



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANEJO DE LAS AGENDAS DE
TURNO ABIERTAS PARA LAS ESPECIALIDADES DE: GINECOLOGÍA,
MEDICINA INTERNA, CIRUGIA GENERAL, ORTOPEDIA**

DARIO ALEXANDER VALDERRAMA PARRA
COORDINADOR CONSULTA EXTERNA

**HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
SOGAMOSO
2018**

Calle 8 No 11^a 43 Teléfono (098) 7702201-02 Fax (098)7706248 Sogamoso (Boyacá)

www.hospitalsogamoso.gov.co

Brindamos servicios con calidad y calidez,pensando en su salud



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	5
DESCRIPCION DEL PROBLEMA	7
COMPORTAMIENTO CITAS 2014-2018	¡Error! Marcador no definido.
ESTADO ACTUAL DE ASIGNACION DE CONSULTORIOS	11
INDICADOR:.....	12
DESARROLLO DE LA TEMATICA	13
CIRUGIA GENERAL	14
PEDIATRIA	14
MEDICINA INTERNA	16
GINECOLOGIA	17
ORTOPEDIA	20
INDICADORES DE OPORTUNIDAD ENERO A JUNIO	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.6
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



INTRODUCCIÓN

Con la reforma de la constitución política de Colombia en el año 1991 se estableció en relación a la salud que: "La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección, coordinación y control del Estado". "La Constitución garantiza el derecho de todos los colombianos a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Plantea, así mismo, que la organización de los servicios de salud debe llevarse a cabo de manera descentralizada, por niveles de atención, con participación de la comunidad y siguiendo los principios clásicos de la seguridad social: universalidad, solidaridad y eficiencia.

Todo esto con el fin de brindar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. (En el artículo 1 de la ley 100 se contempla el derecho de las personas y la comunidad y en el artículo 3 en relación a la calidad de la atención en su literal 3.8). Por lo anteriormente mencionado, se debe realizar una planeación de la atención de los servicios de salud; en la cual se incluyan los tiempos asignados para la consulta y la forma de acceder a los servicios, dejando atrás las largas filas a temprana hora del día por parte de los usuarios; debido a que en muchos casos, estos no podían conseguir la cita, afectando así el bienestar de los mismos, lo cual está afectando de manera directa el derecho a la salud y a la vida.

Tras la globalización se ha abierto paso a un gran desarrollo tecnológico con el cual se han creado herramientas especializadas que apoyan la gestión del área de la salud. Implementándolas podría lograr garantizarse un gerenciamiento en las agendas, lo cual brindaría a los usuarios una mejor accesibilidad y oportunidad en los servicios ofertados de la IPS.

Con base en lo anteriormente nombrado podría decirse que la finalidad es llevar a cabo la Implementación por parte del Hospital Regional de Sogamoso

Calle 8 No 11ª 43 Teléfono (098) 7702201-02 Fax (098)7706248 Sogamoso (Boyacá)

www.hospitalsogamoso.gov.co

Brindamos servicios con calidad y calidez,pensando en su salud



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



E.S.E de la resolución 1552 de 2013 emanada del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) que establece para las Entidades Administradoras de Planes y Beneficios (EAPB) para los regímenes contributivo y subsidiado en conjunto con Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS); acerca de las agendas de turno a fin de garantizar la optimización de la oportunidad de la consulta médica especializada y la asignación de agendas de turnos abiertas para los especialistas, de esta forma se realizará un programa de agendas abiertas para las cinco especialidades básicas (Ginecobstetricia, Ortopedia, Cirugía, Pediatría y Medicina Interna) todo ello con el fin de realizar una medición de la oportunidad de citas mensuales, con publicación de tiempos de espera.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



OBJETIVO GENERAL

Categorizar el nuevo modelo de agendas abiertas para las cinco especialidades básicas del Servicio de Consulta Externa ofertadas en el portafolio de servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E II nivel de atención



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



Objetivos específicos

- Implementar el diseño de las agendas de turnos de las especialidades básicas a fin de cumplir con indicadores de gestión
- Desarrollar un modelo de agendas de turno para las especialidades de Pediatría, Ortopedia, Cirugía General, Medicina Interna.
- Analizar los diversos factores que intervienen en la realización de las citas medicas
- Determinar la cantidad de demanda insatisfecha en los diferentes servicios
- Dar a conocer las cifras actuales de los indicadores según lo establece la resolución 1552 del 2013, del servicio de consulta externa

Calle 8 No 11ª 43 Teléfono (098) 7702201-02 Fax (098)7706248 Sogamoso (Boyacá)

www.hospitalsogamoso.gov.co

Brindamos servicios con calidad y calidez,pensando en su salud



DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La resolución 1552 de 2013 en su Artículo 1°. Dispone que las IPS deban tener agendas abiertas para asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.

Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento se hace necesario el implementar una agenda de turnos abierta en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, puesto que en el momento se cuenta con una demanda insatisfecha que no se ha venido gestionando de manera idónea en su totalidad.

Es evidente que la solicitud de citas en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E; se ha convertido en filas extenuantes, largas y con oportunidades lejanas para la asignación de citas médicas; de esta manera se hace notorio que aún no se está dentro del indicador de oportunidad emanado del Ministerio de Salud y Protección Social. (Ver anexo 1-4)

Partiendo de lo que indican las estadísticas, en lo relacionado con la Insatisfacción de los usuarios en referencia a la solicitud de citas y Servicios Médicos, realizado por la demanda insatisfecha del año 2017 y 2018 respectivamente no accedieron a la asignación de citas

Lo anterior implica que hay varias personas solicitantes de Servicios para citas medicas por especialista, las cuales a su vez tienen para la solicitud horarios de facturación de la siguiente manera: Lunes a Viernes de 7am a 5pm en jornada continua con 4 funcionarios de facturación y para asignación de citas por línea telefónica celular 3118312258, número de teléfono conmutador



7702201 extensión 121, teléfono fijo 7706611 en horario de 9am a 11:30am y de 3pm a 5pm, en esta última no se tiene en cuenta la autorización, por lo que puede llevar al aumento de la inasistencia, sin embargo es la

En cuanto a las inasistencias encontramos poca adherencia de los usuarios para la cancelación de citas; a pesar de informar a través de sonido interno recordando que las citas se deben cancelar con 24 horas de antelación además de recordar por páginas oficiales de la institución. Sin embargo para el usuario que presenta inasistencia se hace necesario la realización de educación en temas como: “sensibilización a los usuarios”, “importancia en cancelación de citas” “deberes y derechos” entre otros, esto se viene realizando todos los días a las 4 p.m. en el sistema de información y atención al usuario (SIAU).

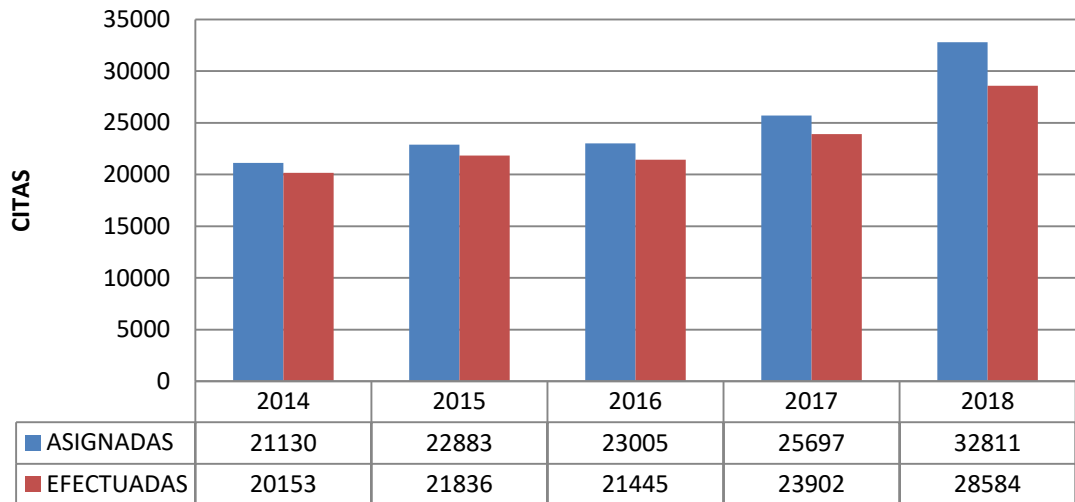
A continuación podemos revisar el comportamiento para el mismo periodo de enero a junio de los años 2014 - 2018

COMPORTAMIENTO CITAS				
AÑO	ASIGNADAS	SOBRECUIPO	EFFECTUADAS	INASISTENCIA
2014	21130	658	20153	1778
2015	22883	593	21836	1639
2016	23005	239	21445	1687
2017	25697	578	23902	1959
2018	32811	99	28584	1758

Tabla 1: Comportamiento citas año 2014 a 2018



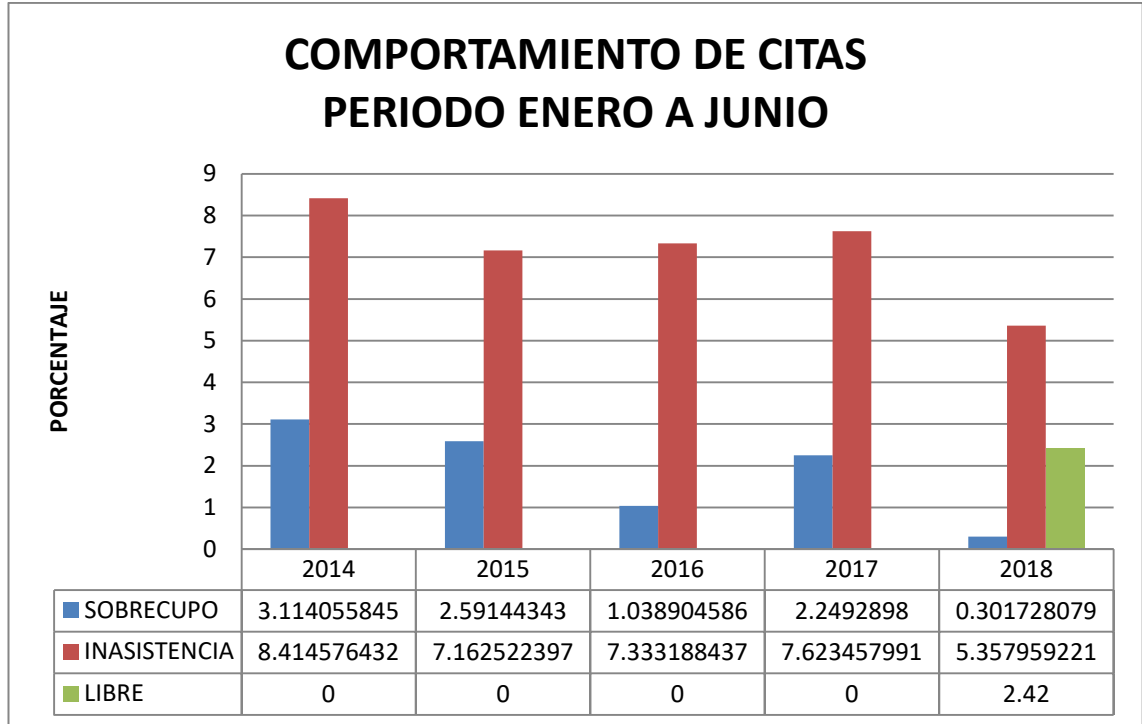
COMPORTAMIENTO DE CITAS CONSULTA EXTERNA PERIODO ENERO A JUNIO



Grafica 1. Representa comportamiento de las citas Enero a Junio 2014-2018

COMPORTAMIENTO CITAS				
AÑO	SOBRECUPLO	INASISTENCIA	LIBRE	% INASISTENCIA
2014	658	1778		8.41
2015	593	1639		7.16
2016	239	1687		7.33
2017	578	1959		7.6
2018	99	1758	2502	5.35

Tabla 2: Comportamiento citas año 2014 a 2018



Grafica 2. Comportamiento de citas Enero a Junio 2014 - 2018

Se puede observar que el porcentaje de inasistencia sigue en un promedio el mismo 7%, también se evidencia que en el 2018 hubo una creciente demanda de consulta externa en 32811 equivalente a un **15% respecto al 2014** sin tener en cuenta la demanda insatisfecha.

Se está llevando un comportamiento de los sobrecupos que definitivamente es demanda insatisfecha, por lo cual desde los años 2017 se ha venido gestionando jornadas adicionales consiguiendo disminuir para este año notoriamente estos cupos. También tenemos un indicador de los cupos disponibles en el semestre de enero a junio 2018 que es equivalente a un 2%.



ESTADO ACTUAL DE ASIGNACION DE CONSULTORIOS

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, para el área de consulta externa tiene inscrito en el REPS registro especial de prestadores de servicios 9 consultorios los cuales nos dan una eficiencia del 89% y los indicadores deben ser presentados al ministerio de protección social de manera trimestral

En la realidad el Hospital tiene 13 consultorios que se encuentran distribuidos así:

CONSULTORIOS HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		
CONSULTORIO	MAÑANA	TARDE
1	GINECOLOGIA (lunes a viernes)	GINECOLOGIA (lunes a viernes)
2	JUNTA MÉDICA (martes) ORTOPEDIA, CIRUGIA PLASTICA (martes y viernes) CIRUGIA PEDIATRICA (jueves)	ORTOPEDIA (lunes a viernes)
3	CIRUGIA (lunes, martes, jueves y viernes)	CIRUGIA (miércoles) NUTRICIÓN (martes, jueves)
4	PEDIATRÍA (lunes a viernes)	PEDIATRIA PUERPERIO
5	PEDIATRIA (lunes a viernes)	PEDIATRIA PUERPERIO
6	CURACIONES Martes y Miércoles UROLOGÍA	CURACIONES (lunes a viernes)
7	GINECOLOGIA (lunes a viernes)	GINECOLOGIA (lunes a viernes)
8	MEDICINA INTERNA (lunes a viernes)	MEDICINA INTERNA (lunes a viernes)
9	MAXILOFACIAL (lunes, miércoles y jueves)	
10	FISIATRIA (lunes a viernes)	FISIATRIA (miércoles) PSIQUIATRIA (lunes, viernes, sábado)
11	PSICOLOGIA (lunes a miércoles) FISIATRIA (jueves y viernes)	PSICOLOGIA (lunes a viernes)



12	GASTROENTEROLOGIA (lunes, miércoles, viernes) DERMATOLOGIA (martes) PSIQUIATRIA (jueves)	GASTROENTEROLOGIA (lunes, miércoles, viernes) PSIQUIATRIA (jueves, martes)
13	ANESTESIA (lunes y jueves) DERMATOLOGIA (martes, miércoles)	MONITORIAS (lunes a viernes)
14	MEDICINA INTERNA (lunes, martes, jueves) PSICOLOGIA (miércoles, viernes)	MEDICINA INTERNA (lunes, martes, jueves) PSICOLOGIA (miércoles, viernes)

COMPORTAMIENTO DEL % OCUPACIÓN DE CONSULTORIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA: EN LOS MESES DE ENERO A JUNIO DE 2018

INDICADOR:

ocupación de consultorio	$\frac{\text{número consultorios ocupados} \times 100}{\text{número de consultorios disponibles}}$
--------------------------	--

JORNADA	HORAS OCUPADO MES	HORAS DISPONIBLE MES	% OCUPACIONAL
MAÑANA	201	252	100%
TARDE	130	252	98%
MAÑANA	250	294	99%
TARDE	180	294	88%
TOTAL PROMEDIO			96%

Tabla N°6: ocupación de consultorios, se toma de base 12 consultorios

Calle 8 No 11ª 43 Teléfono (098) 7702201-02 Fax (098)7706248 Sogamoso (Boyacá)

www.hospitalsogamoso.gov.co

Brindamos servicios con calidad y calidez, ...pensando en su salud



Podemos evidenciar que el porcentaje ocupacional promedio es del 96%. Con base a las formulas anteriores se observa claramente que en la tarde es donde hay menor ocupación de consultorio para los meses de Enero a Junio 2018 bajando hasta en un 2% de ocupación, teniendo en cuenta que a partir del mes de mayo 2018 todos los consultorios ambulatorios se encuentran en el Hospital, antes el Edificio Verde contaba con espacios físicos donde se adecuaron consultorios pero estos no estaban habilitados. Lo cual refleja necesidad de consultorios para atención en electrocardiogramas, citologías y consulta.

DESARROLLO DE LA TEMATICA

De esta manera y con el fin de mantener consulta continuamente, se debe ajustar la consulta a lo que se encuentra inscrito y declarado en el REPS de la página del ministerio y en el portafolio de servicios de la institución, documento que hace parte integral de cada uno de los contratos con las EPS, en donde las 5 especialidades básicas (ginecología, pediatría, ortopedia, cirugía general, medicina interna), con este precedente y con el comportamiento de demanda institucional se pretende que estas especialidades queden con consultorio fijo, cumplimiento además con los requisitos de habilitación (ginecología con baño), por lo anterior se requiere que se disponga mínimo agenda por parte de los especialistas por lo menos de: 3 meses; sin embargo se venía contemplando que el mismo especialista realizara la consulta el mismo día pero esta solicitud no fue posible, así pues revisando las agendas o cuadros de turno se observa que existe un numero de mañanas o tardes, por lo cual se plantea:



CIRUGIA GENERAL
 (Indicador de 20 días)
AGENDA DE TURNO PARA TODOS LOS MESES

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	12	3
MARTES	MAÑANA	12	3
MIÉRCOLES	TARDE	12	3
JUEVES	MAÑANA	12	3
VIERNES	MAÑANA	12	3
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES		240 proyectada	

HORARIO	MAÑANA	8 AM A 12 = 4 horas
	TARDE	2 PM A 6 PM = 4 horas

Para la especialidad de Cirugía en particular cuando se pretenda ampliar la consulta se plantea aumentar el número de usuarios a 15 consiguiendo 75 usuarios proyectados en la semana para el mes de 300, ya se realizó este ejercicio cuando la demanda se aumentó evidenciando una mejora sin ninguna complicación

PEDIATRIA
 (Indicador 5 días)
AGENDA DE TURNO PARA TODOS LOS MESES

HORARIO	MAÑANA	7 am a 11 am= 4 horas
	MAÑANA	8 am a 1pm= 5 horas
	TARDE	2 pm a 5 pm= 3 horas

TOTAL DE PACIENTES ASIGNADOS POR MES	720
--------------------------------------	-----



AGENDA MAÑANA 1

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	12	4
MARTES	MAÑANA	12	4
MIÉRCOLES	MAÑANA	12	4
JUEVES	MAÑANA	12	4
VIERNES	MAÑANA	12	4
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES		240	

AGENDA MAÑANA 2

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	15	5
MARTES	MAÑANA	15	5
MIÉRCOLES	MAÑANA	15	5
JUEVES	MAÑANA	15	5
VIERNES	MAÑANA	15	5
TOTAL DE LA SEMANA		75	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		300	

AGENDA TARDE

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	TARDE	9	5
MARTES	TARDE	9	5
MIÉRCOLES	TARDE	9	5
JUEVES	TARDE	9	5
VIERNES	TARDE	9	5
TOTAL DE LA SEMANA		45	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		180	



Esta es una de las especialidades que la oportunidad según la resolución 1552 es corta en días, por lo cual se ha observado que la institución ha venido permaneciendo en los límites con el indicador por lo cual es necesario que se logre definir esta consulta siendo esta propuesta factible para mejorar la oportunidad en el indicador, vale aclarar que en el transcurso del presente año se han realizado agendas extra los días sábados logrando tener adherencia de los usuarios en cumplimiento de las citas ya que este día muchos padres (padre y madre) logran acompañar a los menores.

MEDICINA INTERNA AGENDA DE TURNO PARA TODOS LOS MESES

HORARIO	MAÑANA	8 AM A 12 = 4 horas
	TARDE	2 PM A 6 PM = 4 horas

TOTAL DE PACIENTES ASIGNADOS POR MES	720
---	-----

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	12	8
MARTES	MAÑANA	12	8
MIÉRCOLES	MAÑANA	12	8
JUEVES	MAÑANA	12	8
VIERNES	MAÑANA	12	8
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	



DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	TARDE	12	8
MARTES	TARDE	12	8
MIÉRCOLES	TARDE	12	8
JUEVES	TARDE	12	8
VIERNES	TARDE	12	8
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	12	14
MARTES	MAÑANA	12	14
MIÉRCOLES	MAÑANA	12	14
JUEVES	MAÑANA	12	14
VIERNES	MAÑANA	12	14
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	

Para esta especialidad contamos en la institución con dos consultorios el 8 y 14, se propone este diseño puesto que garantizaría el cumplimiento del indicador máx. 8 días hábiles.

GINECOLOGIA AGENDA DE TURNO PARA TODOS LOS MESES

TOTAL CONSULTA POR SEMANA	TOTAL CONSULTA POR MES
288	1152



HORARIO	MAÑANA	8 AM A 12 = 4 horas
	TARDE	2 PM A 6 PM = 4 horas

AGENDA MAÑANA

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	12	6
MARTES	MAÑANA	12	6
MIÉRCOLES	MAÑANA	12	6
JUEVES	MAÑANA	12	6
VIERNES	MAÑANA	12	6
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	TARDE	12	6
MARTES	TARDE	12	6
MIÉRCOLES	TARDE	12	6
JUEVES	TARDE	12	6
VIERNES	TARDE	12	6
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	



AGENDA TARDE

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	TARDE	12	7
MARTES	TARDE	12	7
MIÉRCOLES	TARDE	12	7
JUEVES	TARDE	12	7
VIERNES	TARDE	12	7
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	MAÑANA	12	7
MARTES	MAÑANA	12	7
MIÉRCOLES	MAÑANA	12	7
JUEVES	MAÑANA	12	7
VIERNES	MAÑANA	12	7
TOTAL DE LA SEMANA		60	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		240	

Para la especialidad de Ginecología, es de tener en cuenta que manejamos dos Indicadores el de Obstetricia que se encuentra en 4 días y Ginecología 15 días, por lo cual se hace necesario tener un consultorio fijo, mantener las citas por esta especialidad como se viene trabajando solo que se mejora en la organización para contemplarlo dentro de nuestro planeador mensual, sin alterar la asignación de otras especialidades por priorizar esta. Cabe resaltar que desde el mes de junio del año 2017 se ha realizado la agenda por separado de Obstetricia y Ginecología, con el fin de tener un indicador claro y



conocer el número de maternas como demanda ya que somos hospital amigo de la mujer y la infancia.

Este trabajo en la asignación de las citas se viene manejando con facturación en citas médicas del cual se obtuvo respuesta asertiva. Obedeciendo a optimizar el servicio que exige menos días para oportunidad de citas, también se logra evidenciar que el segundo y el cuarto martes de cada mes se lleva a cabo en la jornada de la tarde la Junta Médica por lo cual se pretende mantener y agendar de la misma manera.

**ORTOPEDIA
 AGENDA DE TURNO PARA TODOS LOS MESES**

HORARIO	MAÑANA	8 am a 12Pm= 4 horas
	TARDE	2 pm a 6 pm= 4 horas

TOTAL DE PACIENTES ASIGNADOS POR MES	480
--	------------

DIA	JORNADA	NÚMERO DE PACIENTES	CONSULTORIO
LUNES	TARDE	20	2
MARTES	TARDE	20	2
MIÉRCOLES	TARDE	20	2
JUEVES	TARDE	20	2
VIERNES	TARDE	20	2
TOTAL DE LA SEMANA		100	
TOTAL DEL MES POR DIAS HÁBILES 20		400	

Esta especialidad particularmente maneja volúmenes grandes de pacientes 454 en promedio, pero hay que resaltar que el agendamiento está cada 12 minutos y cada especialista maneja en promedio 20 pacientes en su mayoría en la jornada de la tarde; sin embargo realiza consultas esporádicas los miércoles o jueves.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa



Además todos los martes en la mañana desde las 7:00 am se viene realizando Junta de Ortopedia agendando 5 usuarios. De esta manera y para esta especialidad es necesario que se actualice el REPS puesto que para mantener agendas abiertas necesitamos informar que este servicio se prestara en la jornada de la tarde.



Hospital Regional de Sogamoso
 Empresa Social del Estado
 Consulta Externa



Indicadores de oportunidad de Enero a Junio 2018

TIEMPO DE ESPERA	1. Total citas asignadas	2. sumatoria de días de la diferencia fecha de asignación de la cita vs fecha solicitud de la cita	3.sumatoria de días de la diferencia fecha de asignación a cita vs fecha en la que el usuario solicito le fuera asignada	4. Tiempo promedio de espera según fecha en la que se asigno la cita	5. Tiempo promedio de espera según fecha en la que le solicito le fuera asignada la cita	6.1.1 Promedio de Max días Diferencia fecha cita vs fecha solicitud	6.1.2 Promedio de min días diferencia fecha cita vs fecha solicitud	6.2.1 promedio de Max días diferencia fecha cita vs fecha deseada	6.2.2 promedio de Min días Diferencia fecha cita vs fecha deseada	6.2.3 Tiempo en promedio de consulta de cada especialidad en minutos	7. Número de horas especialista contratadas o disponibles	8. Horas disponibles por cada especialidad
MEDICINA INTERNA	9692	18703	10269	3.9671	1.5962	10.4	0.96	28.4	6.8	20	1145	33.333
GINECOLOGIA	2351	12642	10844	5.9197	5.0856	9.66	0.366	21.4	8.06	20	681	48.667
OBSTETRICIA	2031	7266	5946.6	3.8463	3.1446	4.8	0.3036	22.2	4.54	20	582	39
PEDIATRIA	3269	15902	4137.8	4.8884	1.2256	5.8	0.712	22.2	4.1	20	971	26.333
CIRUGIA GENERAL	1650	6102	8048	4.0244	4.9552	10.6	1.407	18	4.4	20	480	41.333
ORTOPEDIA	2688	23674	8575.7	9.3213	3.5018	16.4	1.332	27.084	4.72	12	688	18.667

Tabla 3. Indicadores de oportunidad Consulta Externa

Calle 8 No 11ª 43 Teléfono (098) 7702201-02 Fax (098)7706248 Sogamoso (Boyacá)

www.hospitalsogamoso.gov.co

Brindamos servicios con calidad y calidez,....pensando en su salud



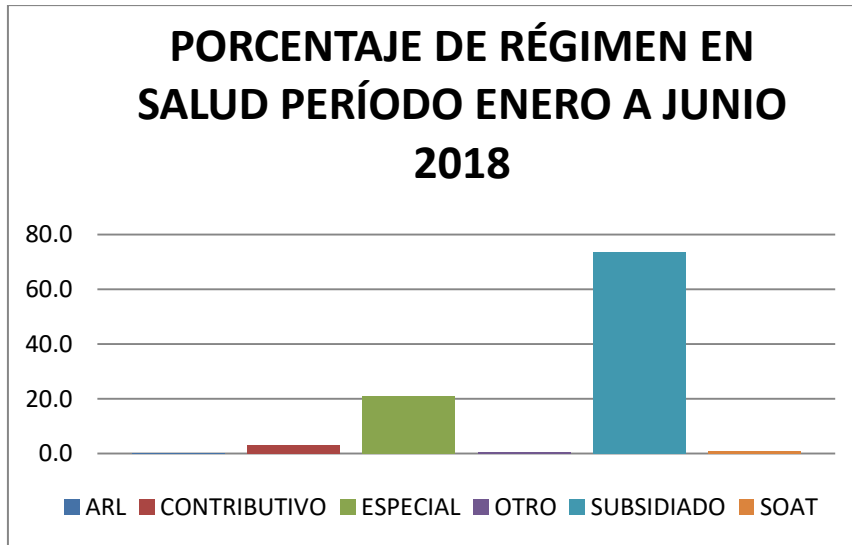
La tabla n° 3 hace parte del indicador en oportunidad de citas según resolución 1552 del 2013 donde se puede apreciar que estamos dentro del indicador, sin embargo por la especialidad de pediatría se observa que está dentro del límite lo cual lleva a este sobre pase y salga del margen.

En esta tabla se mide los días máximos que el usuario solicita cita y los mínimos con ello se busca que se mida nuestra oportunidad real puesto que es diferente a cuando de parte de un funcionario de nuestra institución asigna la cita, también observamos las horas que se asignan por cada especialidad como las horas disponibles por esta misma.

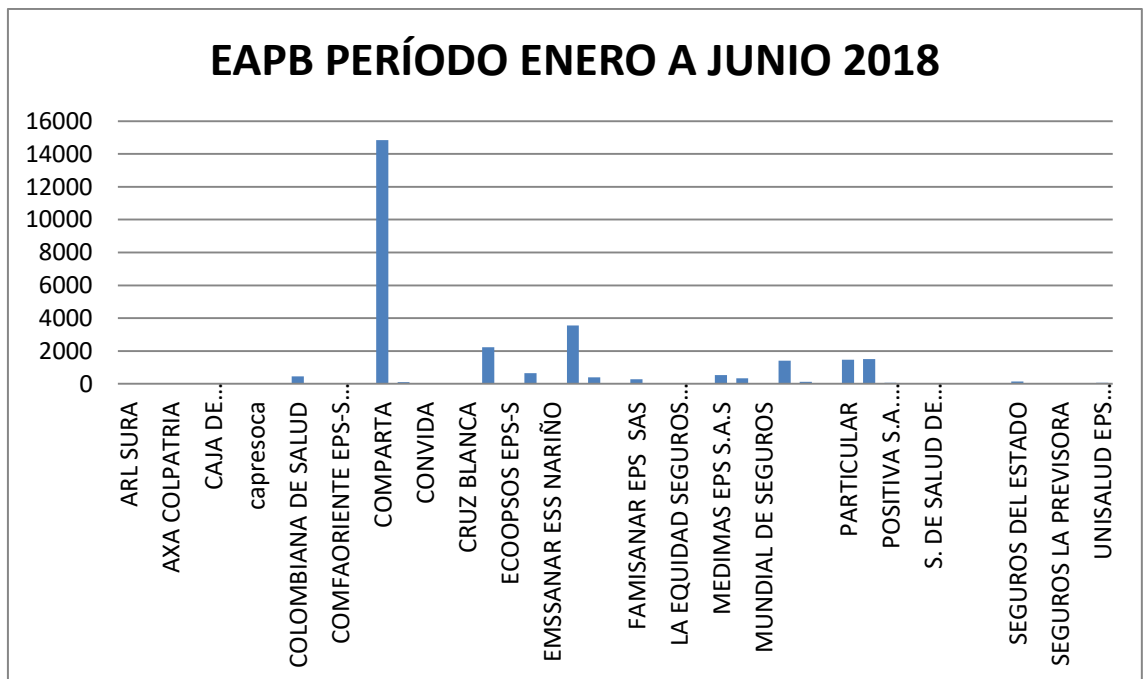
<u>INDICADORES DEMANDA INSATISFECHA</u>					
NOMBRE INSTITUCION		HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.			
PROCESO		AMBULATORIO			
PERIODO		ENERO A JUNIO 2018			
No ITEM	OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD	NUMERADOR	DENOMINADOR	CUMPLIMIENTO DE ESTANDAR
1	ECOGRAFIAS	20 DÍAS	931	64	14.5
2	UROLOGIA	20 DIAS	1007	37	27.2
3	NUTRICION	15 DIAS	266	20	13.3
4	ORTOPEDIA	20 DIAS	144	19	7.6
5	DERMATOLOGIA	15 DIAS	302	15	20.1
6	GASTROENTEROLOGIA	20 DIAS	235	10	23.5
7	ELECTROMIOGRAFIA	20 DIAS	235	10	23.5
8	PEDIATRIA	15 DIAS	40	7	5.7
9	ELECTROMIOGRAFIA	20 DIAS	76	2	38.0
10	FISIATRIA	15 DIAS	42	2	21.0

Tabla 4. Demanda insatisfecha Enero a Junio 2018

En la tabla anterior se relaciona la demanda insatisfecha, la cual refleja un numerador que es equivalente a la fecha en la que el usuario no pudo conseguir la cita entre la fecha en la que se asigno la cita; un denominador que refleja los usuarios que vinieron a solicitar la cita; lo cual da un cumplimiento de estándar equivalente a una oportunidad. Estos se han venido llamando y de acuerdo a ello se programan jornadas adicionales para responder por la necesidad que se genera a través de la demanda insatisfecha.



Grafica 3 porcentaje de seguridad social en salud



Grafica 4 usuarios atendidos discriminados por EAPB Enero a Junio 2018

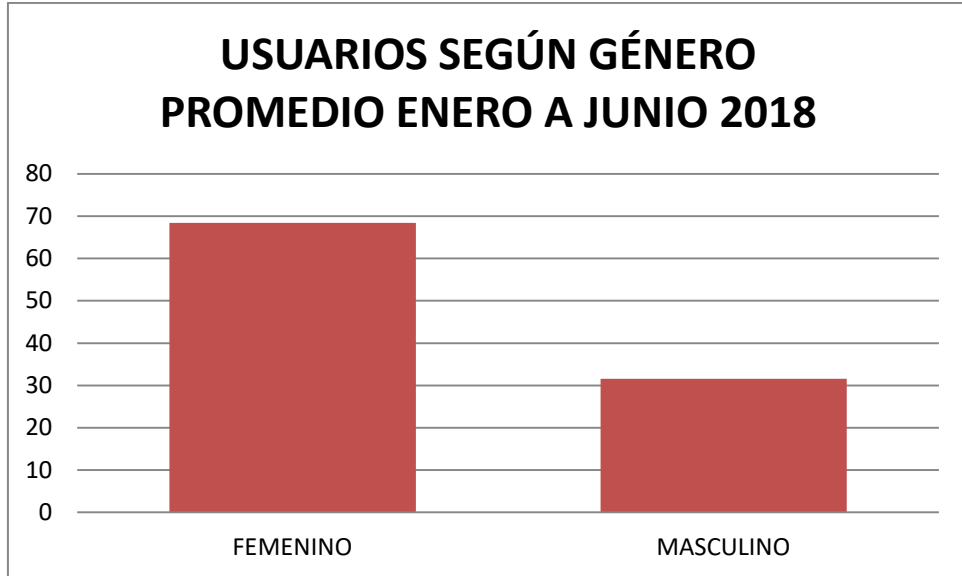
Se puede analizar el régimen que mayor se atiende en la institución es el Subsidiado representa un 70% siendo la mayor población y un 20% de régimen especial. La grafica 4 es equivalente a las entidades administradoras de planes y beneficios donde la población de usuarios que se atiende de aproximadamente 14.000 es de comparta, seguida por comfamiliar.



ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES Y BENEFICIOS	N° DE USUARIOS ATENDIDOS	ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES Y BENEFICIOS	N° DE USUARIOS ATENDIDOS
ARL SURA	6	EPS-S UNICAJAS - COMFACUNDI	1
ALIANSA SALUD	12	FAMISANAR EPS SAS	288
AXA COLPATRIA	2	GRUPO ELITE PRADO	1
CAJA COMPENSAC. FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	2	LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA	39
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO EPSS	3	LIBERTY SEGUROS S.A.	24
CAPITAL SALUD	40	MEDIMAS EPS S.A.S	533
capresoca	29	MEDISALUD UT	339
COLMENA VIDA Y RIESGOS LABORALES	11	MUNDIAL DE SEGUROS	40
COLOMBIANA DE SALUD	458	NUEVA EPS S.A.	1422
COLSANITAS	2	P.A. CONSORCIO FONDO DE ATENCION EN SALUD	122
COMFAORIENTE EPS-S EN LIQUIDACION	1	PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA COMPAÑIA DE SEGUROS	1
COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR	13	PARTICULAR	1470
COMPARTA	14848	POLICIA METROPOLITANA DE TUNJA	1510
COMPENSAR EPS	108	POSITIVA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	61
CONVIDA	2	QBE SEGUROS S.A.	19
COOMEVA	6	S. DE SALUD DE BOYACA (II. NIVEL)	48
CRUZ BLANCA	2	SALUD TOTAL EPS S.A.	13
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	2234	SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	5
ECOOPSOS EPS-S	2	SEGUROS DE RIESGOS LABORALES ARL SURA	9
EMDISALUD ESS EPS-S	662	SEGUROS DEL ESTADO	140
EMSSANAR ESS NARIÑO	2	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	7
EPS COMFAMILIAR HUILA	3561	SEGUROS LA PREVISORA	15
EPS COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	393	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SA	1
		UNISALUD EPS UNIVERSIDAD PEDAGO Y TECNOLOG DE COLOMBIA	77
SUBTOTAL	22399		6185
TOTAL			28584

Tabla 5. Cantidad de usuarios según EAPB

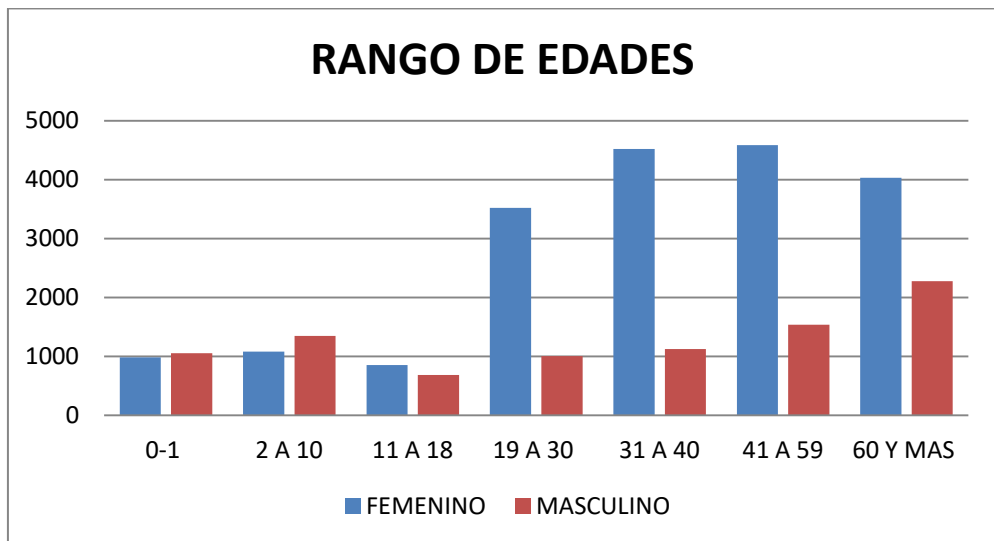
Con respecto a esta tabla 5, se puede observar que a pesar que tenemos un incremento grande con respecto al régimen subsidiado comparta, llama la atención la cantidad de las citas particulares que se han venido generando, lo cual representa nuestra imagen, llevando a tener adherencia con muchos usuarios.



Grafica 5. Porcentaje de usuarios por género que se atienden en consulta externa.

RANGO EDAD	0-1	2 A 10	11 A 18	19 A 30	31 A 40	41 A 59	60 Y MAS	TOTAL
FEMENINO	983	1079	849	3520	4520	4583	4030	19564
MASCULINO	1050	1345	685	1004	1125	1537	2274	9020
TOTAL								28584

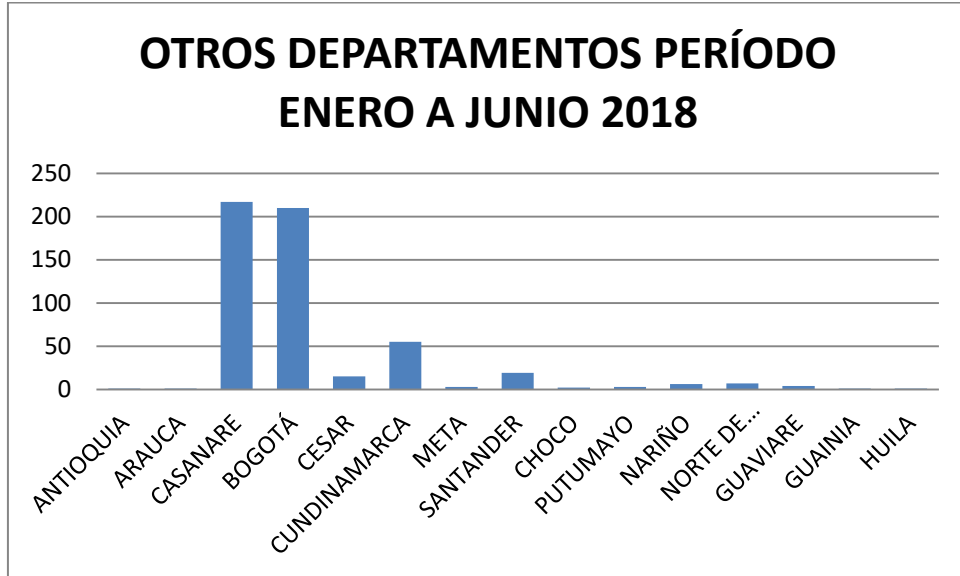
Tabla 6. Rango de edades discriminado por sexo



Grafica 6. Rango de edades discriminado por sexo



La tabla 6 y gráfica 5 y 6 refleja que un 69% la consulta corresponde a el género femenino y en rango de edades se encuentra entre 19 a 60 años que son el mayor porcentaje de consultantes.



Gráfica 7. Usuarios de otros departamentos

La grafica anterior representa las consultas que se vienen realizando y equivale a otros departamentos, donde representa las barras del Departamento de Casanare y la Ciudad de Bogotá D.C con mayor volumen; estas son equivalentes a las consultas de Ortopedia y Psiquiatría.



DEPARTAMENTO DE BOYACÁ								
N°	CIUDAD	N° PACIENTES	N°	CIUDAD	N° PACIENTES	N°	CIUDAD	N° PACIENTES
1	ALAMEIDA	15	31	GUAYATA	2	61	SANTA MARIA	5
2	AQUITANIA	2118	32	GUICAN	12	62	SANTA ROSA DE VITERBO	118
3	BELEN	40	33	IZA	89	63	SANTANA	13
4	BERBEO	2	34	JENESANO	1	64	SATIVANORTE	3
5	BETEITIVA	31	35	JERICO	20	65	SATIVASUR	9
6	BOAVITA	35	36	LA UVITA	11	66	SOATA	69
7	BOYACA	19	37	LA VICTORIA	1	67	SOCHA	36
8	BUSBANZA	38	38	LABRANZAGRANDE	297	68	SOCOTA	22
9	CALDAS	1	39	MIRAFLORES	1	69	SOGAMOSO	13868
10	CERINZA	11	40	MONGUA	528	70	SOMONDOCO	7
11	CHINAVITA	4	41	MONGUI	217	71	SORACA	11
12	CHIQUINQUIRA	8	42	MONIQUIRA	4	72	SOTAQUIRA	6
13	CHISCAS	29	43	MOTAVITA	29	73	SUSACON	12
14	CHITA	33	44	NOBSA	984	74	SUTAMARCHAN	2
15	CHITARAQUE	1	45	NUEVO COLON	11	75	TASCO	140
16	CHIVOR	4	46	OTANCHE	8	76	TIBANA	11
17	CIENAGA	6	47	PAEZ	3	77	TIBASOSA	362
18	CORRALES	254	48	PAIPA	310	78	TIPACOQUE	29
19	COVARACHIA	11	49	PAJARITO	249	79	TOCA	4
20	CUBARA	3	50	PANQUEBA	5	80	TOGUI	4
21	CUITIVA	76	51	PAYA	194	81	TOPAGA	398
22	DUITAMA	1497	52	PAZ DE RIO	5	82	TOTA	433
23	EL COCUY	10	53	PESCA	896	83	TUNJA	152
24	EL ESPINO	6	54	PISBA	74	84	TUNUNGUA	1
25	FIRAVITOBIA	864	55	PUERTO BOYACA	2	85	TUTA	33
26	FLORESTA	120	56	RAMIRIQUI	5	86	TUTASA	15
27	GACHANTIVA	1	57	RONDON	6	87	UMBITA	1
28	GAMEZA	270	58	SABOYA	2	88	VENTAQUEMADA	1
29	GUACAMAYAS	9	59	SACHICA	6	89	VILLA DE LEYVA	6
30	GUATEQUE	1	60	SAN MATEO	32	90	ZETAQUIRA	2
TOTAL								25294

Tabla 7. Citas asignadas Departamento de Boyacá, Enero a Junio 2018

La tabla anterior representa la asistencia de cada municipio en Boyacá para el periodo de Enero a Junio 2018; se puede identificar que gran parte de los usuarios se debe desplazar de municipios lejanos, logrando congestión en el Servicio de Consulta Externa.

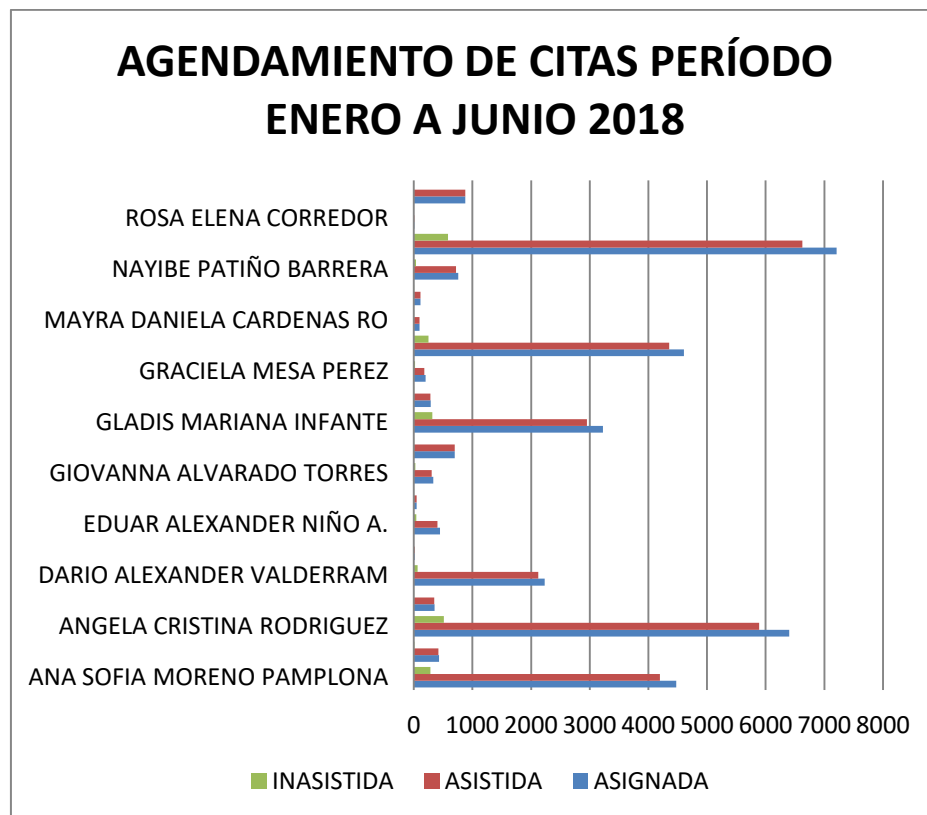
Esto representa en gran parte el aumento de la consulta lo cual ocasiona que la oportunidad se aleje significativamente.

Se han realizado jornadas adicionales pero se observa que los consultorios han tenido un aumento con respecto a su ocupación, en parte porque son pocos para la demanda de usuarios que está asistiendo a consulta.



Usuario	ASIGNADA	ASISTIDA	INASISTIDA
ANA SOFIA MORENO PAMPLONA	4477	4195	282
ANA VICTORIA VALDERRAMA	429	418	11
ANGELA CRISTINA RODRIGUEZ	6400	5887	513
CLAUDIA PULIDO DIAZ	354	350	1
DARIO ALEXANDER VALDERRAM	2230	2124	66
DIANA PATRICIA GUANUMEN M	13	13	
EDUAR ALEXANDER NIÑO A.	445	403	42
FREDY LEONARDO GONZALEZ	50	46	4
GIOVANNA ALVARADO TORRES	330	304	26
GISELA DOMINGUEZ SANCHEZ	697	695	5
GLADIS MARIANA INFANTE	3227	2951	316
GLORIA STELLA VELANDIA	288	285	3
GRACIELA MESA PEREZ	201	181	20
MARIA DEL PILAR CASTRO	4604	4355	249
MAYRA DANIELA CARDENAS RO	99	98	1
NANCY BAYONA PINEDA	115	111	4
NAYIBE PATIÑO BARRERA	756	718	38
OLGA LUCIA ROJAS ALARCON	7209	6624	585
ROSA ELENA CORREDOR	9	9	
SANDRA MILENA MONTAÑA ZA	878	878	
TOTAL	32811	30645	2166

Tabla 7. Usuarios que agendan citas en la plataforma



Grafica 8. Usuarios que agendan citas en la plataforma



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Consulta Externa

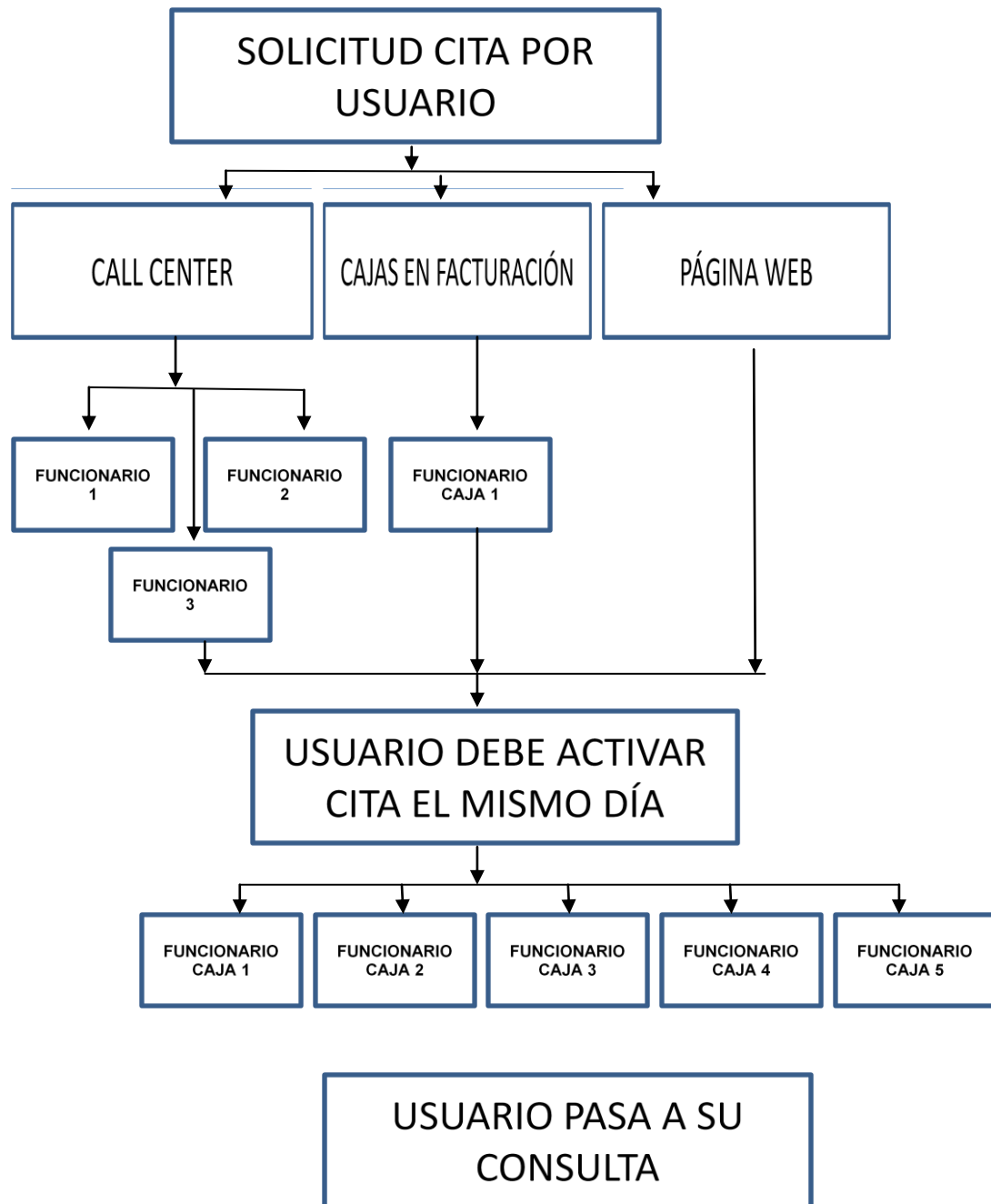


En la anterior tabla y grafica se puede evidenciar que los usuarios prefieren que la cita sea agendada por medio de línea telefónica, a pesar que la persona que viene dando estas citas es la que mas asigna; se evidencia represa de las líneas puesto que ella maneja en la actualidad un total de 3 líneas, esto es muy rudimentario no es equivalente a call center, los horarios de esta funcionaria están divididos entre atención al público, solicitud de autorizaciones para citas y asignación de citas.

Se observa la necesidad de instalar medios que permitan y faciliten al usuario de manera sistemática y rápida la asignación de citas. Lo que se ha venido observando estos últimos meses son filas largas donde muchos de nuestros usuarios a pesar que llegan temprano a solicitar la ficha no se les alcanza atender y dar respuesta oportuna, encontrando que en estas también se han presentando situaciones de hurto.



FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE CITAS





CONCLUSIONES

- ✓ En acuerdo con los Coordinadores de cada Especialidad se mantendrá las agendas abiertas por tres meses para cumplimiento de la Resolución 1552 del 2013
- ✓ En conjunto con sistemas se creó en el módulo de City salud, un especialista virtual. ej. (profesional Medicina Interna). De esta manera podemos agendar este especialista desde cajas en facturación sin conocer quién es el médico, Sin embargo se solicita a mas tardar el 20 de cada mes enlazar este profesional virtual al real, con el fin que los usuarios que desean la cita con un médico específico se dé respuesta oportuna a ello.
- ✓ Se organiza el servicio en la medida que vamos a tener permanencia del especialista y los usuarios tienen conocimiento en que consultorio se va atender.
- ✓ Para convertir la inasistencia en asistencia y disminuir la pérdida de recurso humano, financiero se ve la necesidad de reactivar los mensajes de texto
- ✓ La solicitud de citas definitivamente se debe realizar por medio de call center, que procese indicadores de tiempos, esperas, demanda insatisfecha y grabaciones de voz, pues ello favorece el orden en la institución disminuyendo filas; de esta manera el usuario tendría únicamente que venir para activar la cita el mismo día, finalmente debería estar en sala de espera sentado y con un turno.