

INDICADORES	GRUPO	PERIODICIDAD	OBJETIVO	Resultados 2012
% pacientes ambulantes con demora en el triaje < 15min	Acesibilidad	Mensual	> 85%	87,06%
Demora media en realización de Triaje por enfermería	Acesibilidad	Mensual	< 10 min.	8,40
Demora media hasta primer contacto con el médico en pacientes ambulantes	Acesibilidad	Mensual	< 1 hora	0:33
% pacientes leves ambulantes con demora de valoración médica < 2Horas	Acesibilidad	Mensual	> 90%	97,25%
% pacientes moderados ambulantes con demora de valoración médica < 1Horas	Acesibilidad	Mensual	> 85%	94,65%
Estancia media en urgencias al alta médica/Ingreso	Acesibilidad	Mensual	< 3:30 horas	3:08
Estancia media en urgencias de ambulantes	Acesibilidad	Mensual	< 2:30 horas	2:21
% de pacientes en boxes con estancia en urgencias > 24 horas	Acesibilidad	Mensual	≤ 1%	0,41%
% Altas voluntarias	Acesibilidad	Mensual	<2%	0,96%
% de paciente en boxes con dieta prescrita	Seguridad	Mensual	> 70%	66,54%
% de hemocultivos no válidos (sólo 1 muestra)	Seguridad	Mensual	< 2 %	0,95%
% de hemocultivos contaminados	Seguridad	Mensual	< 5 %	3,95%

INDICADORES	GRUPO	PERIODICIDAD	OBJETIVO	Resultados 2012
% de ingresos inapropiados (Criterios AEP)	Seguridad	Semestral	< 15%	13%
% de reintegros en < 72 horas	Adecuación /Eficacia-Efectividad	Mensual	< 2%	1,86%
% Ingreso en Planta tras reintegro en <72 horas con Ingreso en Planta	Adecuación /Eficacia-Efectividad	Mensual	_____	21,86%
Tiempo medio respuesta de interconsulta a CIRUGIA	Continuidad de Cuidados	Mensual	< 1 h	0:56
Tiempo medio de respuesta de interconsulta a TRAUMATOLOGIA	Continuidad de Cuidados	Mensual	< 1 h	0:44
Nº de pacientes que ingresan en planta sin cumplimentarse protocolo de preparación de pacientes	Continuidad de Cuidados	Mensual	_____	0
Tiempo medio de demora en el ingreso del paciente en planta	Continuidad de Cuidados	Mensual	< 2 h	1:57
Tiempo medio de demora de ingreso en planta de pacientes en situación terminal o con sedación	Continuidad de Cuidados	Trimestral	< 1 h	0:51
Tiempo de demora hasta primer contacto con el médico	Calidad Percibida	Anual	<40 min	41 mint
Valoración positiva de la ayuda recibida en la entrada o admisión	Calidad Percibida	Anual	80%	95,60%
Valoración positiva del triaje	Calidad Percibida	Anual	80%	95,90%
Valoración positiva de la demora hasta el primer contacto con el médico	Calidad Percibida	Anual	80%	78,10%
Satisfacción de los pacientes y familiares con el trato	Calidad Percibida	Anual	96%	97,25%

INDICADORES	GRUPO	PERIODICIDAD	OBJETIVO	Resultados 2012
Valoración positiva de la amabilidad y respeto de los médicos	Calidad Percibida	Anual	96%	97%
Valoración positiva de la amabilidad y respeto de las enfermeras	Calidad Percibida	Anual	96%	97,50%
Valoración positiva de la comodidad de las instalaciones	Calidad Percibida	Anual	95%	77,60%
Valoración positiva de la limpieza de las instalaciones	Calidad Percibida	Anual	95%	96,50%
Percepción del paciente sobre el respeto a la intimidad	Calidad Percibida	Anual	95%	98%
Acompañamiento del paciente durante la estancia en urgencias	Calidad Percibida	Anual	90%	96,50%
Percepción positiva de la capacitación y medios técnicos	Calidad Percibida	Anual	96%	94,40%
Satisfacción global de los pacientes con la atención recibida	Calidad Percibida	Anual	96%	95%
Valoración de la información recibida por el paciente	Calidad Percibida	Anual	94%	92,30%
Valoración del paciente de la información sobre pruebas complementarias	Calidad Percibida	Anual	90%	91,10%

INDICADORES		GRUPO	PERIODICIDAD	OBJETIVO	Resultados 2012
QUEJAS	Trato	Calidad Percibida	Mensual	_____	4
	Instalaciones	Calidad Percibida	Mensual	_____	1
	Demora	Calidad Percibida	Mensual	_____	3
	Atencion Sanitaria	Calidad Percibida	Mensual	_____	2
	Información	Calidad Percibida	Mensual	_____	2
Agradecimientos		Calidad Percibida	Mensual	_____	6
Nº de Urgencias Atendidas		Actividad	Mensual	_____	34.836
% de Urgencias Ingresadas		Actividad	Mensual	_____	9,79%
Urgencias Derivadas		Actividad	Mensual	_____	449
Urgencias Fallecidas		Actividad	Mensual	_____	0,11%
Presion de Urgencias		Actividad	Mensual	_____	41,06