

**INDICADORES DE DESEMPEÑO GESTION HOSPITALARIA - I SEMESTRE 2017**

INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	JUSTIFICACIÓN	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	AREA RESPONSABLE	LOGRO ESPERADO	EJECUTADO I SEMESTRE 2017
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención de consulta externa.	Calidad	La satisfacción del usuario es una medida de la calidad de atención percibida, proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Los niveles de satisfacción de los usuarios afectan principalmente la decisión de utilización de los servicios de salud, la fidelidad con el establecimiento de salud y la adherencia al tratamiento.	$\frac{\text{Número de personas encuestadas que refieren estar satisfechos o muy satisfechos con la atención de consulta externa.}}{\text{Número de personas encuestadas.}} \times 100$	Anual	Calidad	80%	Encuesta anual realizada por INEI.
Tiempo de espera para atención en consulta externa.	Calidad	El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo, el nivel de utilización de los servicios de salud y los costos de oportunidad de los pacientes.	$\frac{\text{Suma de tiempo promedio transcurrido entre la hora de cita y la entrada al consultorio para la atención respectiva.}}{\text{Número de personas evaluadas.}}$	Anual	Calidad	114.6'	Encuesta anual realizada por INEI.
Incidencia Acumulada de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS) seleccionadas.	Eficiencia	Las infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS) son un problema de salud pública importante debido a la morbilidad y mortalidad que provocan en los pacientes, el riesgo a la salud del personal sanitario y el incremento de los costos hospitalarios para la atención de salud. La vigilancia y control epidemiológico constituyen una estrategia fundamental para fortalecer la seguridad del paciente.	$\frac{\text{Número de casos por cada tipo de IAAS seleccionada durante el periodo.}}{\text{Número de pacientes - procedimiento expuesto al riesgo durante el mismo periodo.}} \times 100$	Anual	Epidemiología	≤6.4	0.0
Productividad hora-médico en consulta externa.	Eficiencia	Permite medir los productos alcanzados (consulta médica) por unidad de recurso disponible (hora-médico) en un tiempo dado. Así mismo permite evaluar la sub utilización o la sobre utilización del recurso hora-médico en la consulta externa.	$\frac{\text{Nº de consultas médicas realizadas en consulta externa en un período.}}{\text{Nº de horas médico programadas en consulta externa en el mismo período.}}$	Anual	Consulta externa	2 A 4 consultas/hora médico programada	2.9
Promedio de permanencia cama.	Eficiencia	Permite evaluar el grado de aprovechamiento de las camas de la UPSS Hospitalización (sub-utilización o sobre-utilización). Además indirectamente mide la calidad de los servicios prestados, ya que tiempos excesivos de hospitalización pueden reflejar entre otras causa, deficiencias técnicas.	$\frac{\text{Nº de días-estancia de los egresados en la UPSS Hospitalización en un período.}}{\text{Nº de egresos en la UPSS Hospitalización en el mismo período.}}$	Anual	Hospitalización	6 A 8 días/egreso	4.7
Rendimiento cama	Eficiencia	Permite medir el número de egresos hospitalarios por cada cama hospitalaria disponible en un período determinado (promedio de uso de una cama hospitalaria). Se le conoce también como índice de rotación.	$\frac{\text{Nº de egresos en la UPSS Hospitalización de un período.}}{\text{Nº de camas disponibles promedio en el mismo período.}}$	Anual	Hospitalización	3 A 5 egresos/cama/mes	4.1
Porcentaje de cirugías suspendidas	Eficiencia	Permite identificar problemas, en los procesos relacionados con las intervenciones quirúrgicas.	$\frac{\text{Nº Intervenciones Quirúrgicas suspendidas.}}{\text{Nº Intervenciones Quirúrgicas programadas..}}$	Anual	Centro quirúrgico	≤5%	3%