EVIDENCIA DE LOS ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

2023

HOSPITAL SAN ROQUE E.S.E COYAIMA

"UNIDOS POR LA SALUD DE COYAIMA"
Calle 4 No. 2-05 Tel. (8) 227 80 34
Cel. 317 648 8462 - Cel. Urgencias 317 648 8463
E-mail. hospital@hospitalsanroque-coyaima-tolima.gov.co
Página Web. www.hospital-coyaima-tolima.gov.co
COYAIMA – TOLIMA

1 Contenido

2 ANALISIS INDICADORES DE ENERO A JUNIO DEL AÑO 2023 3

3 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN 3

3.1 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención para medicina general 3

3.2 Análisis de indicador de experiencia en la atención para medicina general 4

3.3 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención para odontología general 5

3.4 Análisis de indicador de experiencia en la atención para odontología general 6

3.5 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias 7

3.6 Análisis de indicador de experiencia en la atención para clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias 8

3.7 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención -Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS 9

3.8 Análisis del indicador de experiencia en la atención -Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS 10

3.9 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos 11

3.10 Análisis del indicador de experiencia en la atención - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos 12

4 GRUPO DE INDICADORES DE seguridad 13

4.1 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización 13

4.2 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización 14

4.3 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias 15

4.4 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias 16

4.5 Ficha técnica de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa 17

4.6 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa 18

4.7 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica. 19

4.8 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica. 20

4.9 Ficha técnica de indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización 21

4.10 Análisis del indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización 22

4.11 Ficha técnica de indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias 23

4.12 Análisis del indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias 24

4.13 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de úlceras por presión. 25

4.14 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de úlceras por presión. 26

5 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN - SIAU 27

5.1 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención SIAU - Oportunidad de respuesta a las PQRS 27

5.2 Análisis del indicador de experiencia en la atención SIAU - Oportunidad de respuesta a las PQRS 28

5.3 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención SIAU - Cantidad De PQRS en un periodo determinado de tiempo 29

5.4 Análisis del indicador de experiencia en la atención SIAU - Cantidad De PQRS en un periodo determinado de tiempo 30

2 ANALISIS INDICADORES DE ENERO A JUNIO DEL AÑO 2023

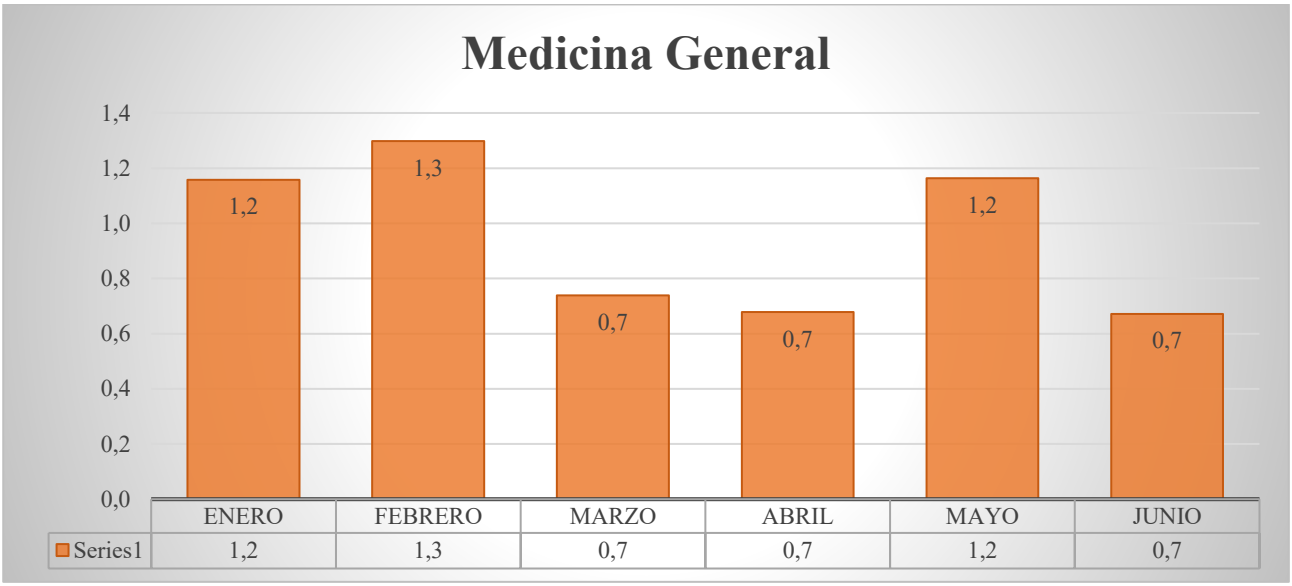
Según la resolución 256 del 5 de febrero de 2016, la cual establece los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, y de acuerdo al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud – SOGCS, nuestro enfoque se centra en los indicadores de seguridad del paciente. Analizaremos mensualmente el impacto que ha tenido la implementación del PAMEC en el fortalecimiento de la seguridad del paciente.

3 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN

3.1 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención para medicina general

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-			
Nombre del Indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General			Código: P.3.1
Definición:	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurren entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Medicina General de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.		
Forma de Cálculo:	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas en un periodo determinado.	Componentes de la Fórmula de Cálculo:	
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS	
		Denominador: Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas	
		Fuente del denominador: Reporte del prestador al MSPS	
		Unidad de medida: Días	
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- IPS-	Periodicidad: Semestral	
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011-Decreto-Ley 019 de 2012- Resolución 1552 de 2013- Resolución 4678 de 2015 y demás disposiciones vigentes.		
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.		
Observaciones	La consulta de primera vez, hace referencia a la primera consulta del paciente que se registra por primera vez en el año, razón por la cual se excluye la consulta de control. Aplica sólo para IPS		
Dominio	Experiencia de la atención		
Versión:	2	Elaborado por:	
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social	

3.2 Análisis de indicador de experiencia en la atención para medicina general

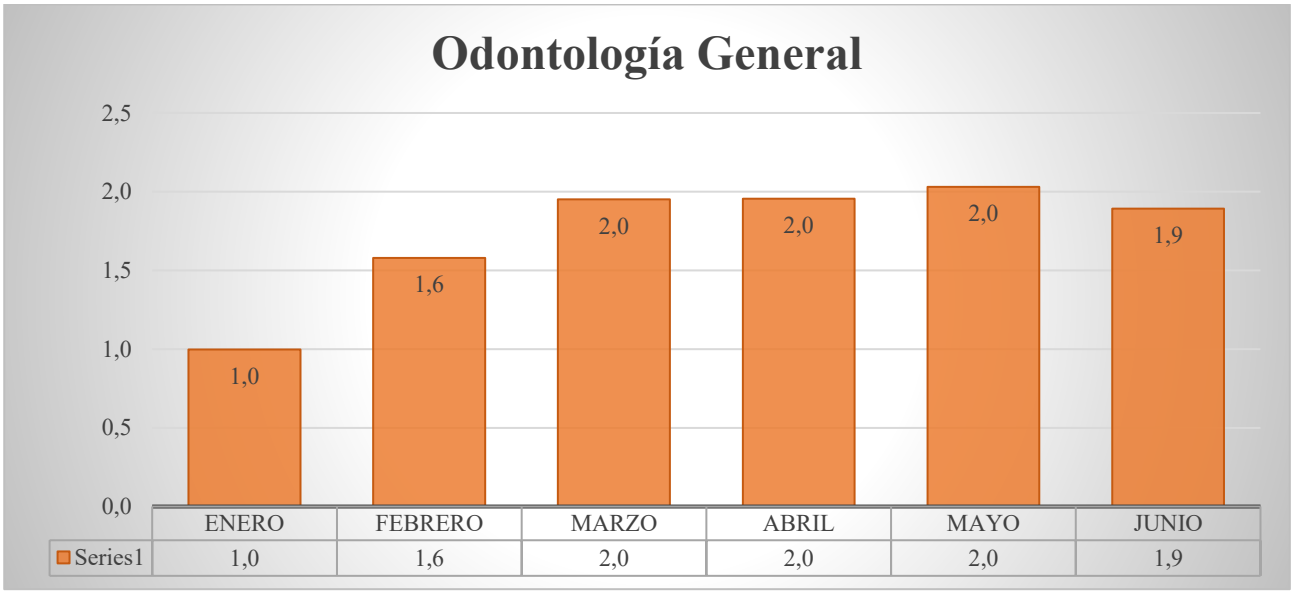


Al analizar la oportunidad en la atención del servicio de consulta por medicina general durante el periodo de enero a junio del 2023, se observa un promedio general de espera de 1.0 día. Esto se debe a que los pacientes están haciendo un mayor uso del servicio en comparación con el año 2022. Es importante destacar que la oportunidad de atención se encuentra dentro del rango normal. Sin embargo, es relevante mencionar que en el mes de febrero de 2023 se experimentó un aumento significativo en el flujo de pacientes que ingresaron por el servicio de medicina general.

3.3 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención para odontología general

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-			
Nombre del Indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General			Código: P.3.2
Definición:	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurren entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Odontología General de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.		
Forma de Cálculo:	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas en el periodo.	Componentes de la Fórmula de Cálculo:	
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS	
		Denominador: Número total de citas de Odontología General de primera vez	
		Fuente del denominador: Reporte del prestador al MSPS	
		Unidad de medida: Días	
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- IPS-	Periodicidad:	
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011-Decreto-Ley 019 de 2012- Resolución 1552 de 2013- Resolución 4678 de 2015 y demás disposiciones vigentes.		
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.		
Observaciones	La consulta de primera vez, hace referencia a la primera consulta del paciente que se registra por primera vez en el año, razón por la cual se excluye la consulta de control. Aplica para IPS y no aplica para los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.		
Dominio	Experiencia de la atención		
Versión:	2	Elaborado por:	
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social	

3.4 Análisis de indicador de experiencia en la atención para odontología general

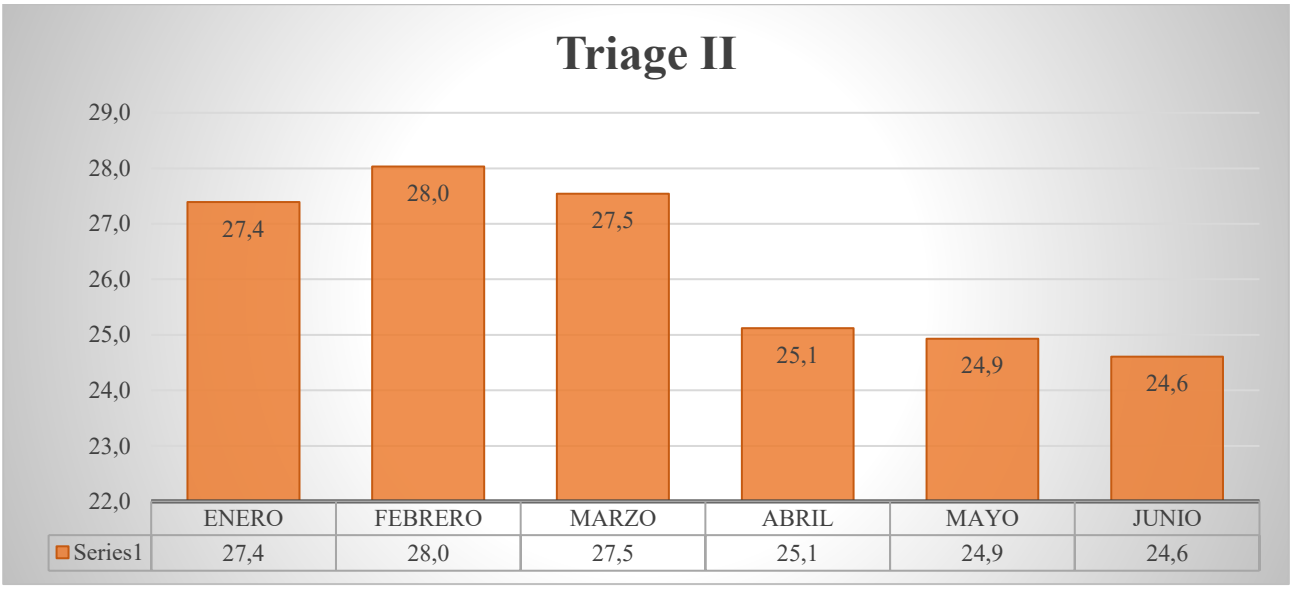


Analizando la oportunidad de atención en el servicio de consulta de odontología general durante el periodo de enero a junio de 2023, se observa un promedio general de espera de 1.7 días. Este incremento en comparación con el año 2022 se debe al hecho de que los pacientes están utilizando el servicio con mayor frecuencia. Es importante destacar que, durante los meses de Junio a mayo de 2023, se experimentó un aumento significativo en el número de consultas odontológicas, lo que generó un aumento en el tiempo de espera, elevando la oportunidad a 2 días.

3.5 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias		Código: P.3.10
Definición:	Expresa el tiempo de espera en minutos para el paciente clasificado como Triage 2, en el servicio de urgencias hasta que se inicia la atención en consulta de urgencias por médico.	
Forma de Cálculo:	Cociente entre la sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico y el número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.	Componentes de la Fórmula de Cálculo: Numerador: Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico. Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS Denominador: Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado Fuente del denominador: Reporte del prestador al MSPS Unidad de medida: Minutos
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- IPS-	Periodicidad: Semestral
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011- Resolución 4678 de 2015- Resolución 5596 de 2015 demás disposiciones vigentes.	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.	
Observaciones	Solo se tiene en cuenta el Triage 2, es decir se excluyen los demás Triage. Aplica para IPS y no aplica para los Servicios de Transporte Especial de pacientes.	
Dominio	Experiencia de la atención	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social

3.6 Análisis de indicador de experiencia en la atención para clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias



Al analizar la oportunidad en el Triage II durante el periodo de enero a junio de 2023, se ha obtenido un promedio general de 26.3 minutos. Esta cifra se encuentra dentro de los estándares establecidos por la Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social, lo que indica que el servicio está cumpliendo con los tiempos de atención recomendados. Sin embargo, es importante destacar que durante el mes de febrero se observó un aumento en el tiempo de espera, llegando a 28 minutos. Esta situación se debió a la alta demanda de pacientes atendidos por el servicio de urgencias en ese periodo.

Para mantener la calidad del servicio y asegurar que se cumplan los tiempos de atención establecidos, es necesario continuar monitoreando de cerca el flujo de pacientes y realizar ajustes en la capacidad operativa cuando se presenten picos de demanda, como ocurrió en febrero. Considerar la asignación adecuada de recursos y personal en momentos de mayor afluencia puede ayudar a mantener la oportunidad del servicio y brindar una atención eficiente y oportuna a todos los pacientes que lo requieran.

3.7 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención -Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD -Resolución 0256 de 2015-			
Nombre del Indicador: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS			Código: P.3.14
Definición:	Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la IPS		
Forma de Cálculo:	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?", y el número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado como porcentaje (%).	Componentes de la Fórmula de Cálculo:	
		Numerador: Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS	
		Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta	
		Fuente del denominador: Reporte del prestador al MSPS	
		Unidad de medida: Por 100 (%)	
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- IPS-	Periodicidad: Semestral	
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011- Resolución 4678 de 2015 y demás disposiciones vigentes		
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El Ministerio de Salud y Protección Social calculará este indicador a partir del reporte del prestador.		
Observaciones	Las opciones de respuesta del usuario a la pregunta "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?" serian: a)Muy mala b) Mala c) Regular d)Buena e) Muy buena f) No informa Aplica para IPS y para los Servicios de Transporte Especial de pacientes.		
Dominio	Experiencia de la atención		
Versión:	2	Elaborado por:	
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social	

3.8 Análisis del indicador de experiencia en la atención -Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



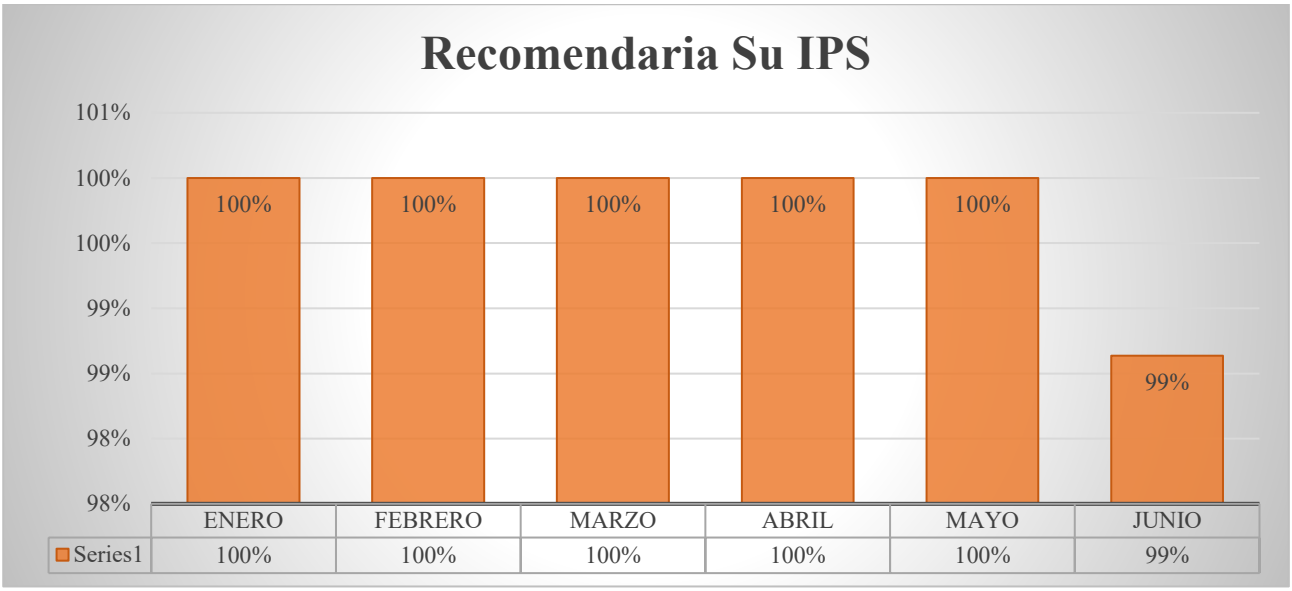
Al analizar la oportunidad de la atención en relación con la satisfacción global durante el periodo de enero a junio de 2023, se ha obtenido un promedio general del 100% de satisfacción. Este indicador muestra que los pacientes han expresado su completa satisfacción con los servicios recibidos en la institución de salud. Mantener un promedio del 100% de satisfacción es un logro significativo, ya que indica que la institución está brindando una atención de alta calidad y que los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida.

Es importante destacar que esta información se obtiene a través de encuestas de satisfacción llevadas a cabo por el profesional de apoyo a SIAU en la IPS. Estas encuestas son una herramienta valiosa para recopilar la opinión de los pacientes y obtener retroalimentación sobre la calidad de la atención y los servicios prestados.

3.9 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-			
Nombre del Indicador: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos			Código: P.3.15
Definición:	Expresa la proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		
Forma de Cálculo:	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta:" ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?", y el número de usuarios que respondieron la pregunta, por 100 expresado como porcentaje (%).	Componentes de la Fórmula de Cálculo:	
		Numerador: Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta:" ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?",	
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS	
		Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta	
		Fuente del denominador: Reporte del prestador al MSPS	
		Unidad de medida: Por 100 (%)	
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- IPS-	Periodicidad: Semestral	
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011- Resolución 4678 de 2015 y demás disposiciones vigentes		
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El Ministerio de Salud y Protección Social calculará este indicador a partir del reporte del prestador.		
Observaciones	Las opciones de respuesta del usuario a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" serian: a) Definitivamente no b) Probablemente no c) Probablemente si d) Definitivamente si e) No informa		
Dominio	Experiencia de la atención		
Versión:	2	Elaborado por:	
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social	

3.10 Análisis del indicador de experiencia en la atención - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos



Al analizar la oportunidad de la atención en relación con el indicador de **"Recomendaría Su IPS"** durante el periodo de enero a junio de 2023, se ha obtenido un promedio general del 100% de satisfacción. Esto significa que todos los pacientes encuestados expresaron su disposición a recomendar la IPS a otros, lo que indica un alto nivel de satisfacción y confianza en los servicios proporcionados. El hecho de mantener un promedio del 100% de recomendación es un logro significativo, ya que indica que los pacientes están satisfechos con la atención y servicios recibidos al punto de considerar la IPS como una opción preferente para sus familiares, amigos y conocidos.

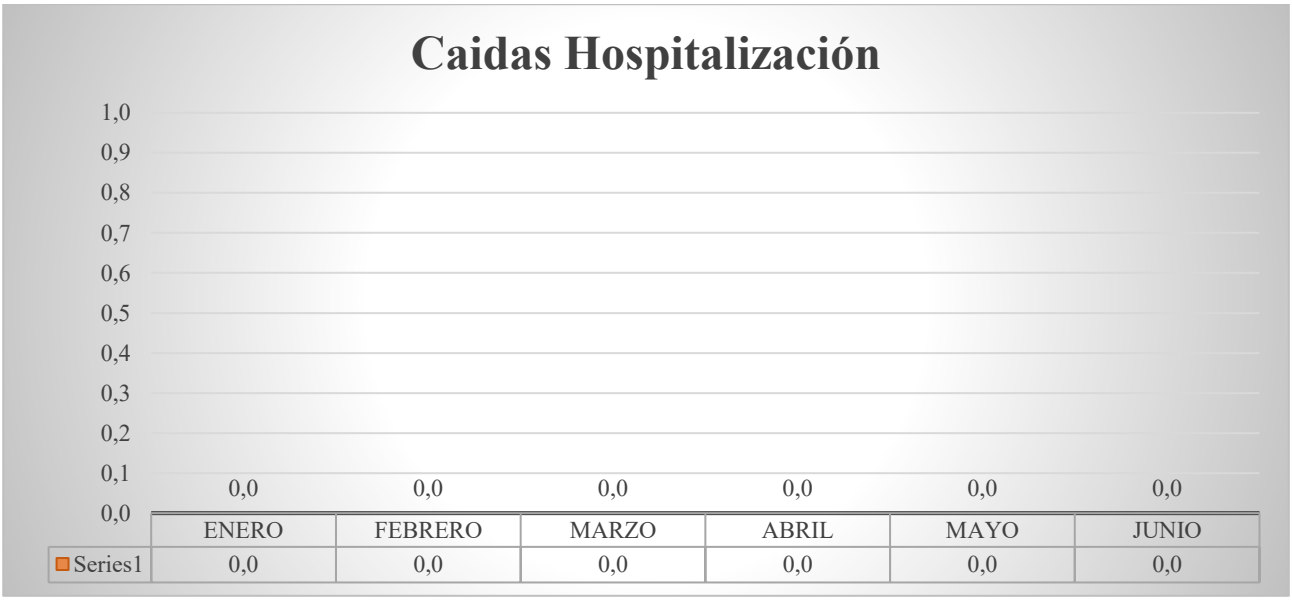
La información para este indicador se obtiene a través de encuestas de satisfacción que son llevadas a cabo por el profesional de apoyo a SIAU en la IPS. Estas encuestas son una herramienta valiosa para medir la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención y para identificar posibles áreas de mejora. En comparación con el año anterior, se observa una mejora en este indicador, lo que sugiere que la IPS ha realizado esfuerzos efectivos para mantener y mejorar la calidad de sus servicios, lo cual es muy satisfactorio para la meta establecida por la ESE.

4 GRUPO DE INDICADORES DE seguridad

4.1 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización		Código: P.2.6
Definición:	Es un estimador de las caídas de pacientes en hospitalización en un mes de seguimiento.	
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo y la sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización por 1000.	Componentes de la Fórmula de Cálculo: Numerador: Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo. Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS. Denominador: Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo. Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social. Unidad de medida: Por 1000 días de estancia
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad:
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014, y demás disposiciones vigentes. Política de Seguridad de Paciente. Práctica Segura: prácticas seguras en prevención y reducción de la frecuencia de caídas en	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.	
Observaciones	Aplica para IPS, no aplica para los Servicios de Transporte Especial de pacientes.	
Dominio	Seguridad	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social

4.2 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización

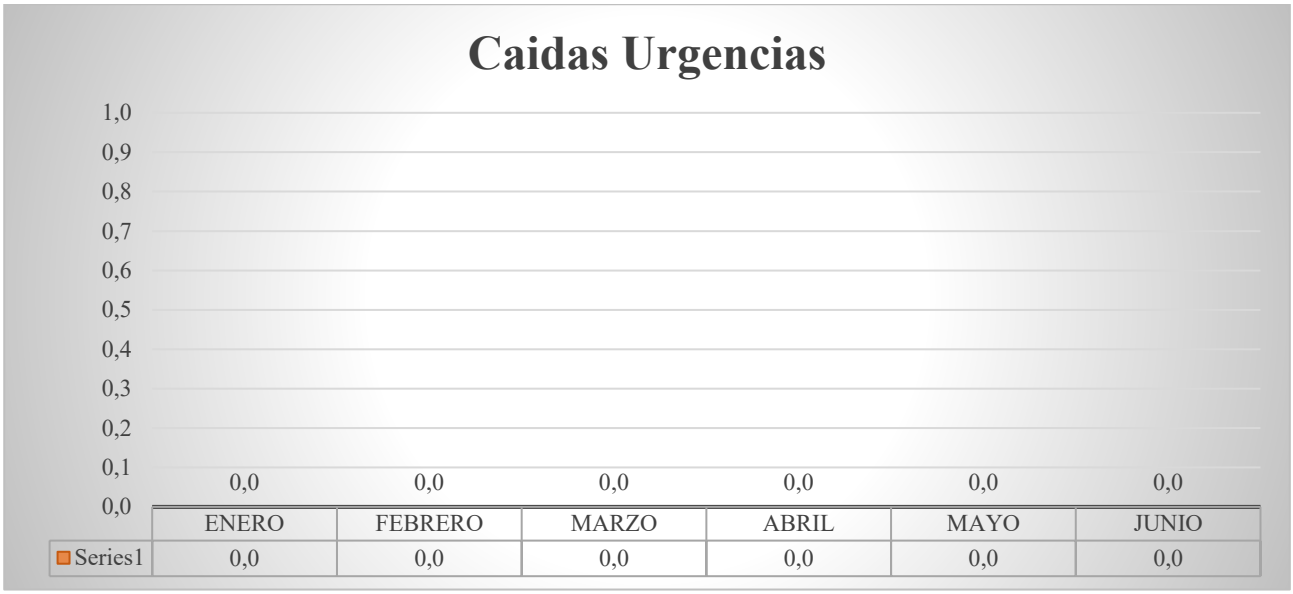


Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a caídas en el servicio de hospitalización, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, se recomienda seguir con la implementación de programa de seguridad del paciente y tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este programa, además se debe seguir enfatizando al personal, la necesidad de mantener barandas arribas, niños y adultos mayores deben permanecer acompañados por una persona responsable, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente.

4.3 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-			
Nombre del Indicador: Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias			Código: P.2.7
Definición:	Es un estimador de las caídas de pacientes en urgencias en un mes de seguimiento.		
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo y el total de personas atendidas en urgencias en el periodo por 1000	Componentes de la Fórmula de Cálculo:	
		Numerador: Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo.	
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS.	
		Denominador: Total de personas atendidas en urgencias en el periodo	
		Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social.	
		Unidad de medida: Por 1000 personas atendidas en urgencias	
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad:	
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014, y demás disposiciones vigentes. Política de Seguridad de Paciente. Práctica Segura: prácticas seguras en prevención y reducción de la frecuencia de caídas en		
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.		
Observaciones	Aplica para IPS, no aplica para los Servicios de Transporte Especial de pacientes.		
Dominio	Seguridad		
Versión:	2	Elaborado por:	
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social	

4.4 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias

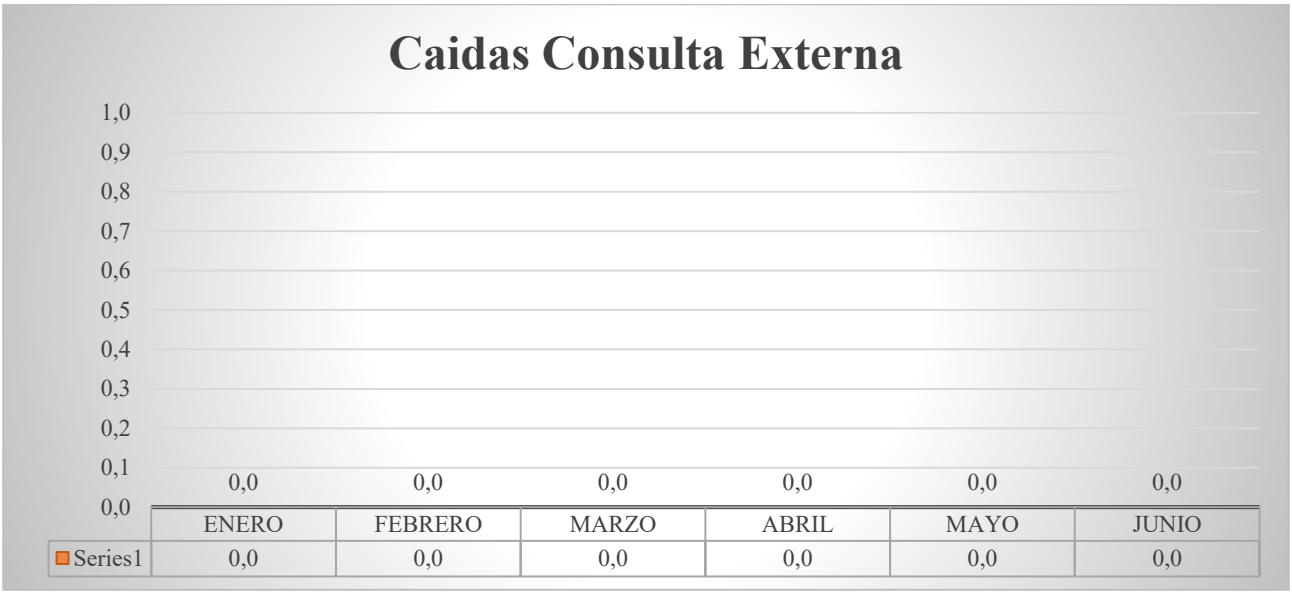


Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a caídas en el servicio de urgencias, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, además se debe seguir enfatizando al personal, la necesidad de mantener barandas arribas, niños y adultos mayores deben permanecer acompañados por una persona responsable, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente.

4.5 Ficha técnica de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa		Código: P.2.8
Definición:	Es un estimador de las caídas de pacientes en consulta externa en un mes de seguimiento.	
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo y el total de personas atendidas en consulta externa en el periodo por 1000	Componentes de la Fórmula de Cálculo: Numerador: Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo. Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS. Denominador: Total de personas atendidas en consulta externa Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social. Unidad de medida: Por 1000 personas atendidas en consulta externa
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad:
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014, y demás disposiciones vigentes. Política de Seguridad de Paciente. Práctica Segura: prácticas seguras en prevención y reducción de la frecuencia de caídas en	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.	
Observaciones	Aplica para IPS, no aplica para los Servicios de Transporte Especial de pacientes.	
Dominio	Seguridad	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social

4.6 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa

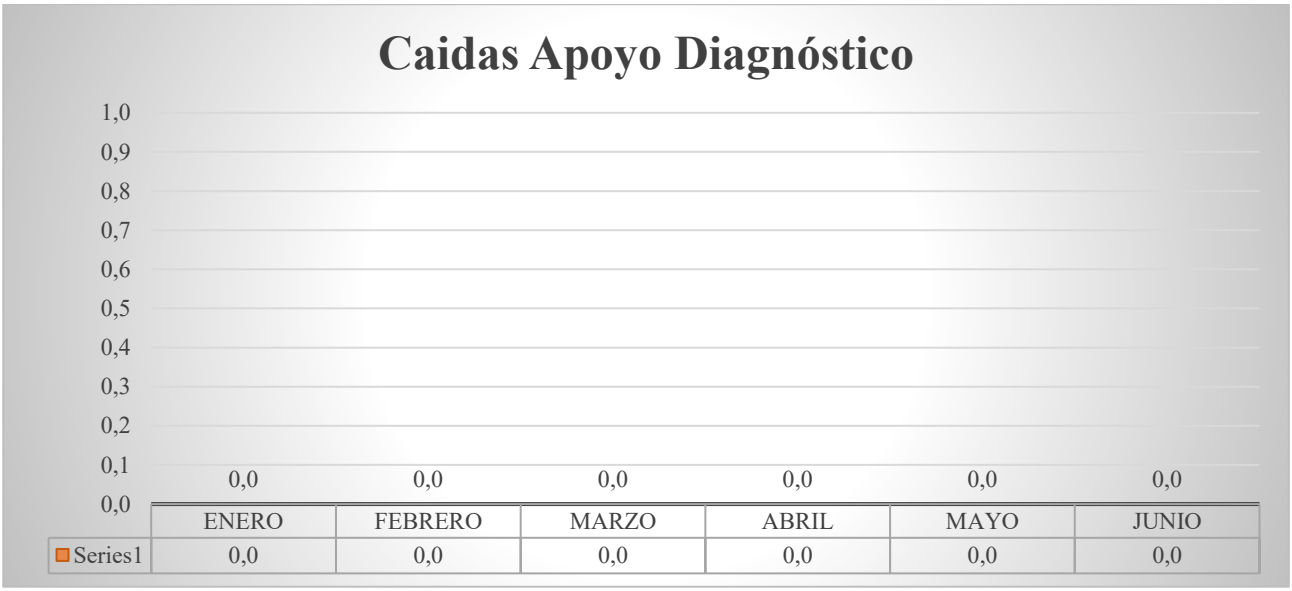


Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a caídas en el servicio de consulta externa, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, se recomienda seguir con la implementación de programa de seguridad del paciente y tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este programa, además se debe seguir enfatizando al personal, la necesidad de mantener barandas arribas, niños y adultos mayores deben permanecer acompañados por una persona responsable, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente.

4.7 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica.

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica.		Código: P.2.9
Definición:	Es un estimador de las caídas de pacientes en Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica en un mes de seguimiento.	
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas en el periodo y el total de personas atendidas en Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica en el periodo por 1000	Componentes de la Fórmula de Cálculo: Numerador: Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS. Denominador:Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica. Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social. Unidad de medida: Por 1000 personas atendidas en Apoyo Diagnóstico y
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad:
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014, y demás disposiciones vigentes. Política de Seguridad de Paciente. Práctica Segura: prácticas seguras en prevención y reducción de la frecuencia de caídas en	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.	
Observaciones	Aplica para IPS, no aplica para los Servicios de Transporte Especial de pacientes.	
Dominio	Seguridad	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social

4.8 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica.

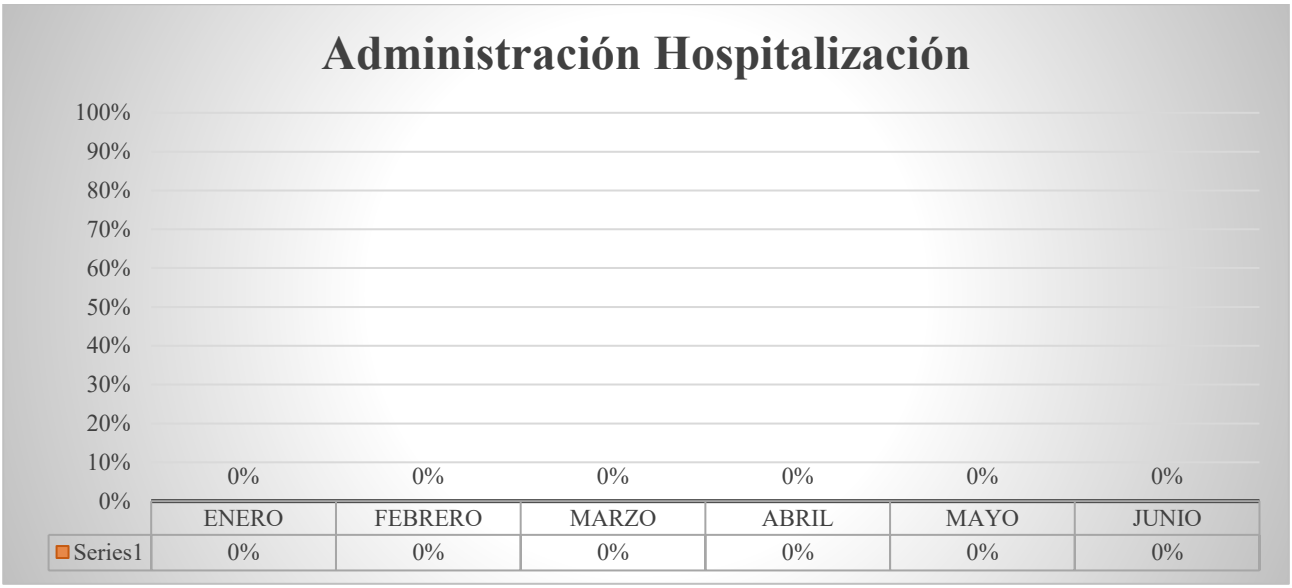


Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a caídas en el servicio de apoyo diagnostico, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, se recomienda seguir con la implementación de programa de seguridad del paciente y tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este programa, además se debe seguir enfatizando al personal, la necesidad de mantener barandas arribas, niños y adultos mayores deben permanecer acompañados por una persona responsable, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente.

4.9 Ficha técnica de indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización		Código: P.2.10
Definición:	Expresa el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de hospitalización.	
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización y el total de egresos de hospitalización en el periodo por 100 expresado como porcentaje (%).	Componentes de la Fórmula de Cálculo: Numerador: Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización. Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS. Denominador: Total de egresos de hospitalización. Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social. Unidad de medida: Por 100 (%)
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad:
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014 y demás disposiciones vigentes. Política de seguridad de paciente. Prácticas Seguras: uso seguro de medicamentos y otras disposiciones vigentes.	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.	
Observaciones	Para este indicador el evento adverso solo corresponde a la etapa de administración de medicamentos.	
Dominio	Seguridad	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social

4.10 Análisis del indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización



Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a administración de medicamentos en el servicio de Hospitalización, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, se recomienda seguir con la implementación de programa de seguridad del paciente y tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este programa, por lo anterior el reporte a la plataforma del INVIMA de farmacovigilancia fue sin eventos adversos, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente.

4.11 Ficha técnica de indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias		Código: P.2.11
Definición:	Expresa el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de urgencias.	
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias y el total de personas atendidas en urgencias en el periodo por 100 expresado como porcentaje (%).	Componentes de la Fórmula de Cálculo: Numerador: Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias. Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS. Denominador: Total de personas atendidas en urgencias. Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social. Unidad de medida: Por 100 (%)
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad:
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014 y demás disposiciones vigentes. Política de seguridad de paciente. Prácticas Seguras: uso seguro de medicamentos y otras disposiciones vigentes.	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.	
Observaciones	Para este indicador el evento adverso solo corresponde a la etapa de administración de medicamentos. Aplica sólo para IPS	
Dominio	Seguridad	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social

4.12 Análisis del indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias

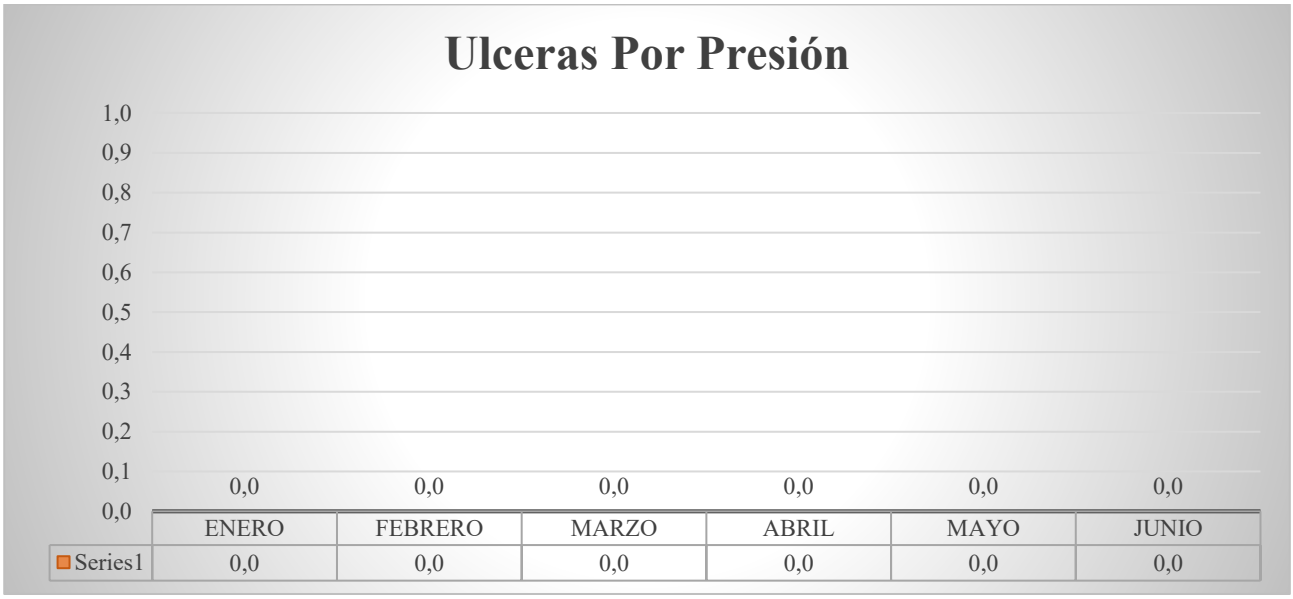


Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a administración de medicamentos en el servicio de Urgencias, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, se recomienda seguir con la implementación de programa de seguridad del paciente y tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este programa, por lo anterior el reporte a la plataforma del INVIMA de farmacovigilancia fue sin eventos adversos, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente..

4.13 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de úlceras por presión.

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-			
Nombre del Indicador: Tasa de úlceras por presión.			Código: P.2.12
Definición:	Expresa el número de pacientes hospitalizados que durante su permanencia desarrollaron úlceras por presión en un periodo determinado.		
Forma de Cálculo:	Cociente entre el número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución y la sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización por 1000.	Componentes de la Fórmula de Cálculo:	
		Numerador: Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo	
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS.	
		Denominador: Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización	
		Fuente del denominador: RIPS- Dispuesto en SISPRO Ministerio de Salud y Protección Social.	
		Unidad de medida: Por 1000 días paciente	
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental- Municipal-	Periodicidad: Semestral	
Sustento Normativo / Referencia	Resolución 2003 de 2014 y demás disposiciones vigentes. Política de Seguridad de Paciente. Práctica Segura: Prevenir úlceras por presión.		
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El MSPS calculará el indicador a partir del reporte realizado por los Prestadores, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.		
Observaciones	No aplica en: -Pacientes con diagnóstico principal de la úlcera por presión o diagnóstico secundario presente al ingreso.-Pacientes con diagnóstico de hemiplejía, paraplejía y tetraplejía o con diagnóstico de espina bífida o daño cerebral por anoxia.		
Dominio	Seguridad		
Versión:	2	Elaborado por:	
Fecha:	01/03/2017	Ministerio de Salud y Protección Social	

4.14 Análisis del indicador de seguridad - Tasa de úlceras por presión.



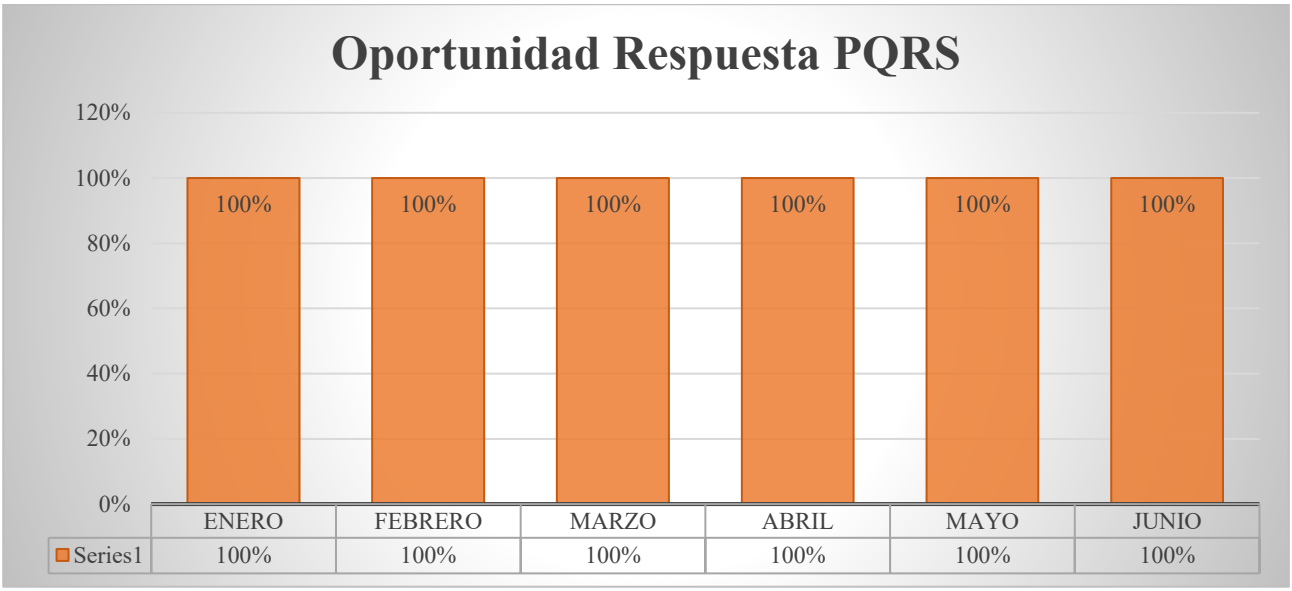
Observamos que el indicador de eventos adversos atribuidos a urgencias por presión en el servicio de Urgencias y hospitalización, obtenemos que, durante el periodo de enero a Junio del 2023, no se presentaron eventos adversos en la institución, se recomienda seguir con la implementación de programa de seguridad del paciente y tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este programa, además se debe seguir enfatizando al personal la necesidad de mantener los correctos cuidados establecidos en el programa, para finalizar se informa que la planeación del PAMEC está enfatizado en el cumplimiento de los estándares de Seguridad del paciente.

5 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN - SIAU

5.1 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención SIAU - Oportunidad de respuesta a las PQRS

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Oportunidad de respuesta a las PQRS		Código:
Definición:	Expresa la oportunidad para brindar respuesta a un usuario. Proporción de quejas resueltas antes de 15 días	
Forma de Cálculo:	Se calcula dividiendo el numero de PQRS presentadas que se les dio tramite y respuesta al usario / Número de PQRS presentadas en el Hospital en un periodo determinado	Componentes de la Fórmula de Cálculo:
		Numerador: Numero de PQRS presentadas que se les dio tramite y respuesta al usuario antes de 15 dias Según Circular 008 del 2018
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS.
		Denominador: Número de PQRS presentadas en el Hospital en un periodo determinado
		Fuente del denominador: Formato de seguimiento a PQRS del Hospital San Roque De Coyaima Tolima
		Unidad de medida: Por 100 (%)
Niveles de desagregación:	IPS	Periodicidad: Mensual
Sustento Normativo / Referencia	Circular externa 008 de 2018	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El Coordinador de atencion al usuario calculará este indicador a partir de las fuentes relacionadas en el numerador y denominador de este indicador	
Observaciones	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del Hospital y registrarlas en el formato control, registroy seguimiento GAU-FO-02	
Dominio	Experiencia en la atención	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	ESE San Roque

5.2 Análisis del indicador de experiencia en la atención SIAU - Oportunidad de respuesta a las PQRS



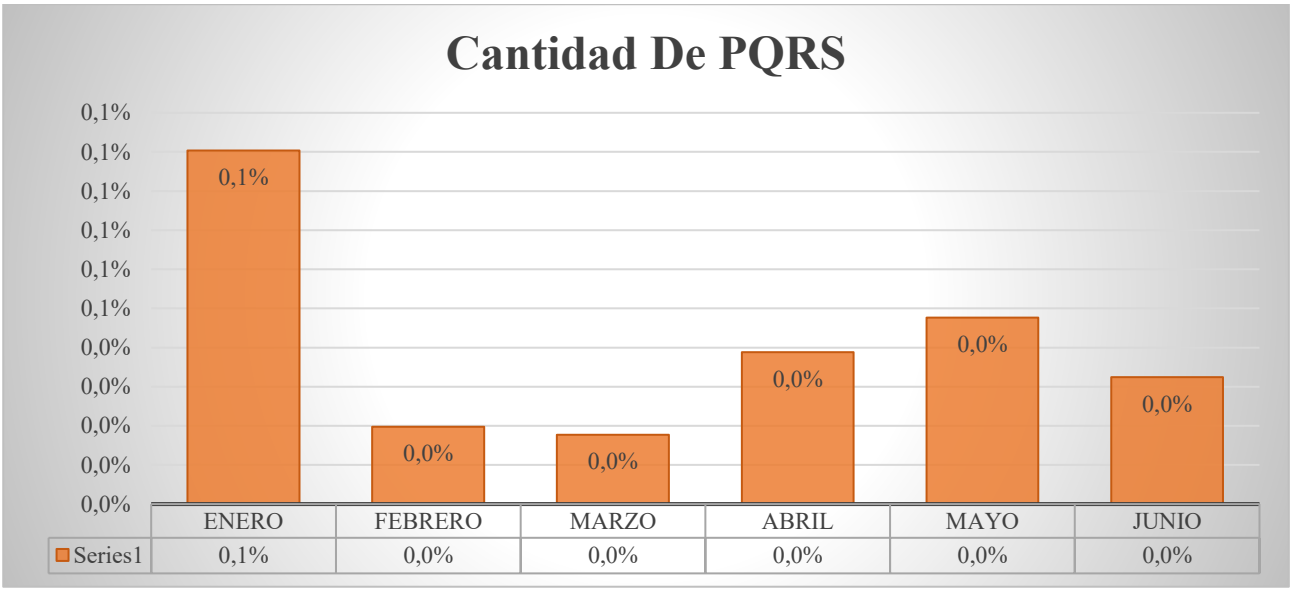
Durante el periodo de enero a junio del 2023, se realizó una evaluación del indicador de satisfacción de la Oportunidad de Atención en la institución, específicamente en relación con las Respuestas a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Los datos fueron recopilados a partir de los buzones de sugerencias presentes en la ESE (Entidad de Salud), y el responsable de llevar a cabo esta medición es el profesional de apoyo a SIAU (Sistema de Atención al Usuario). Los resultados muestran que durante este periodo, se ha logrado un promedio general de satisfacción del 100%. Esto significa que, en general, los usuarios que presentaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibieron respuestas que satisficieron sus expectativas y necesidades.

Este indicador del 100% de satisfacción es muy positivo, ya que indica que la institución ha mantenido un nivel estable de atención y que ha cumplido con la meta establecida de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención a las PQRS.

5.3 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención SIAU - Cantidad De PQRS en un periodo determinado de tiempo

FICHAS DE INDICADORES DE FICHAS DE INDICADORES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - Resolución 0256 de 2015-		
Nombre del Indicador: Cantidad De PQRS en un periodo determinado de tiempo		Código:
Definición:	Expresa la cantidad de PQRS en un periodo de tiempo determinado vs la cantidad de pacientes que ingresan	
Forma de Cálculo:	Se calcula dividiendo el numero de PQRS presentadas que se les dio tramite y respuesta al usario / cantidad de pacientes que ingresan a usar los servicios	Componentes de la Fórmula de Cálculo:
		Numerador: Número de PQRS presentadas en el Hospital en un periodo determinado
		Fuente del Numerador: Formato de seguimiento a PQRS del Hospital San Roque De Coyaima Tolima
		Denominador: Total de usuarios que usan los servicios en la IPS en el periodo a evaluar.
		Fuente del denominador: Sistema de informacion SIHOS del Hospital San Roque De Coyaima Tolima
		Unidad de medida: Por 100 (%)
Niveles de desagregación:	IPS	Periodicidad: Mensual
Sustento Normativo / Referencia	Circular externa 008 de 2018	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El Coordinador de atencion al usuario calculará este indicador a partir de las fuentes relacionadas en el numerador y denominador de este indicador	
Observaciones	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del Hospital y registrarlas en el formato control, registroy seguimiento GAU-FO-02	
Dominio	Experiencia en la atención	
Versión:	2	Elaborado por:
Fecha:	01/03/2017	ESE San Roque

5.4 Análisis del indicador de experiencia en la atención SIAU - Cantidad De PQRS en un periodo determinado de tiempo



Durante el periodo de enero a junio del 2023, se llevó a cabo un análisis de la oportunidad de atención en relación con la Cantidad de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas en la institución. Estos datos fueron obtenidos a partir de los buzones de sugerencias presentes en la ESE (Entidad de Salud), y el encargado de medir este indicador es el profesional de apoyo a SIAU (Sistema de Atención al Usuario). El promedio general de quejas recibidas por mes durante este periodo fue de 2. Esto indica que, en promedio, la institución recibió dos quejas por mes durante los primeros seis meses del año. Es importante destacar que este promedio se mantuvo estable y no superó la meta de satisfacción establecida por la institución, lo cual es un aspecto positivo.

JOSE ANTONIO SOLER GIRALDO
Gerente

Proyecto: Brandon González R, Apoyo A Calidad
Reviso: Yenny Paola Pineda, Asesora De Calidad
Aprobó: José Antonio Soler Giraldo, Gerente General