

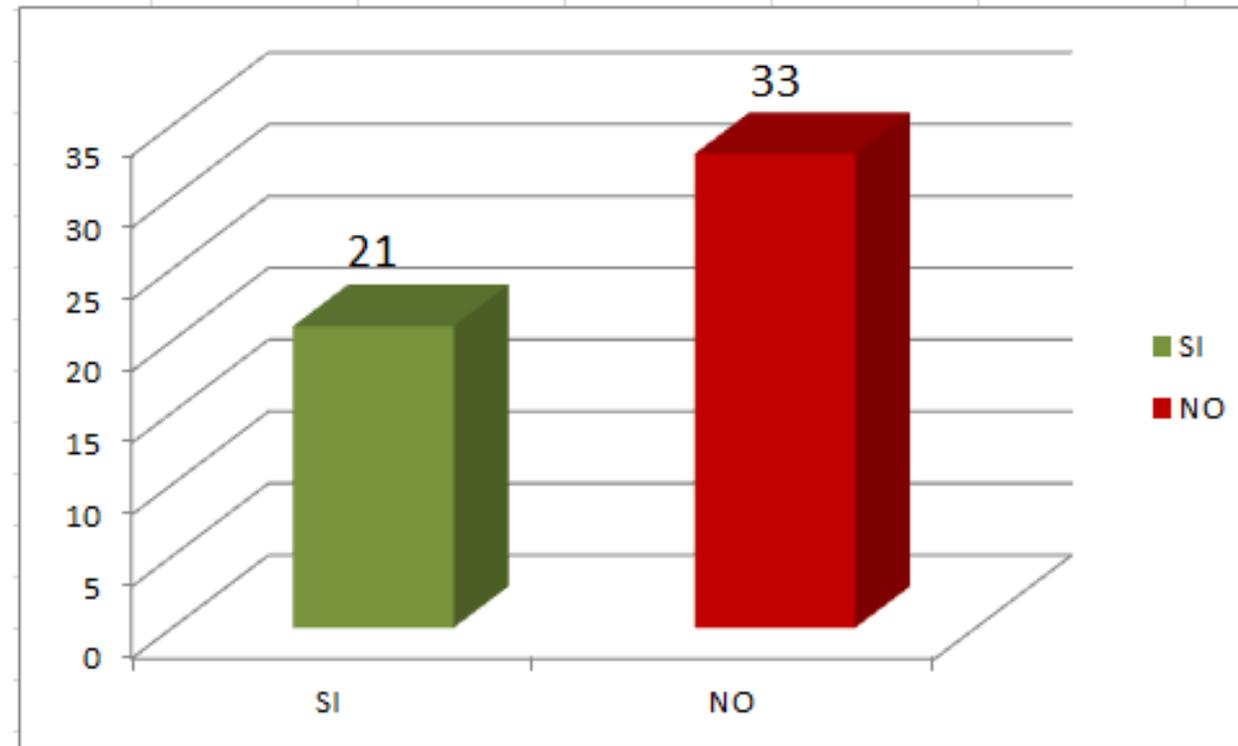


REPORTE DE INDICADORES DEL 1 Y 2 TRIMESTRE DEL 2021

- Indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios a IPS.
 - Seguimiento al Sistema de Referencia y Contrareferencia.
 - Seguimiento a medición de satisfacción del usuario en IPS.
- 

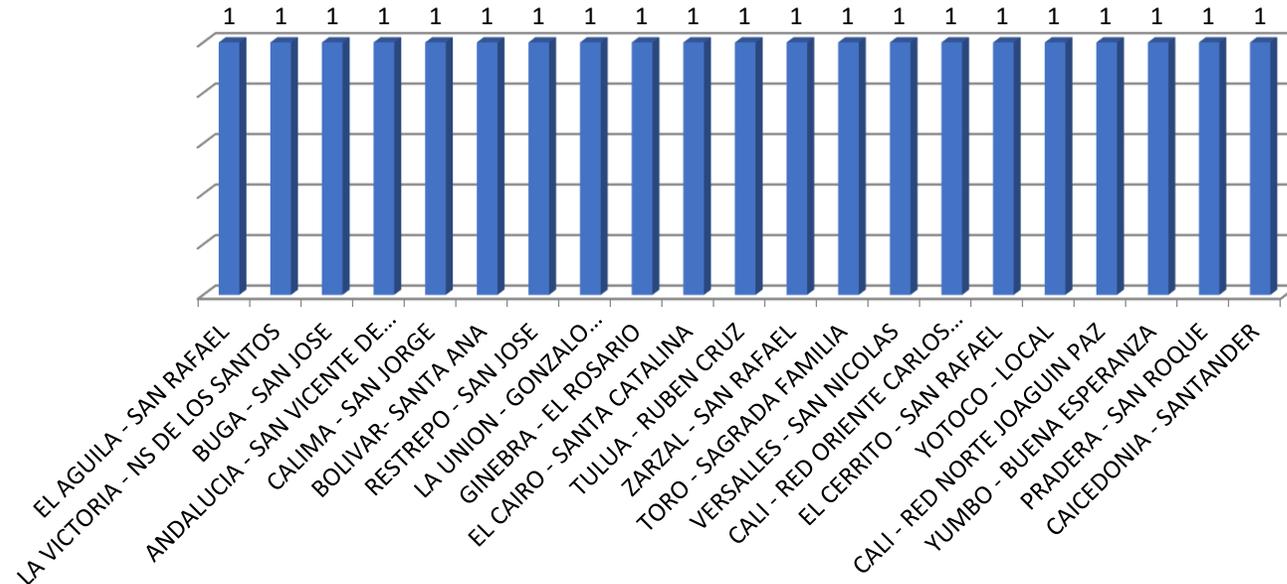
INSTITUCIONES QUE HAN REPORTADO INDICADORES DE SEGUIMIENTO

ENTREGA DE INFORME	
SI	21
NO	33



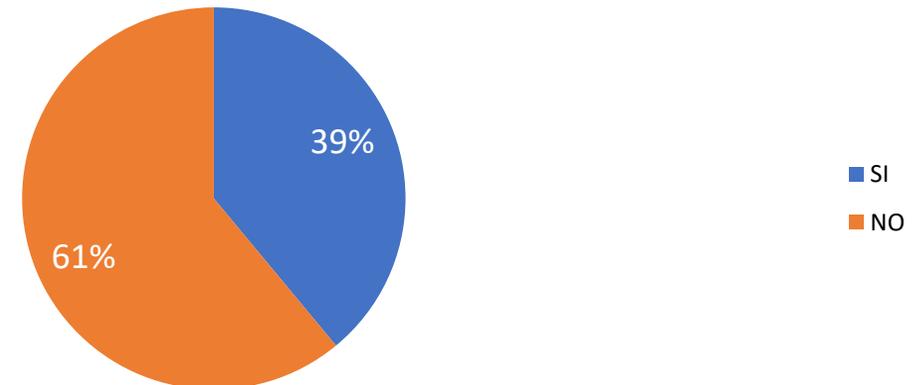
INSTITUCIONES QUE HA REPORTADO INDICADORES DE SEGUIMIENTO

MUNICIPIO Y HOSPITAL	CANTIDAD
EL AGUILA - SAN RAFAEL	1
LA VICTORIA - NS DE LOS SANTOS	1
BUGA - SAN JOSE	1
ANDALUCIA - SAN VICENTE DE FERRER	1
CALIMA - SAN JORGE	1
BOLIVAR- SANTA ANA	1
RESTREPO - SAN JOSE	1
LA UNION - GONZALO CONTRERAS	1
GINEBRA - EL ROSARIO	1
EL CAIRO - SANTA CATALINA	1
TULLUA - RUBEN CRUZ	1
ZARZAL - SAN RAFAEL	1
TORO - SAGRADA FAMILIA	1
VERSALLES - SAN NICOLAS	1
CALI - RED ORIENTE CARLOS HOLMES	1
EL CERRITO - SAN RAFAEL	1
YOTOCO - LOCAL	1
CALI - RED NORTE JOAGUIN PAZ	1
YUMBO - BUENA ESPERANZA	1
PRADERA - SAN ROQUE	1
CAICEDONIA - SANTANDER	1



INSTITUCIONES QUE HAN REPORTADO INDICADORES DE SEGUIMIENTO

PORCENTAJE DE ENVIO DE REPORTE	
SI	39%
NO	61%



INDICARES DE FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE SERVICIOS.

- Se evidencia que el porcentaje mas alto en remisiones corresponde a especialidades diferentes a las básicas. Ejemplo:
- San Vicente Ferrer (Andalucía) $101/290/100= 34\%$
- Hospital del Rosario (Ginebra) $136/382/100= 35\%$
- El 70% de las instituciones realizan estas remisiones por intermedio del CRUE VALLE y la referencia de las EAPB.
- Restrepo no envía indicadores de funcionamiento de Red de Servicios.



REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

- La Red de comunicación mas utilizada es el celular y el correo electrónico.
- Los hospitales de los municipios de la Unión y el Cairo utilizan el Radioteléfono.
- El mayor numero de Referencia son por (Ortopedia y Traumatología, Medicina Interna) y algunas instituciones reportan infecciones asociadas al Coronavirus.

SATISFACCION DEL USUARIO

- La herramienta mas utilizada por los hospitales para medir la satisfacción de los usuarios son las encuestas.
- El Hospital san Jorge (Calima), santa catalina (Cairo) y el hospital san José (Restrepo) no envían el numero de encuestas aplicadas por lo tanto no se conoce el grado de satisfacción.
- Enviar el análisis de los indicadores de calidad definidos en la resolución 0256 de 2016.
 - Proporción de satisfacción global de los usuarios.
 - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo.

SATISFACCION DEL USUARIO

- Análisis de la gestión de las PQRS, haciendo énfasis en lo relacionado con la humanización de los servicios de salud.

Nota:

Enviar el reporte de indicadores en los formatos enviados y con sus respectivos análisis.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: FO-SP-M3-P6-02-04
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 1 de 2

PRESTADOR: _____
 PERIODO: _____

Criterio a Verificar	Observaciones	
1. Cuenta con área de central de referencia y <u>contrarreferencia</u>	Sí	No
2. Cuenta con Manual de referencia y <u>contrarreferencia</u>	Si	No
3. Cuenta con <u>Check – List</u> o ruta para remisiones	Si	No
4. Funcionarios encargados del sistema	No.: Profesión: Cubrimiento:	
5. Red de comunicación utilizada		

Departamento del Valle del Cauca



Gobernación

**SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA**

Código: FO-SP-M3-P6-02-04

Versión: 02

Fecha de Aprobación: 17/06/2019

Página 2 de 2

6. Realiza análisis del sistema de referencia y <u>contrarreferencia</u> . Con qué periodicidad	<u>Si</u> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>
7. Cuáles son las 10 causas de mayor remisión	
8. Cuenta con portafolio de servicios habilitado vigente	<u>Si</u> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
9. Bitácora de ambulancias	Ambulancia básica <u>Si</u> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ambulancia <u>medicalizada</u> <u>Si</u> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	SEGUIMIENTO A LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESE E IPS	Código: FO-SP-M3-P6-02-06
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 04-06-2021
		Página 1 de 1

PRESTADOR: _____
PERIODO: _____

CRITERIO		SI	NO	OBSERVACIONES
La institución realiza seguimiento al grado de satisfacción del usuario				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
1	Para la medición de la satisfacción del usuario la institución cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos • Determinación de la muestra • Lugares donde se aplica • Metodología para la medición 			

2	La institución realiza encuestas de satisfacción del usuario. Especifique.			
3	Existe documentación del proceso de medición de la satisfacción del usuario. Especifique.			
4	La institución realizó la medición del grado de satisfacción del usuario. Especifique el resultado: <ul style="list-style-type: none"> • Proporción de satisfacción global del usuario de IPS • Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo 			
5	La institución realiza informes estadísticos periódicos y análisis respecto de las PQRS presentadas. Especifique			
6	La institución ha identificado las 5 primeras causas de las PQRS. Especifique.			

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	SEGUIMIENTO A LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESE E IPS	Código: FO-SP-M3-P6-02-06
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 04-06-2021
		Página 1 de 1

	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
7	La institución ha implementado acciones correctivas o de mejora para que no vuelvan a presentarse las PQRS por las mismas causas. Especifique			
8	La institución ha identificado las oportunidades de mejora para elevar el nivel de satisfacción del usuario. Especifique.			

Elaboró:	Revisó:	Aprobó
Nombre: Luz Mabel Ramírez Montes	Nombre: Nora Elena Muñoz Ruiz	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargo: Profesional Especializada	Cargo: Subsecretaria Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	
Firma:	Firma:	Acta No. 006
Fecha: 21/05/2021	Fecha: 24/05/2021	Fecha: 04/06/2021

PRESTADOR: _____

PERIODO: _____



	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PUNTOS DE CAPTURA (FUENTE PRIMARIA)	INSTRUMENTO	VALORES SEGUN FÓRMULA	RESULTADO DEL INDICADOR
1	Porcentaje de remisiones según grado de complejidad de las instituciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la mediana complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo periodo}}$	Hospitales CRUE	Consolidado de remisiones realizadas según institución remitora y receptora clasificadas por grado de complejidad		
		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la alta complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo periodo}}$				
		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad a la alta complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad en el mismo periodo}}$				
2	Promedio en la oportunidad en la atención en consulta de urgencias	$\frac{(\sum \text{ del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el medico} + \sum \text{ del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el medico} + \dots)}{\text{Total de usuarios atendidos en la consulta de urgencias}}$	Hospitales CRUE	Formulario de calidad reporte de información al SIHO		
3	Porcentaje de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia, frente al total de solicitudes de remisiones realizadas en el mismo periodo a los hospitales de referencia	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia} \times 100}{\text{Total de solicitudes de remisiones realizadas a los hospitales de referencia en el mismo periodo}}$	Hospitales CRUE	Consolidado de las respuestas a las solicitudes de remisión		

	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PUNTOS DE CAPTURA (FUENTE PRIMARIA)	INSTRUMENTO	VALORES SEGUN FÓRMULA	RESULTADO DEL INDICADOR
4	Porcentaje de pertinencia de las remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a los centros de referencia de mediana complejidad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones pertinentes} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas a los hospitales de referencia de mediana complejidad}}$	Hospitales de referencia	Formato pertinencia de las remisiones recibidas según pertinencia		
5	Porcentaje de contra referencias realizadas en un periodo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de contra-referencias realizadas por los hospitales de referencia al municipio remitir} \times 100}{\text{Total de remisiones recibidas por los hospitales de mediana complejidad}}$	Hospitales de mediana y baja complejidad del Departamento	Consolidado contra referencias realizadas		
6	Porcentaje de remisiones realizadas a través del CRUE para la atención de la población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas a través del CRUE} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas en el mismo periodo}}$	CRUE Hospitales	Consolidado de remisiones realizadas según institución remitora y receptora		
7	Tiempo promedio de respuesta frente a las solicitudes de referencia de usuarios de urgencias desde la recepción de la solicitud de remisión por el CRUE hasta la respuesta emitida a la institución remitente	$\left(\sum \text{del número de minutos transcurridos entre la solicitud de referencia de urgencias y el momento en el cual la IPS remitir recibe respuesta sobre la remisión} \right) + \left(\sum \text{del número de minutos transcurridos entre la solicitud de referencia de urgencias y el momento en el cual la IPS remitora recibe respuesta sobre la remisión} \right) + (\dots)$	CRUE	Consolidado referencias solicitadas		
8	Tasa de crecimiento entre periodos (anuales o semestrales) de las remisiones realizadas a la red complementaria fuera del Departamento de población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	Variación % de las remisiones realizadas a la red complementaria externa entre periodos	CRUE	Consolidado remisiones realizadas a la red externa		



GRACIAS.