

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión de la Cultura y el Bienestar / Gestión del Bienestar Universitario
2. RESPONSABLE(S):	Personal de la División de Salud Integral
3. OBJETIVO:	<p>Definir y establecer las condiciones y procedimientos para disponer de la información que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. • Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base a la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud. • Ofrecer insumos para la referenciación por calidad que permita materializar los incentivos de prestigio del Sistema.
4. ALCANCE:	Inicia con la detección del riesgo termina con un servicio de calidad, cumpliendo con los requerimientos del SGSSS
5. MARCO NORMATIVO:	Resolución 1441 de 2.013

6. CONTENIDO

6.1 FRECUENCIA DE MEDICIÓN:

Todos estos indicadores tendrán un seguimiento mensual, a excepción del indicador 11 que se hará anual; aunque el reporte de gestión final se realizará al final de cada semestre; los reportes, formatos o registros respectivos deben diligenciarse cada vez que se presente un evento o caso y se debe informar al Jefe de la División de Salud Integral con el ánimo de tomar las acciones correctivas pertinentes orientadas a mejorar el servicio y evitar la ocurrencia de una nueva situación. Cada líder de programa o servicio debe reportar mensualmente el valor de los indicadores propuestos al Jefe de la División de Salud Integral.

DOMINIO	RIESGO	SERVICIO	INDICADOR
1. Accesibilidad / Oportunidad	Incumplimiento a los atributos de calidad	Todos los servicios	1. Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General 2. Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General
2. Calidad Técnica	Incumplimiento a la calidad técnica	Programas Educativo Preventivos	3. Oportunidad en la detección de Cáncer de Cuello Uterino
3. Gerencia del Riesgo	Complicaciones inherentes al servicio	Programas Educativo Preventivos	4. Porcentaje de estudiantes que asistieron a programas preventivos: Odontología, Psicología y Enfermería.
			5. Complicación aplicación de anticonceptivo
			6. Tasa de embarazos de usuarias que usan anticonceptivos
	Complicaciones inmediatas o tardías	Odontología	7. Taza de complicaciones quirúrgicas inmediatas y tardías
			8. Porcentaje de infecciones derivadas de los procedimientos
			9. Taza de complicaciones anestésicas
	Consumo de sustancias	Servicio de Salud Mental o Psiquiatría	10. Tasa de consumo de sustancias psicoactivas
	Riesgos/complicaciones asociados al sistema de farmacovigilancia	Medicina general y especialistas	11. Número de complicaciones medicamentosas
Complicaciones asociadas al sistema de tecno-vigilancia	Todos los servicios	12. Numero de eventos adversos asociados al uso de dispositivos médicos	
Deserción estudiantil	Psicología	13. Porcentaje de estudiantes que se retiran de la Universidad.	
4. Satisfacción / Lealtad	Incumplimiento a los atributos de calidad	Todos los servicios	14. Tasa de Satisfacción Global: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad.
			15. Proporción de quejas resueltas antes de 15 días

7. FORMATOS:

8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

• **Evento Adverso:** Daño no intencional causado al paciente como un resultado clínico no esperado durante el cuidado asistencial y

	<p>puede o no estar asociado a error.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complicación: Resultado clínico adverso de probable aparición e inherente a las condiciones propias del paciente y/o de su enfermedad. • Incidente: Falla en el proceso asistencial que no alcanza a causar un evento adverso o complicación. • Error Asistencial: Falla humana de cualquier integrante del equipo de salud que hace parte del proceso asistencial y que lleva a la ocurrencia de un evento adverso; puede generarse desde la planeación de la atención bien sea por acción y/o por omisión. • Riesgo Asistencial: Factor que puede o no estar asociado a la atención en salud, que aumenta la probabilidad de obtener un resultado clínico no deseable. • Práctica Segura: Intervención tecnológica y científica o administrativa en el proceso asistencial en salud con resultado clínico exitoso, que minimiza la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso. • Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
--	--

10. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
17-12-2014	0	PA-GU-7-PT-28	Elaboración protocolo

10. ANEXOS:	N. / A.
-------------	---------



División de Gestión de la Salud Integral y el Desarrollo Humano
Seguimiento al riesgo

Código: PA-GU-7-PT-28

Versión: 0

Fecha de actualización: 17-12-2014

Página 4 de 4

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Funcionario Responsable	Responsable Subproceso
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Especializado
Fecha: 07-08-2014	Fecha: 08-08-2014
REVISION	APROBACION
Responsable Proceso	
Cargo: Vicerrector (a.) Cultura y Bienestar	Rector
Fecha: 11-08-2014	Fecha: 17-12-2014

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.