

**INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD**



**DOMINIO DE CALIDAD EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN**

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>I TRIM DE 2020</b>	
Proporción de satisfacción global	Número de preguntas contestadas con “muy buena” o buena” las preguntas de la encuesta de satisfacción “/Total de preguntas contestadas de la encuesta de satisfacción X100	Numerador	8468	<b>97,74%</b>
		Denominador	8664	
Proporción de usuarios que recomendarían el Hospital Mental de Antioquia a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron definitivamente “si” o “si” a la pregunta “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS / Número de usuarios que respondieron la pregunta X100	Numerador	710	<b>99,30%</b>
		Denominador	715	
Oportunidad del triaje II en el servicio urgencias	Sumatoria de número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triaje II y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico	Numerador	12484	<b>15,98</b>
		Denominador	781	
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio Hospitalización	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización / Total de egresos de hospitalización X 100	Numerador	0	<b>0,00%</b>
		Denominador	968	
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio Urgencias	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias / Total personas atendidas en urgencias X 100	Numerador	0	<b>0,00%</b>
		Denominador	1563	
Proporción de reingreso en el servicio de urgencias antes de 72 horas	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso / Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias en el periodo X 100	Numerador	5	<b>0,32%</b>
		Denominador	1563	
Tasa de caída de pacientes en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas / Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica. X 100	Numerador	0	<b>0,00%</b>
		Denominador	213	
Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo / Total de personas atendidas en consulta externa X 100	Numerador	1	<b>0,01%</b>
		Denominador	16836	
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo / Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo X 1000	Numerador	13	<b>0,94</b>
		Denominador	13829	

Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo / Total de personas atendidas en urgencias en el periodo X 1000	Numerador	0	<b>0,00</b>
		Denominador	1563	
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados antes de 15 días	Número de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo / Total de egresos en el periodo X 100	Numerador	24	<b>2,48%</b>
		Denominador	968	
Tasa de úlceras por presión	Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo / Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización X 1000	Numerador	1	<b>7,23%</b>
		Denominador	13829	