

Política Para Indicadores de Desempeño

Propósito

El propósito del Programa de Mantenimiento de Equipo Biomédico es proporcionar un ambiente seguro que sirva de apoyo a la provisión efectiva y eficiente de los servicios de cuidado al paciente.

Objetivo

El objetivo es minimizar el riesgo de utilizar un equipo medico en malas condiciones por medio de la inspección, el mantenimiento preventivo, correctivo y la educación a los usuarios de tales equipos.

Para cumplir apropiadamente con el monitoreo de estos objetivos se utilizarán los indicadores de desempeño siguientes. La Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Cuidado de la Salud (JCAHO) de acuerdo con el Manual de Cuidado del Ambiente proporciona todos los indicadores utilizados.

Indicador de Desempeño	Tipo de Indicador	Meta	Fuente de datos
Mantenimientos Preventivos (PM) completados durante el mes programado	Por ciento	≥95%	Historial de las ordenes de trabajo
Por ciento de mantenimientos preventivos que fallaron	Por ciento	<5%	Historial de las ordenes de trabajo
Incidentes de Pacientes	Cantidad	Cero	Informes del Departamento de Manejo de Riesgos

Para medir la eficacia del programa se utilizarán los siguientes criterios **al final del año** según los indicadores secundarios sugeridos por CIRACET.

Indicador de Desempeño	Tipo de Indicador	Meta	Fuente de Datos
Tiempo promedio para completar una reparación	Días	≤ 8 días de trabajo (A menos que se presente justificación o que se necesitaran partes de reemplazo)	Historial de las ordenes de trabajo
Costo de reemplazo de piezas y reparaciones por otros proveedores	Precio de partes de reemplazo y precio estimado por hora trabajada	<10% del costo estimado por adquisición	Información inicial sobre el costo de adquisición, garantías, acuerdo contractual, entre otros

Evaluación Anual sobre el Programa de Manejo de Equipo Biomédico

El programa de manejo de equipo biomédico se revisa y actualiza anualmente. Esta revisión la lleva a cabo el personal biomédico técnico, administrativo y de ingeniería. Se hacen evaluaciones parciales y modificaciones a los procesos de CIRACET cuando se informa de una queja y se determina que es necesario hacer cambios. Durante las evaluaciones anuales se revisan los procesos de CIRACET, los protocolos de mantenimiento preventivo, la frecuencia de los mantenimientos preventivos, etc.

También se utilizan las encuestas de satisfacción a los clientes como herramienta para evaluar el desempeño de CIRACET. Las encuestas las los supervisores de los departamentos y personal administrativo para evaluar la satisfacción del cliente con nuestros servicios. Los resultados de años previos se utilizan para analizar las tendencias en la satisfacción del cliente. También se usan para determinar cuáles acciones deberán tomarse para mejorar los servicios de mantenimiento de los equipos biomédicos.

Además, informes anuales sobre los mantenimientos preventivos y reparaciones están disponibles para presentar todo el trabajo llevado a cabo durante el año y la eficacia del programa.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Por favor marque el encasillado que mejor describa los siguientes puntos del programa.	1 Muy Pobre	2 Pobre	3 Bueno	4 Muy Bueno	5 Excelente	N/A
Mantenimientos preventivos completados a tiempo						
Método actual de solicitar servicios						
Cuando llama para solicitar un servicio el personal se muestra amable y servicial						
Cuando llama para solicitar un servicio se le indica cuándo el técnico estará trabajando en la reparación						
El tiempo que se utilizó para completar la reparación sin necesidad de sustituir piezas fue razonable						
Tiempo de respuesta para una reparación de emergencia (Tiempo que se toma el técnico en responder a su llamada)						
Tiempo de respuesta para una reparación que no es de emergencia						
El Técnico Biomédico se reporta cada vez que visita el hospital o su departamento						
El tiempo que se utilizó para completar la reparación con sustitución de piezas fue razonable						
Calidad de la reparación (se volvió a dañar rápido, no identifico el problema correctamente, el equipo funciona igual o mejor que antes, etc.)						
Satisfacción con la información brindada sobre el estatus de las reparaciones pendientes por parte del personal biomédico						
Satisfacción con la información brindada sobre el estatus de las reparaciones pendientes por parte de la gerencia de cuentas						
Calidad de la documentación brindada sobre los servicios: mantenimientos preventivos y reparaciones						
Cortesía y amabilidad del personal de CIRACET						
Calidad en la asistencia del personal en cuanto a proyectos del departamento u otras gestiones administrativas						
Calidad de sesiones educativas (En el caso de que haya recibido entrenamiento en el uso de algún equipo o tecnología)						