

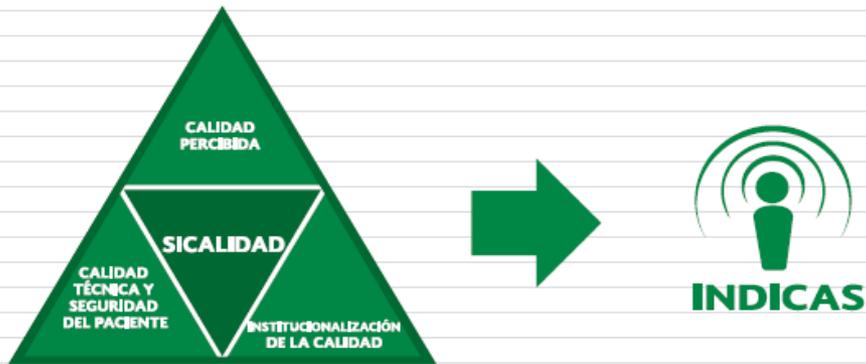
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INDICAS

SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES
DE CALIDAD EN SALUD

EJES DE LA ESTRATEGIA DE CALIDAD



¿QUÉ ES EL SISTEMA INDICAS?

El sistema Nacional de Indicadores de calidad en Salud (registra y monitorea indicadores de calidad de las unidades médicas, permite dar seguimiento a las acciones de mejora realizadas y compara los resultados de las unidades de atención médica. Es una herramienta gerencial par la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

OBJETIVOS

- Contar con un sistema integral de medición par el Sistema Nacional de Salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuada a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción de la Estrategia de Calidad.
- Incorporaar las Instituciones del Sector Salud al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS).
- Hacer de Indicas un instrumento de apoyo en la toma de decisiones para la mejora de los servicios de salud en cada unidad medica.

ACCIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA

- Analizar los datos proporcionados por el sistema INDICAS para generar información relevante que apoye la toma de decisiones en las unidades médicas, y para mejorar la calidad de los servicios de atención médica.
- Desarrollo de manuales y guías prácticas que permitan el buen uso de los instrumentos de medición y del sistema de registro y consulta.
- Fortalecer la vinculación del Sistema INDICAS con las líneas de acción que integran la EStrategia de Calidad para mejorar la calidad de la atención médica y satisfacción del usuario.

CICLO DE MEJORA DEL SISTEMA INDICAS

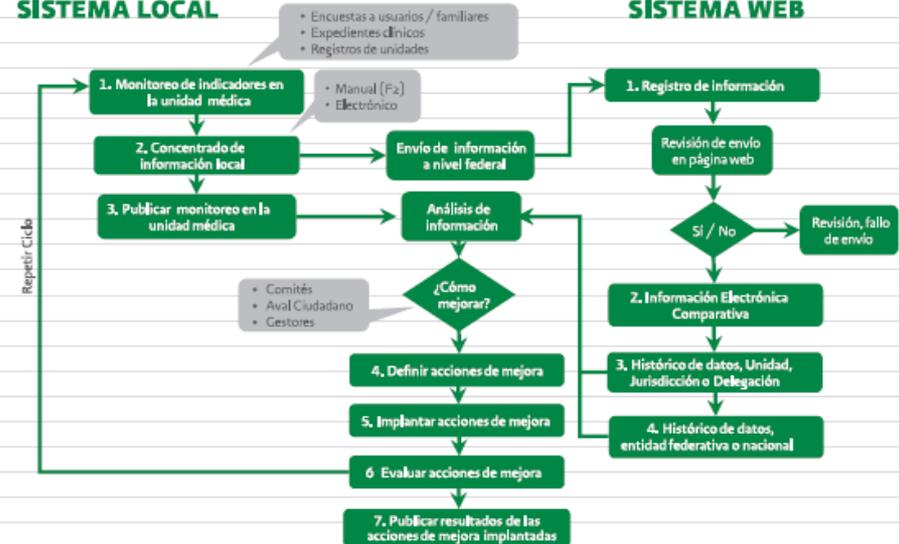
SISTEMA LOCAL

- Realizar el levantamiento de encuestas, con preguntas claras y entendibles.
- Registrar la información en el Sistema INDICAS de manera local.
- Analizar la información.
- Definir e implantar acciones de mejora.
- Evaluar las acciones de mejora.
- Publicar los resultados de las acciones de mejora implantadas

SISTEMA WEB

Una vez registrada y enviada la información, se podrá hacer el análisis de los resultados de periodos anteriores para poder evaluar la unidad y realizar un benchmarking entre las unidades, jurisdicciones y estados, para conocer como está el proceso en la unidad médica y así tomar decisiones e implantar acciones de mejora jurisdiccional, delegacional o estatal.

SISTEMA LOCAL



ÍNDICES QUE CONFORMAN INDICAS

Trato Digno

1. Satisfacción por la oportunidad de la atención.
2. Satisfacción por la información proporcionada por el médico.
3. Satisfacción por el surtimiento de medicamentos.
4. Satisfacción por el trato recibido.
5. Satisfacción general.

Organización de los servicios

6. Tiempo de espera en consulta externa, en medio rural, urbano y en área de urgencias.
7. Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta.
8. Diferimiento quirúrgico.

Atención Médica Efectiva

9. Indicadores de calidad de la atención médica.

Calidad en enfermería

10. Indicadores de calidad de los cuidados de enfermería.

ANTECEDENTES

Los servicios de salud de las entidades federativas deberán asegurarse de la medición y el seguimiento de las acciones de monitoreo en unidades médicas se realicen para los indicadores de:



Actualmente es una herramienta gerencial que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades médicas.



INDICADORES DE TRATO DIGNO (enero-septiembre 2017)



	SATISFACCIÓN POR LA OPORTUNIDAD (TIEMPO)	SATISFACCIÓN POR LA INFORMACIÓN (TRANSPARENCIA)	SATISFACCIÓN POR EL TRATO (AMABILIDAD)	TOTAL DE ENCUESTAS
URGENCIAS	80%	89%	91%	693
CONSULTA EXTERNA	84%	95%	97%	1,019
HOSPITALIZACIÓN	80%	98%	98%	1,266

Hospital Gral. “Dr. Manuel Gea González”
Subdirección de Gestión de Calidad



Reporte General
HOSP. GRAL. DR. MANUEL GEA GONZALEZ
 SSA
 Cuatrimestre 2 MAYO-AGOSTO en 2017

Fecha de Impresión:
20/9/2017

Reporte General

Valor del indice o indicador:
Trato Digno en Segundo Nivel URGENCIAS
Satisfacción por la Oportunidad en la Atención
Satisfacción por inf proporcionada por el médico
Satisfacción por el trato recibido
Organización en Servicios Urgencias
Tiempo de Espera en Urgencias
Porc. de usuarios que esperan tiempo estándar
Atención médica Efectiva Urgencias
Diferimiento Quirúrgico en cirugía general
Cesáreas
Infecciones Nosocomiales
Indice de Enfermería en Segundo Nivel
Trato digno de enfermería
Ministración de medicamentos vía oral
Prevención de Infección en Vías Urinarias
Prevención de Caídas a Pacientes Hospitalizados
Prevención de Ulceras por Presión
Vigilancia y Control de Venoclisis

Globa	Matuti	Vespe	Noctu	J E
89.2	86.8	90.9	92.1	87.1
87.2	86.4	90.3	87.5	84.7
88.7	83.5	92.7	92.4	86.8
90.9	91.4	88.9	94.4	88.9
57.9	58.7	57.3	0.0	57.8
7.6	6.1	9.0	0.0	7.0
91.4	93.8	89.6	0.0	91.7
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1.7	1.7	0.0	0.0	0.0
34.8				
3.0				
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.6				
96.4				
90.7				
93.8				
96.2				
94.9				

Tamaño de Muestra

Encuestas	Realizado	614
Expedientes	Realizado	0
Encuestas de Enfermería	Realizado	1965
Turno	Matutino	1476
	Vespertino	319
	Nocturno	552
	Jornada Especial	128