



COMUNICACIONES PROPUESTAS PARA LAS XII JORNADAS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE LA C.A.V A TRAVES DE EKALME – SEMES EUSKADI.org

Nº Presentación: 011/112007

Nombre: Rafael
Apellidos: Iglesias Retamar
Centro_de_Trabajo: Hospital Donostia
Localidad: Donostia
Codigo_Postal: 20014
Provincia: Gipuzkoa
Preferencia: Póster
Titulo: **ANALISIS DE INDICADORES DE CALIDAD RELACIONADOS CON LA PETICIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS**
Fecha publicación: 10 de Marzo de 2007
Redactor: Iglesias Retamar R, Busca Ostolaza P, Aginaga Badiola, JR, Gurrutxaga Arriola I, Ventura Huarte I, Ortiz Villacian E.

Resumen: **ANALISIS DE INDICADORES DE CALIDAD RELACIONADOS CON LA PETICIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS**

INTRODUCCIÓN

El análisis periódico de más de 60 indicadores de calidad relacionados con el proceso de atención urgente, establecidos en el Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000, es importante para la valoración del cumplimiento de objetivos y la adecuación del proceso. El análisis mensual de las solicitudes de pruebas complementarias, tanto de laboratorio como radiología, así como las interconsultas (IT) con otros servicios, junto a otros indicadores, puede permitir establecer el grado de complejidad de la urgencia y el grado de autonomía.

OBJETIVOS

Análisis de indicadores relacionados con el subproceso de realización / tramitación de pruebas complementarias (PPCC):

- Porcentaje de pacientes a los que se solicita PPCC.
- Porcentaje de pacientes a los que se solicita pruebas de laboratorio y/o de radiología (con/sin informe).
- Porcentaje de pacientes a los que se solicita IT.
- Tiempos de respuesta de Laboratorio y Radiología.

METODOLOGÍA

- Servicio de Urgencias de Hospital de referencia con aplicación informática de todo el proceso asistencial.
- Establecimiento de los percentiles de cumplimiento para cada indicador, tras acuerdos con los diferentes servicios.
- Selección mensual de una muestra de pacientes de forma aleatoria, estratificada (definida para la revisión de indicadores ISO, n total=1085).
- Valoración mensual del cumplimiento de objetivos y de la adecuación del proceso.
- Período de análisis: enero-diciembre de 2006.

RESULTADOS

- Se atendieron 96.089 urgencias (media de 263 urgencias/día) y con un 22.45% de ingresos.
- Al 71.2% de los pacientes se les solicitó alguna PPCC: de éstos al 20.4% alguna pr. de laboratorio, al 29.4% alguna pr. de radiología y al 50.2% ambas.
- El tiempo medio de respuesta del Laboratorio fue de 47 minutos, el 81% en <1hora y el 90% en <75 min.
- El tiempo medio de respuesta de Radiología fue de 23 minutos, el 73.5% en <30 min y 90% en <1 hora. El 56.2% de las pruebas fueron informadas por un radiólogo, con un

tiempo medio de respuesta de 34 min.

- Al 20.5% se les solicitó una IT con otro especialista; de éstos el 30.5% no precisó ninguna PPCC.

CONCLUSIONES

- A pesar de ser Hospital terciario, a un 28.8% de los pacientes no se les solicitan PPCC y sólo al 35.7% del total ambas.
- Los tiempos de respuesta son ajustados para el volumen de pruebas solicitadas y dentro de los acuerdos y objetivos establecidos.
- El análisis de las peticiones y los tiempos de respuesta permiten hacer un seguimiento de la adecuación de la petición de las pruebas y del funcionamiento de los servicios proveedores.
- El sistema de revisión periódica de indicadores favorece argumentar el grado de complejidad de cada Servicio de Urgencias y la comparación con otros servicios.