FICHAS TECNICAS DE INDICADORES

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 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN 2

2.1 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención para medicina general 2

2.2 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención para odontología general 3

2.3 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias 4

2.4 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención -Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS 5

2.5 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos 6

3 GRUPO DE INDICADORES DE seguridad 7

3.1 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización 7

3.2 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias 8

3.3 Ficha técnica de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa 9

3.4 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica. 10

3.5 Ficha técnica de indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización 11

3.6 Ficha técnica de indicador de seguridad - Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias 12

3.7 Ficha técnica de indicador de seguridad - Tasa de úlceras por presión. 13

4 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN - SIAU 14

4.1 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención SIAU - Oportunidad de respuesta a las PQRS 14

4.2 Ficha técnica de indicador de experiencia en la atención SIAU - Cantidad De PQRS en un periodo determinado de tiempo 15

2 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN

2.1 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	

2.2 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

2.3 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

2.4 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	

2.5 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 GRUPO DE INDICADORES DE seguridad

3.1 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

3.2 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	

3.3 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

3.4 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

3.5 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

3.6 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	

3.7 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 GRUPO DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN - SIAU

4.1 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	

4.2 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

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