**FIGURAS**



**Figura 1.** Porcentaje de error de clasificación en el total de los registros generados en una empresa que brinda atención médica domiciliaria en la ciudad de Medellín, Antioquia. Enero a junio, 2020

**Figura 2.** Porcentaje de error de clasificación según el mes de generación de los registros en una empresa que brinda atención médica domiciliaria en la ciudad de Medellín, Antioquia. Enero a junio, 2020

**Figura 3.** Presentación del error por semanas en una empresa que brinda atención médica domiciliaria en la ciudad de Medellín, Antioquia. Enero a junio, 2020

**Figura 4.** Porcentaje de error de clasificación por motivos de consulta agrupados en los registros en una empresa que brinda atención médica domiciliaria en la ciudad de Medellín, Antioquia. Enero a junio, 2020

**TABLAS**

**Tabla 1**. Descripción del personal asistencial y de las llamadas telefónicas según el error de clasificación durante el triaje telefónico en una empresa que brinda atención médica domiciliaria en la ciudad de Medellín, Antioquia. Enero a junio, 2020

|  |
| --- |
| Características del personal asistencial |
| Variable | Total n=58No. (%) | Error de clasificación |
| Si (n=28)No (%) | No (n=30)No (%) |
| Sexo - Femenino - Masculino  | 40 (69.0)18 (31.0) | 17 (60.7)11 (39.3) | 23 (76.7)7 (23.3) |
| Edad Mediana (RIC) | 26.5 (23 - 31) | 27 (23 – 35.5) | 24.5 (23 – 30) |
| Profesión- Tecnología en atención prehospitalaria- Técnico profesional en atención prehospitalaria- Tecnología en atención prehospitalaria de urgencias, emergencias y desastres- Auxiliar de enfermería - Trabajo social | 37 (63.8)11 (19.0)4 (6.9)5 (8.6)1 (1.7) | 17 (60.7)5 (17.9) 3 (10.7)2 (7.1)1 (3.6) | 20 (66.7)6 (20.0)1 (3.3)3 (10.0)0 |
| Experiencia laboral (años) Mediana (RIC) | 4 (2-7) | 4.5 (2 – 7.5) | 3 (2 – 7) |
| Experiencia en triaje telefónico (años) Mediana (RIC) | 2.6 (1.4 – 5.2) | 3.2 (1.6 – 6.5) | 2.3 (1.1 – 4.7) |
| Características de la llamada telefónica |
| Variable | Total n=260No. (%) | Error de clasificación |
| Si (n=40)No (%) | No (n=220)No (%) |
| Duración de llamada Mediana (RIC) | 3.41 (2.59 – 4.70) | 3.34 (2.74 – 4.73) | 3.42 (2.57 – 4.70) |
| Persona que solicita el servicio - Paciente  - Otro (familiar o acompañante) | 91 (35.0)169 (65.0) | 10 (25.0)30 (75.0) | 81 (36.8)139 (63.2) |
| Rellamada del personal asistencial - No - Si | 243 (93.5)17 (6.5) | 39 (97.5)1 (2.5) | 204 (92.7)16 (7.3) |
| Reclamo del paciente  - No - Si | 245 (94.2)15 (5.8) | 35 (87.5)5 (12.5) | 210 (95.4)10 (4.5) |
| Hora de generación  - Mañana (6:00-12:00) - Tarde (12:00-18:00) - Noche (18:00-24:00) - Madrugada (24:00-6:00) | 74 (28.5)93 (35.8)79 (30.4)14 (5.4) | 11 (27.5)12 (30.0)17 (42.5)0 (0.0) | 63 (28.6)81 (36.8)62 (28.2)14 (6.4) |