

CUADRO DE MANDOS DE LA UGC DE MEDICINA INTERNA 2009 y 2010

Encuesta de Satisfacción de Usuarios	Resultado 2009	Resultado 2010
¿Recomendaría la Unidad a familiares y amigos? (%)	NO APLICA	NO APLICA
Adecuación de los horarios del Centro (%)	95.6%	97.8%
Calidad de la comida (%)	89.23%	93.6%
Comodidad de las habitaciones (%)	92.8%	94.7%
Comprensión con la información de las enfermeras (%)	92.4%	97.9%
Comprensión con la información de los médicos (%)	92.4%	98.8%
Correcta identificación de los profesionales (%)	94.5%	95.1%
Limpieza de la Unidad (%)	93.4%	95.7%
Recomendaría su Centro (%)	97%	97.7%
Respeto en el trato recibido en el Centro (%)	97.6%	98.1%
Satisfacción con el Centro (%)	NO APLICA	NO APLICA
Satisfacción con la atención sanitaria (%)	97.8%	98%

Reclamaciones	Resultado 2009	Resultado 2010
Confusión/error Asistencial (nº)	0	0
Demora excesiva para la atención (nº)	8	2
Falta de confidencialidad (nº)	0	0
Falta de Información (nº)	0	1
Falta de intimidad (nº)	0	0



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

U.G.C. MEDICINA INTERNA

Hostelería (nº)	0	0
Trato inadecuado del personal (nº)	7	1
Organización, Trámites y Normas Urgentes (nº)	5	3
Reclamaciones por otros motivos (nº)	5	2
Total de Reclamaciones	25	9

Area de Gestión Sanitaria Norte de Almería

Hospital "La Inmaculada" & Distrito A. P. "Levante Alto Almanzora"

Avda. Dra. Ana Parra, s/n

04600 Huércal-Overa (ALMERÍA)

Teléfono: 950 02 90 00



Actividad	Objetivo 2009	Resultado 2009	Objetivo 2010	Resultado 2010
Estancia media (días)	No aplica	13.7	No aplica	14.8
Estancias (nº)	No aplica	28168	No aplica	27276
Índice de ocupación (%)	No aplica	91%	No aplica	90%
Ingresos hospitalarios (nº)	No aplica	2608	No aplica	2539
Pacientes ingresados con valoración inicial de enfermería realizada (%)	50-75	Area 5: 89.5% Area 6: 96.3%	90-95	Area 5: 11% Area 6: 100%
Pacientes con Plan de Cuidados Estandarizados adaptado a su problema de salud (%)	50-75	Area 5: 94.8% Area 6: 98.2%	90-95	Area 5: 100% Area 6: 97.7%
Informes de alta con planes de cuidados (%)	50-75	Area 5: 80.3% Area 6: 77.5%	90-95	Area 5: 96.9% Area 6: 97.4%
Consultas sucesivas sobre total de consultas externas (%)	No aplica	66.52 % (14725)	No aplica	61.67 % (15121)
Consultas totales (nº)	No aplica	22134	No aplica	24518

Accesibilidad	Objetivo 2009	Resultado 2009	Objetivo 2010	Resultado 2010
Porcentaje de consulta de acto único (%)	15-20	20.9%	15-20	23%
Demora media en primeras consultas (días)	No aplica	M Int: 29 Card: 33 Dig: 38 Neum: 16	No aplica	M Int: 32 Card: 36 Dig: 35 Neum: 17
Demora máxima en primeras consultas (días)	No aplica	M Int: 230 Card: 225 Dig: 371 Neum: 167 Media 371	No aplica	M Int: 236 Card: 441 Dig: 1307 Neum: 472 Media: 1307
Demora media en pruebas diagnósticas (días)	No aplica	Gastro: 4 Colono: 7 Bronco: 2 Espiro: 0 Ecocar: 1 Holter: 6 Ergo: 7	No aplica	Gastro: 5 Colono: 5 Bronco: 1 Espiro: 0 Ecocar: 2 Holter: 6 Ergo: 8

Area de Gestión Sanitaria Norte de Almería

Hospital "La Inmaculada" & Distrito A. P. "Levante Alto Almanzora"

Avda. Dra. Ana Parra, s/n

04600 Huércal-Overa (ALMERIA)

Teléfono: 950 02 90 00



Demora máxima en pruebas diagnósticas (días)	No aplica	Gastro: 30 Colono: 30 Bronco: 9 Espiro: 0 Ecocar: 28 Holter: 28 Ergo: 30	No aplica	Gastro: 29 Colono: 30 Bronco: 7 Espiro: 0 Ecocar: 30 Holter: 30 Ergo: 30
--	-----------	--	-----------	--

Seguridad del paciente	Objetivo 2009	Resultado 2009	Objetivo 2010	Resultado 2010
Mortalidad en hospitalización (%)	No aplica	9.01% (235)	No aplica	8.35% (212)
Flebitis secundaria a vía periférica y/o central (%)	No aplica	1.11%	No aplica	0.60%
Infección del tracto urinario por sondaje vesical (%)	No aplica	1.56%	No aplica	1.63%
Úlceras por presión (%)	No aplica	2.77%	No aplica	1.83%
Caídas (%)	No aplica	0.22%	No aplica	0.07%
Errores de medicación (%)	No aplica	0	No aplica	0
Infecciones nosocomiales (%)	Reduccion - 15% respecto 2008	7.81%	No aplica	8.20%

Area de Gestión Sanitaria Norte de Almería

Hospital "La Inmaculada" & Distrito A. P. "Levante Alto Almanzora"
Avda. Dra. Ana Parra, s/n
04600 Huércal-Overa (ALMERIA)
Teléfono: 950 02 90 00



Calidad de la prescripción	2009		2010	
	Objetivo	Resultado	Objetivo	Resultado
Prescripción por principio activo (%)	55-71	42.28 %	55-68	64.21 %
DDD de Novedades terapéuticas no recomendadas prescritos respecto al total de DDD de especialidades prescritas (%)	NA	ND	1-2	2.09 %
DDD de AAS y clopidogrel / DDD de antiagregantes prescritos (%)	NA	ND	No aplica	No aplica
DDD de simvastatina y atorvastatina 80 mg frente al total de estatinas (%)	(excluido atorvastatina)	32.27 %	34-67 (excluido atorvast)	38 %
DDD de ibuprofeno y diclofenaco frente al total de AINEs (%)	NA	ND	No aplica	No aplica
DDD de omeprazol frente al total de IBP (%)	NA	ND	55-90	48.77 %
DDD metformina, glibenclamida, glicipizida, glicazida frente al total de antidiabéticos orales (%)	NA	35.54 %	39-76 (excluido metformin)	23 %
DDD fluoxetina, paroxetina, citalopram y sertralina frente a ISRS (%)	No aplica	53.91 %	No aplica	No aplica
DDD de IECAs solos o asociados a tiazidas frente al total de IECAs y ARA II solos o asociados a tiazidas (%)	NA	ND	35-61	27.68 %

Acuerdo de Consumo	2009		2010	
	Objetivo	Resultado	Objetivo	Resultado
Presupuesto para gastos corrientes en bienes y servicios (Capítulo II) (euros)	284.604	345.638	284.604	327.707
Presupuesto para personal (Capítulo I) (euros)	3.724.210	3.862.131	3.708.352	3.582.501
Presupuesto para prestación farmacéutica (recetas) (Capítulo IV) (euros)	639.344	650.261	534.607	734.444
Presupuesto Global (euros)	5.330.777	5.600.473	5.131.300	5.533.779
Desviación Presupuesto (%)	NA	105.1%	NA	107.8%

Area de Gestión Sanitaria Norte de Almería

Hospital "La Inmaculada" & Distrito A. P. "Levante Alto Almanzora"

Avda. Dra. Ana Parra, s/n

04600 Huércal-Overa (ALMERIA)

Teléfono: 950 02 90 00

Procesos Asistenciales	2009		2010	
	Objetivo	Resultado	Objetivo	Resultado
Ataque cerebrovascular				
Consulta o traslado a Centro de Referencia en ACV hemorrágico (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con ACV en los que se ha realizado TAC de cráneo en las primeras 6 horas y cuya valoración inicial presente: -Ictus en evolución o progresivo - Complicaciones sistemáticas/neurológicas - Modificaciones de actuación diagnóstica/terapéutica (%)	100%	90%	100%	100%
Pacientes con diagnóstico de ACV de nuevo diagnóstico en los que el inicio de tratamiento antiagregante se ha comenzado antes de las primeras 48 horas (%)	75%	100%	75%	100%
Pacientes encamados por ACV de nuevo diagnóstico en las que el inicio de tratamiento kinesiterápico se ha realizado en las primeras 48 horas. (%)	50%	75%	50%	75%
Atención a pacientes pluripatológicos				
Derivaciones a domicilio en sesión semanal de pacientes pluripatológicos en el periodo especificado (%)	NA	NA	NA	NA
Éxito de pacientes pluripatológicos en seguimiento con "Plan de Asistencia Compartida" (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con identificador del cuidador principal (%)	40-80%	80,03%	40-80%	79,6%
Planes de Asistencia Compartida activados conforme a los criterios definidos en el proceso (%)	NA	92(100%)	NA	117(100%)
Reingresos (<30 días) de pacientes pluripatológicos en el periodo especificado (%)	NA	NA	NA	NA
Cáncer colorrectal				
Búsquedas activas en los grupos de riesgo para el desarrollo de proceso (%)	100%	100%	NA	NA
Pacientes con criterios de inclusión con confirmación diagnóstica y plan terapéutico <30 días (%)	100%	100%	100%	86%

Area de Gestión Sanitaria Norte de Almería

Hospital "La Inmaculada" & Distrito A. P. "Levante Alto Almanzora"

Avda. Dra. Ana Parra, s/n

04600 Huércal-Overa (ALMERIA)

Teléfono: 950 02 90 00

Pacientes con tiempo de respuesta entre el diagnóstico de cáncer y la intervención quirúrgica < 4 semanas (%)	90%	95%	90%	100%
---	-----	-----	-----	------

Cuidados paliativos

Éxito en domicilio durante evaluación (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes terminales con indicación de opioides (%)	40-60%	29%	40-60%	50%

Diabetes mellitus tipo 2

Cribados anual en pacientes con factores de riesgo (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con determinación de HbA1c + % HbA1c<8% + % pacientes con exploración de pies + % pacientes con fondo de ojos anual (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con determinación de HbA1c anual (%)	40-60%	43%	40-60%	37%
Pacientes con HbA1c < 8. (%)	35-50%	81%	35-50%	29%
Pacientes que se les ha realizado exploración de pies anual (%)	40-60%	36%	40-60%	33%
Pacientes que se les ha realizado fondo de ojo anual (%)	30-50%	195	30-50%	10%
Tratamientos con metformina pacientes con sobrepeso u obesidad (%)	NA	NA	NA	NA

Dolor torácico genérico (No filiado) (Dolor torácico)

Pacientes atendidos por Dolor Torácico persistente en menos de 10 minutos (%)	90%	975	90%	89%
Pacientes atendidos pro Dolor Torácico que ha cedido en menos de 30 minutos (%)	NA	NA	NA	NA

Enfermedad pulmonar obstructiva crónica

A pacientes con espirometría anual + % pacientes con plan específico de atención al alta + anotación en historia de salud de reagudizaciones en último año (%)	NA	NA	NA	NA
--	----	----	----	----

Area de Gestión Sanitaria Norte de Almería

Hospital "La Inmaculada" & Distrito A. P. "Levante Alto Almanzora"

Avda. Dra. Ana Parra, s/n

04600 Huércal-Overa (ALMERIA)

Teléfono: 950 02 90 00

Historias de salud de los pacientes diagnosticados de EPOC con registro de los ingresos hospitalarios producidos por reagudización, en el último año (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con EPOC y Oxigenoterapia Continua Domiciliaria (OCD) a los que se ha realizado al menos una gasometría o pulsioximetría en los últimos 12 meses x 100 / Total de pacientes con EPOC y OCD en ese periodo (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con espirometría anual (%)	30-65%	14,56%	30-65%	33,7%
Realización de planes específicos de atención a los pacientes reingresados por agudización de EPOC antes de un mes tras el alta hospitalaria (%)	NA	NA	NA	NA

Insuficiencia cardiaca

(% pacientes con FE <=40% y prescripción de IECA + % pacientes con FA y tratamiento anticoagulante + % pacientes con valoración de función ventricular)/3 (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con fibrilación auricular y tratamiento anticoagulante (%)	60-75%	100%	60-75%	81,36%
Pacientes con Fracción de eyección <=40% y prescripción de IECA (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con valoración de función ventricular (%)	NA	NA	NA	NA

Riesgo vascular

Pacientes con colesterol total > ó igual a 240 mg/dl que tiene realizado perfil lipídico completo (%)	NA	NA	NA	NA
Pacientes con cuantificación de riesgo vascular y con adjudicación de categoría de riesgo según determina el poceso (%)	NA	NA	10-15%	48%
Pacientes cuyo único factor de riesgo es el tabaquismo y tienen realizado perfil lipídico completo (%)	NA	NA	NA	NA
Registro en la Historia Clínica de antecedentes de cardiopatía isquémica precoz en familiares de primer grado (%)	NA	NA	NA	NA

Leyenda: NA: No aplica. ND: No disponible. PTE: Pendiente.



ANÁLISIS DE RESULTADOS 2009 - 2010:

- Encuestas de satisfacción de los usuarios: La satisfacción de los usuarios es muy alta, incluso con mejoría de porcentajes desde el año 2008 al 2009.
- Reclamaciones: El nivel de reclamaciones contra la UGC es bajo, con claro descenso en el último año. Es de destacar el descenso en demoras para la atención y especialmente en trato inadecuado del personal.
- Actividad asistencial: Ligero incremento de estancia media. Se plantea la realización de sesiones clínicas orientadas a establecer criterios asistenciales para ayudar a reducir la estancia media. En Medicina Interna se reestructurará el "pase de sala" para disminuir la rotación de médicos por paciente ingresado (cobertura de consultas y salientes de guardia). Mejora en el cumplimiento del informe de continuidad de cuidados. Marcado incremento del número de derivaciones, con disminución compensatoria del número de consultas sucesivas (facilitado por el aumento del acto único).
- Accesibilidad: Mejora del número de actos únicos, demora de primeras consultas y exploraciones estables.
- Seguridad del paciente: Mejoría general en todos los datos, salvo en infecciones nosocomiales. Fue analizado en sesión hospitalaria por el responsable de Medicina Preventiva. Intensificación en formación, mensajes de concienciación y material sobre higiene de manos.
- Calidad de prescripción: Resultados en general bastante mejorables. Durante el 2011 se han programado varias sesiones sobre indicaciones de prescripción para mejorar su calidad. Información periódica a los profesionales sobre su grado de cumplimiento.
- Acuerdo de consumo: Desviación presupuestaria en torno al 6%, con contención tan sólo en capítulo I.
- Procesos asistenciales. Independientemente de los resultados (fundamentalmente de Atención Primaria) se hace necesaria una redefinición clínica de los mismos, con mayor implicación de los facultativos (se ligan a incentivos individuales) e intentando aplicar una visión más práctica, así como una adaptación a nuestra UGC.

Fdo. Dr. Pedro L. Carrillo Alascio.
Especialista en Medicina Interna.
Director UGC Medicina Interna.