

Fichas del indicadores de Calidad, Resolución 0256 de 2016

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-- Servicios de Transporte Especial de Pacientes	Periodicidad: Semestral
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011-Ley 715 de 2001 y otras 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 según lo definido en el anexo técnico adjunto.	
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?" serían: 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:	01	Elaborado por:
Fecha:	20/12/2015	Ministerio de Salud y Protección Social