programa Calidad Efectiva de los Servicios de Salud

AÑO	META	LOGRO	AVANCE
2015	260	240	92.30%
2016	260	200	76.92%