

INFORME NÚMERO 2 DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON BASE EN LOS RIPS

Período: Segundo Trimestre de 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO – HUILA**

NIT. 891.180.134 – 2

Pitalito, 27 de Julio de 2023

**DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente**

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	3
1. ESTADÍSTICA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE DE 2023 (De Abril A Junio)	4
1.1. Pacientes Atendidos y Facturación	4
1.2. Atención Por Régimen	15
1.3. Estadísticas Vitales	17
1.4. Indicadores de Eficiencia Técnica Por Especialidad	18
1.5. Medición de la Satisfacción del Usuario	21
1.6. Cirugías Realizadas Por Especialidad	27
1.7. Laboratorios Procesados Por Servicios	27
1.8. Servicio de Terapias y Rehabilitación	28
1.9. Servicios de Imágenes Diagnósticas	29
1.10. Perfil Epidemiológico	33
1.11. Principales datos Estadísticos de la Población Afectada por COVID-19, Atendida en La E.S.E. del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023	40

JUSTIFICACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Gestión Institucional para el período 2020-2024 **“Desarrollo y Transformación Hospitalaria Con Gestión Humana”** de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, se presenta ante los Honorables Miembros de la Junta Directiva de la Entidad el documento denominado “Informe Número 2 de la Prestación de Servicios de Salud Con Base en los RIPS, Período: Segundo Trimestre de 2023”.

La presentación y análisis de los Informes de RIPS en forma trimestral, le ha permitido a los Honorables Miembros de la Junta Directiva, a la alta dirección y a los equipos de trabajo de las diferentes áreas, analizar la información por períodos y consolidada, para orientar los esfuerzos en la búsqueda de optimización de las acciones gerenciales, administrativas y clínicas; las cuales son formuladas y evaluadas en los diferentes Comités Institucionales con miras a la productividad de los servicios con calidad y mejoras permanentes en la humanización y seguridad de los servicios en salud.

El siguiente informe se realizó para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el Indicador No. 8 (ocho), del Área Financiera y Administrativa del Plan de Gestión. Para ello es necesario realizar un análisis de la prestación de los servicios de salud del Segundo Trimestre de 2023; teniendo en cuenta los aspectos normativos de cumplimiento, los procesos asistenciales, los procesos administrativos, la estadística de la producción de los diferentes servicios, y las gestiones adelantadas por la Gerencia con su equipo de trabajo.

Por último, se hace extensiva la invitación a los Honorables Miembros de Junta Directiva de nuestro Hospital, para continuar con el acompañamiento y apoyo incondicional, en la búsqueda del logro de los objetivos Institucionales con éxito.

1. ESTADÍSTICA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023 (De Abril A Junio)

El presente Informe de RIPS No. 2 que corresponden al Segundo Trimestre de 2023, se realizó con fundamento del Marco Legal vigente (Ley 100 de 1993, La Resolución No. 3374 de 2000, La Resolución No. 951 de 2002, y la Ley 1438 de 2011, entre otras).

Los RIPS (Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud), son el conjunto de datos mínimos y básicos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud requiere para los procesos de dirección, regulación y control, y como soporte de la venta de servicio, cuya denominación, estructura y características se ha unificado y estandarizado para todas las entidades a que hace referencia el artículo segundo de la Resolución No. 3374 de 27 de diciembre de 2000.

A continuación, se expone la información más relevante del período objeto de estudio, la cual forma parte de toda la producción de servicios y procedimientos realizados en la Institución; ésta información es el insumo para que el Ministerio de Salud y Protección Social, proceda al cálculo de la U.V.R. (Unidad de Valor Relativo), en la construcción del indicador número cinco (5) de la matriz de indicadores del Plan de Gestión 2020-2024.

La fuente de información del presente documento son las bases de datos contenidas en el software de Historias Clínicas (Índigo Crystal), la cual fue debidamente validada como lo estipulan los procesos internos para el cierre mensual y trimestral. Así mismo se surtió los procesos de consolidación de datos en la Oficina de Estadística del Hospital; dicha información consolidada fue presentada en los términos de la normatividad vigente ante la Secretaría de Salud Municipal, Secretaría de Salud Departamental, Ministerio de Salud y la Protección Social, y la Superintendencia Nacional de Salud, a través de los diferentes aplicativos dispuestos para ello.

1.1. PACIENTES ATENDIDOS Y FACTURACIÓN:

Como es de conocimiento general y lo expuesto en informes anteriores la población potencial a atender en nuestro Hospital a la fecha son aproximadamente **500.000 personas**, debido al radio de influencia de los Municipios de la zona sur y los Departamentos vecinos como el Cauca, Putumayo y Caquetá. Del total de la población potencial se estima que aproximadamente el 70% es del Régimen subsidiado, el 17% pertenece al Régimen Contributivo y el 13% posee otro tipo de afiliación o vinculación al Sistema de Seguridad Social en Salud. A continuación, se da a conocer la participación por regímenes y otras entidades deudoras con respecto al comportamiento de la facturación para el Segundo Trimestre de 2023, comparada con la presentada hace un año.

COMPARATIVO DE LA FACTURACIÓN RADICADA
2° Trim/2022 Vs. 2° Trim/2023
(En millones de Pesos)

RÉGIMEN	Vig. 2022		Vig. 2023		VARIACIÓN 2023-2022	
	2° TRIM.	% Partic.	2° TRIM.	% Partic.	Valores	% Partic.
R. Subsidiado	\$ 20.511	68,1%	\$ 24.717	70,2%	\$ 4.206	20,5%
R. Contributivo	\$ 5.641	18,7%	\$ 5.984	17,0%	\$ 343	6,1%
SOAT-ECAT	\$ 2.209	7,3%	\$ 2.653	7,5%	\$ 444	20,1%
R. Especial	\$ 1.033	3,4%	\$ 821	2,3%	-\$ 212	-20,5%
Sec. Dptales.	\$ 94	0,3%	\$ 115	0,3%	\$ 21	22,1%
IPS Privadas	\$ 328	1,1%	\$ 567	1,6%	\$ 239	72,8%
Otros Regímenes	\$ 293	1,0%	\$ 348	1,0%	\$ 55	18,7%
Sec. Mpales.	\$ 21,4	0,1%	\$ 0,6	0,002%	-\$ 20,8	-97,1%
IPS Públicas	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%	\$ -	100,0%
TOTAL FACTURACIÓN	\$ 30.130	100,0%	\$ 35.205	100,0%	\$ 5.074	16,8%
PROMEDIO MENSUAL	\$ 10.043		\$ 11.735		\$ 1.691	

Fuente: Facturación.

En la tabla anterior se evidencia el comportamiento global de la facturación del Hospital y en detalle para cada tipo de Régimen. Hace un año, durante el 2° Trimestre de 2022 se facturaron \$30.130 millones de pesos, con un promedio mensual de \$10.043 millones; para el mismo Trimestre en el 2023 la facturación fue de \$35.205 millones de pesos, con un promedio mensual de \$11.735 millones de pesos, presentando un incremento de \$5.074 millones de pesos o su equivalente al 16,8% para la variación trimestral 2023-2022, a pesar del impacto de la emergencia sanitaria por COVID-19, las medidas adoptadas, el proceso gradual de volver a la normalidad de algunos sectores y el impacto de las EPS intervenidas y liquidadas (como Medimás y Comfamiliar Huila).

El comportamiento en general por régimen es el mismo, encabezado por el Régimen Subsidiado con el 70,2% (Refleja un incremento del 20,5%, \$4.206 millones), seguido por el Régimen Contributivo con el 17,0% (Evidencia un incremento del 6,1% \$343 millones), y en tercer puesto tenemos el SOAT-ECAT con el 7,5% (Presentó un incremento del 20,1%, \$444 millones). Las entidades del Régimen Especial, disminuyeron su variación en un 20,5% (-\$212 millones). La tendencia de las Secretarías de Salud Departamentales tuvo un comportamiento contrario al trimestre anterior al aumentar comparativamente su facturación en 22,1% (\$21 millones), situación contraria presentó las Secretarías de Salud Municipales al disminuir en 97,1% (-\$20,8 millones). Finalmente, comparativamente tenemos, Las IPS Públicas sin variaciones, ni valores facturados, y Las IPS Privadas incrementaron en \$239 millones (72,8%), situación similar presentó los Otros Regímenes con un incremento de \$55 millones (18,7%).

Analizando el 2° Trimestre de 2023, en el cual se facturaron \$35.205 millones, el aporte por concepto de servicio de UCI Adultos a dicha facturación fue de \$2.422 millones (promedio mensual \$807,5 millones), que representa el 6,88% sobre el total facturado del Trimestre 2°. Al analizar el comportamiento de la facturación de los servicios por UCI, se observa que el comportamiento para las vigencias 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020,

2021, 2022 y 2023 ha oscilado entre el 5% hasta el 14% sobre el total facturado por el hospital.

Otro dato que nos indica el crecimiento de los servicios son el número de las facturas elaboradas anualmente, en el 2013: 130.659 Facturas. 2014: 143.157 Facturas. 2015: 140.325 Facturas. 2016: 165.906 Facturas. 2017: 205.540 Facturas. 2018: 197.955, Facturas, 2019: 193.754 Facturas, 2020: 130.742 con un promedio mensual de 10.895, 2021: 173.499 con un promedio mensual de 14.458, 2022: 218.244 con un promedio mensual de 18.187, en el primer trimestre de 2023: 56.339 (promedio mensual de 18.780), y en el segundo trimestre de 2023: 60.352 (promedio mensual de 20.117), evidenciando una significativa recuperación a pesar de haber disminuido los pacientes de COVID-19 y el impacto negativo de las EPS intervenidas y liquidadas.

FACTURACIÓN POR UNIDAD FUNCIONAL (COSTOS) 2º TRIMESTRE DE 2023 (En millones de Pesos)

Unidad Funcional	2º Trim/2023	Participación
Imagenología	\$6.425	18,25%
Salas de Cirugía	\$4.904	13,93%
Urgencias	\$4.179	11,87%
Laboratorio Clínico	\$3.583	10,18%
Consulta Externa	\$3.153	8,96%
Unidad de Gineco-Obstetricia	\$3.048	8,66%
Farmacia e insumos Hospitalarios	\$2.975	8,45%
Hospitalización	\$2.732	7,76%
U.C.I. Adultos	\$2.422	6,88%
Referencia y Contrarreferencia	\$1.146	3,25%
Banco de Sangre	\$431	1,22%
Rehabilitación y Terapias	\$206	0,59%
TOTALES	\$ 35.205	100,00%

Fuente: Facturación y Sistemas de Información

La tabla anterior evidencia el comportamiento de la facturación para cada Unidad Funcional de la estructura por centros de costos (Servicios) para el 2º Trimestre de 2023, que en su sumatoria se puede decir que el más representativo ésta vez fue Imagenología

con el 18,25% (\$6.425 millones), seguido de Salas de Cirugía con el 11,75% (\$3.719 millones), el tercer puesto se encuentra Urgencias con el 13,93% (\$4.904 millones) y el cuarto lugar se ubicó Laboratorio Clínico con \$3.583 millones con el 10,18%; estos cuatro servicios en conjunto lograron facturar el 54,23% que equivale a \$19.091 millones. A continuación, se detalla para el mismo período objeto de estudio el comparativo de la mencionada facturación con los costos totales y su respectivo margen, el cual estuvo en promedio en el 20,90% con respecto a lo facturado, evidenciando una tendencia del margen promedio con respecto al obtenido en el trimestre anterior que estuvo en 21,70% (\$6.869 millones).

Facturación Vs. Costos y Margen

Período: Segundo Trimestre de 2023 (en millones de pesos)

UNIDAD FUNCIONAL	FACTURACIÓN	COSTOS TOTALES	MARGEN	
Imagenología	\$6.425	\$3.304	\$3.121	48,58%
Salas de Cirugía	\$4.904	\$4.084	\$820	16,72%
Urgencias	\$4.179	\$4.337	-\$158	-3,77%
Laboratorio Clínico	\$3.583	\$1.770	\$1.813	50,60%
Consulta Externa	\$3.153	\$2.797	\$356	11,29%
Unidad de Gineco-Obstetricia	\$3.048	\$3.268	-\$220	-7,23%
Farmacia e insumos Hospitalarios	\$2.975	\$2.410	\$565	18,99%
Hospitalización	\$2.732	\$2.441	\$291	10,65%
U.C.I. Adultos	\$2.422	\$1.952	\$470	19,42%
Referencia y Contrarreferencia	\$1.146	\$969	\$177	15,42%
Banco de Sangre	\$431	\$376	\$55	12,77%
Rehabilitación y Terapias	\$206	\$140	\$66	32,12%
TOTALES	\$35.205	\$27.848	\$7.357	20,90%

Fuente: Facturación, Costos Hospitalarios y Sistemas de Información.

-Acciones desarrolladas para el cumplimiento de las metas de 2023 en los Procesos de Facturación:

- Socializaciones virtuales de manera mensuales con todo el equipo que interviene en el proceso de facturación (facturadores, admisiones, notificaciones, autorizaciones y Analista de Cuentas), para analizar los procesos internos y externos del servicio; al igual que las causales de las glosas, realizando retroalimentación para corregir las falencias presentadas. Así mismo, se da a conocer las modalidades o ajustes a los respectivos contratos existentes con las Entidades Responsables de Pago, o los nuevos contratos que entran en vigencia para que sean parametrizados en los sistemas de información. Actualización y socialización de Normatividad vigente y sistema único de Acreditación.

Implementación de capacitaciones de temas de interés y socialización de comités Técnico Gerencial.

- Mensualmente se realiza el seguimiento a las facturas que quedan en estado uno (1) con el equipo de la oficina principal responsable de radicación una semana antes de terminar el mes se realiza un barrido con todas las dependencias para que suministren los soportes faltantes de las facturas para poderlas radicar en forma oportuna.
- Semanalmente se realiza el seguimiento a los ingresos por Depósitos y Garantías dando cumplimiento al plazo establecido (60 días) por la institución para el cierre de estos.
- Seguimiento semanal de los ingresos abiertos que no han sido cerrados por los facturadores por medio de las boletas de salidas, el informe es entregado a cada facturador para que en un plazo no mayor de dos (2) días realice el cierre de la factura junto con sus soportes totalmente diligenciadas para su respectiva pre-auditoria interna, salvo las que están pendientes por material de osteosíntesis, lectura de Rx, garantías, patologías y entre otros.
- Garantizar al máximo que las cuentas sean radicadas con su respectivo soporte (Autorizaciones, Evoluciones de Ambulancia, Bitácora, Resolución de tarifas de ambulancia para las aseguradoras, soporte de Patología, lectura de Rx, procedimientos y demás soportes disminuyendo la glosa por este concepto.
- En forma semanal desde el comité Técnico Gerencial se ha liderado con los coordinadores de todos los servicios que revisen y aseguren todos los procedimientos realizados en la facturación en forma diaria. Para asegurar el 100% de la facturación de los servicios prestados, y detectar los errores humanos de imputación de los centros de costos.
- Socialización del cierre mensual de facturación, en donde se le informa a todo el equipo de facturación y a las áreas que intervienen en el proceso, con el fin de que se programen para dar cumplimiento y llevar a cabo las fechas establecidas tanto en el cierre como en la entrega de facturas a radicar por parte del área de cartera.
- Seguimiento diario a los ingresos correspondiente a Accidentes de Tránsito que presentan inconsistencia en la documentación obligatoria SOAT, a través de Admisiones, Referencia y Contrarreferencia para casos de pacientes remitidos de otros Municipios y/o Departamentos, realizando confirmación de pólizas correspondientes al vehículo donde se accidentó, con la finalidad de evitar que presenten documentos de vehículos prestados, para ello se implementó que una persona realice el seguimiento y llamadas telefónicas para verificar: Que los documentos presentados correspondan al vehículo involucrado en el accidente, direcciones, fechas y relato de los hechos ocurridos, con el fin de unificar un solo criterio y reporte oportuno dentro de las 24 horas.

- Seguimiento diario y desde el ingreso a los usuarios con inconsistencias, se realiza una atención personalizada, en los siguientes casos, para evitar demoras en las salidas:
 - Información de pago, de copagos y cuotas de recuperación en especial a pacientes que se encuentran en remisión, con el fin de evitar demora en la salida.
 - Confirmación de pólizas SOAT, con la finalidad de evitar que sean prestadas.
 - Información de documentos faltantes y la consecución de los mismos, teniendo en cuenta la lista de chequeo para accidentes de tránsito.
 - Seguimiento de inconsistencias (Pacientes en mora, suspendidos, desafiliados, inactivos y demás).
 - Pacientes sin seguridad social, y así realizar el proceso de afiliación del menor de 18 años, afiliación de oficio a cargo por la IPS, mayor de 18 años afiliación de oficio a cargo por La Secretaria de Salud.
 - Pacientes particulares para informar depósitos de los servicios prestados.
- Auditoría diaria a las facturas de la Nueva EPS, Sanidad Militar, SANITAS, MALLAMAS, ASMET SALUD que se encuentran listas para radicar, con el fin de evitar glosas y devoluciones.
- Retroalimentación mensual de manera personalizada por concepto de glosa, con la finalidad de que el personal de facturación tome las medidas pertinentes y oportunas enfocadas al mejoramiento continuo de los procesos.
- Implementación de roles en facturación de urgencias para agilizar salidas:
 - Un facturador exclusivo para generar boletas de salidas, realizando la verificación de niveles y régimen para determinar pagos de copagos o cuotas de recuperación.
 - Un Facturador para realizar el cargue de los servicios prestados.

Es así, que con estas actividades se impacta en el mejoramiento continuo de los procesos centrados en la atención del paciente y su familia, brindando atención rápida y personalizada, por otro lado, se garantiza el ciclo de los procesos con la facturación, liquidación, auditoria continua y diaria para su efectivo cobro a las Entidades Responsables de Pago ERP.

- Se implementó la estrategia para optimizar la radicación de facturas las cuales a partir del día 20 de cada mes, se empiezan a realizar el proceso de elaboración de cuentas de cobro y validación de RIPS.
- Reporte de malas prácticas a las ERP por la inoportunidad en la generación de autorizaciones de los servicios intrahospitalarios, falta de actualización de las plataformas con la actual normatividad para la solicitud y radicación de autorizaciones., las cuales se consolidan mensual para reportar a la Secretaria de Salud Departamental.

Aplicabilidad al Decreto 064 de 2020, Afiliación de oficio. Cuando una persona no se encuentre afiliada al Sistema General de Social en Salud o se encuentre con novedad de terminación inscripción en la EPS, desde la Admisión del paciente se le efectúa la afiliación de manera inmediata, siguientes reglas:

➤ Se podrán afiliar:

- a) Personas que se encuentren en los niveles I y II del Sisbén.
- b) Poblaciones especiales.
- c) Personas que no cuenten con encuesta Sisbén (afiliación temporal).
- d) Población en estado terminado en la BDUA (retirado y desafiliado).

Las EPS NO PODRÁN NEGAR LA INSCRIPCIÓN a ninguna persona por razones de su edad o por su estado previo, actual o potencial de salud y de utilización de servicios. Tampoco podrán colocar barreras para la afiliación y la prestación de servicios que requiera el afiliado (en el segundo trimestre se realizaron por éste concepto 631 trámites de afiliación). En conclusión, el área de facturación sigue trabajando en el mejoramiento continuo de los procesos a fin de lograr los objetivos del plan de acción y el crecimiento económico y social de la Institución.

En las siguientes tablas se da a conocer el número de pacientes atendidos en el Segundo Trimestre de 2023 para los Servicios de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, distribuidos para cada una de las especialidades médicas y por grupos de edad, ordenados en forma descendente:

- Segundo Trimestre de 2023:

SERVICIO DE URGENCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE 2023 (Abril A Junio)

ESPECIALIDAD	GRUPOS DE EDAD							TOTAL CONSULTA
	< 30 D	< 1 A	1 a 4	5 a14	15 - 44	45-59	> 60	
MEDICINA GENERAL	0	215	1.561	1.706	6.327	2.201	2.985	14.995
MEDICINA INTERNA	0	0	1	36	2.551	1.584	4.998	9.170
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	1	42	4.358	192	79	4.672
QUIRÚRGICAS	0	13	67	303	1.814	768	1.150	4.115
PEDIATRÍA	0	1.299	1.249	1.439	5	0	0	3.992
ORTOPEDIA	0	4	61	357	1.480	487	432	2.821
UROLOGÍA	0	2	8	38	736	379	507	1.670
NEUROCIURUGÍA	0	12	36	52	567	267	375	1.309
OFTALMOLOGÍA	0	9	3	18	231	108	146	515
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	5	117	106	172	400
NUTRICIÓN	0	3	12	2	60	28	113	218
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	3	12	20	86	16	46	183
TRABAJO SOCIAL	0	9	22	18	54	13	49	165
RADIOLOGÍA	0	0	0	2	20	10	41	73
CARDIOLOGÍA	0	1	4	3	3	3	25	39
PERINATOLOGÍA	0	0	0	0	17	0	0	17
TOTAL	-	1.570	3.037	4.041	18.426	6.162	11.118	44.354

TOTAL CONSULTA MEDICINA GENERAL: 14.995
 TOTAL CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA: 29.359

Del total de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias (44.354), el 33,81% (14.995) corresponden a la atención de Medicina General y un total de 29.359 a valoraciones por las especialidades representando un 66,19%. Las valoraciones de especialidades que registran mayor atención en su orden descendente encontramos a Medicina Interna con 9.170 con un 20,67% de total de consulta médica especializada, seguidamente la especialidad de Gineco - Obstetricia con 4.672 valoraciones y una participación del 10,53% del total registrado. En cuanto a los rangos de edades la mayor participación la tiene el grupo de 15 a 44 años con 18.426 pacientes (el 41,54% sobre el total), seguidos de los pacientes mayores de 60 años (11.118 con un peso del 25,07%). Se evidencia una mejora sustancial de cara al impacto del COVID-19, por cuanto en el trimestre anterior en promedio se atendieron **40.662 pacientes** y para el mismo trimestre en la vigencia 2022 se reportaron **36.107 pacientes atendidos**.

A continuación, se detalla el comportamiento de las consultas del servicio de urgencias con base en la clasificación del Triage y la oportunidad de estas.

CONSULTAS REALIZADAS EN URGENCIAS - Trim. II de 2023
CLASIFICACIÓN TRIAGE

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	Part. %
Triage I	-	2	5	7	0,04%
Triage II	285	351	324	960	5,7%
Triage III	3.305	3.621	3.283	10.209	60,8%
Triage IV	1.133	1.351	1.130	3.614	21,5%
Triage V	590	762	658	2.010	12,0%
Totales	5.313	6.087	5.400	16.800	100,0%

Fuente: Coordinación Servicio de Urgencias - Oficina de Estadística

Resultados de los Indicadores de Oportunidad de Atención
Teniendo en Cuenta la Clasificación Triage - Trim. II de 2023

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Promedios Trim. II de 2023
Triage I	0 minutos	1 minuto	5 minutos	2,00 minutos
Triage II	3 minutos	14 minutos	2 minutos	6,33 minutos
Triage III	3 minutos	12 minutos	2 minutos	5,67 minutos
Triage IV	4 minutos	10 minutos	2 minutos	5,33 minutos

Fuente: Coordinación Servicio de Urgencias - Oficina de Estadística

En la tabla anterior es importante resaltar que la Atención en Triage II, está en un promedio de 6,33 minutos valor del indicador por debajo de la media Departamental que

se registró en 15,93 minutos (2022-12), según el Observatorio de la Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social calculados bajo la Resolución 256 de 2016. <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

Para un análisis más amplio del servicio de urgencias en el período objeto de estudio, se da a conocer a continuación una síntesis del comportamiento de los retiros voluntarios y los reingresos de los pacientes en el servicio de urgencias:

Causas de Retiros Voluntarios - Servicio de Urgencias - Trim. 2 de 2023

Causa del Retiro Voluntario	Abr	May	Jun	Total	Participación
No acepta manejo médico	93	134	117	344	74,0%
Refiere sentirse bien	18	22	19	59	12,7%
Desea continuar manejo en otra institución	7	9	9	25	5,4%
Causas familiares	3	5	8	16	3,4%
No acepta trámite de remisión	2	5	1	8	1,7%
Problemas relacionados con seguridad social	2	4	2	8	1,7%
No acepta procedimiento quirúrgico Ortopedia	1	0	4	5	1,1%
Total	126	179	160	465	100,0%

Fuente: Sistemas de Información Unidad de Urgencias - Estadística

Durante el segundo trimestre de 2023, se presentaron 465 Retiros Voluntarios que corresponden a 3,15%, del total de ingresos que fueron 14.783 pacientes del triage II al IV. Las causas de mayor incidencia de la tabla anterior, tenemos:

1° La primera causa de retiro voluntario fue la no aceptación de manejo Médico con 344 casos equivalentes al 74,0%, de los 465.

2° La segunda causa de retiro voluntario fue que los pacientes refieren sentirse bien con 59 casos que corresponde a un 12,7%.

3° La tercera causa de retiro voluntario con 25 casos fue la que desea continuar manejo en otra institución que equivalen a un 5,4%.

4° La cuarta causa se encuentran las causas familiares con 16 casos correspondiente al 3,4%.

5° Quinta causa con 8 casos cada una, no aceptan trámite de remisión y problemas relacionados con la seguridad social, con un porcentaje de 1,7% cada una.

6° Sexta causa no acepta procedimiento quirúrgico por ortopedia, con 5 casos correspondiente a 1,1%.

Por otra parte, es importante analizar que, descrito en lo anterior, en muchos casos los pacientes o las familias piden retiros voluntarios por causas personales, donde la falta de

tolerancia y paciencia para esperar el turno de valoración por la especialidad interconsultante, las tomas de exámenes de apoyo diagnóstico y la espera de autorizaciones por parte de las EPS; por consiguiente, prefieren solicitar retiro voluntario colocando en peligro su integridad física.

Es importante aclarar que revisando las vigencias 2013 al segundo trimestre de 2023, la proporción de los pacientes que solicitan **retiros voluntarios** en promedio se ha ubicado entre el **0,7% al 4,50%**.


Causas de Morbilidad de Reingresos de Pacientes Servicio de Urgencias
Segundo Trimestre de 2023

Grupos Relacionados de Diagnósticos	Abr	May	Jun	Total	Participación
Dolor Abdominal	1	2	1	4	27%
Síndrome Febril		3		3	20%
Infección Respiratoria Aguda	1	1		2	13%
Dolor Agudo	1			1	7%
Cefalea	1			1	7%
Herida en Mano			1	1	7%
Otitis	1			1	7%
Anemia			1	1	7%
EPOC			1	1	7%
Total	5	6	4	15	100%

Fuente: Sistemas de Información Unidad de Urgencias - Estadística.

En el caso de los **reingresos**, el rango ha estado entre el **0,10% y 1,6%**, del total de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias que han sido clasificados en el triage II al IV (Desde el 2013 hasta lo corrido del 2023). Durante el segundo trimestre de 2023, se registraron un total de **15 eventos de Reingresos de Pacientes** (7 menos que en el trimestre anterior) en el servicio de urgencias, que corresponde a **0,10%** de un total de 14.783 pacientes de Triage II al IV. Las causas agrupadas por tipo de diagnóstico con mayor incidencia para el período objeto de estudio registra un comportamiento así:

1° La primera causa corresponde al 27% de incidencia por dolor abdominal con 4 casos, la cual fue producto de los signos de alarma que presentaron los pacientes con indicación de regresar.

2° Como segunda causa de reingreso, con 3 casos se encuentran los síndromes febriles, que representa el 20% sobre el total de eventos del período.

3° La tercera causa se encuentran las infecciones respiratorias, con 2 eventos con una participación del 13%.

4° En la cuarta causa están los dolores agudos, cefaleas, herida en mano, otitis, anemia y EPOC, con un (1) evento cada una y con una participación porcentual del 7% respectivamente.

Como se observa el número de reingresos para el volumen de consulta que se presentó es muy bajo con respecto a la meta esperada.

- Consulta Externa:

Del total de los pacientes atendidos en el Servicio de Consulta Externa (28.871), el 19,35% (5.587) corresponde a consulta especializada de Gineco-Obstetricia, 4.655 pacientes fueron de Ortopedia (el 16,12%); 4.114 pacientes (el 14,25%) fueron atendidos por la especialidad de Medicina Interna. En cuanto a los rangos de edades la mayor participación la obtuvo el grupo de 15 a 44 años de edad con 11.742 pacientes, seguido del grupo de mayores de 60 años de edad con 7.383 pacientes. El detalle de la atención del servicio, se aprecia en la siguiente tabla:

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
SEGUNDO TRIMESTRE 2023 (Abril A Junio)

ESPECIALIDAD	GRUPOS DE EDAD							TOTAL CONSULTA
	< 30 D	< 1 A	1 a 4	5 a 14	15 - 44	45-59	> 60	
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	38	4.779	543	227	5.587
ORTOPEDIA	0	214	172	343	1.666	1.081	1.179	4.655
MEDICINA INTERNA	0	30	0	6	1.004	990	2.084	4.114
QUIRÚRGICAS	0	2	16	81	1.257	849	1.029	3.234
PEDIATRÍA	0	574	1.063	840	88	17	45	2.627
ANESTESIOLOGÍA	0	2	20	88	923	548	733	2.314
CARDIOLOGÍA	0	36	130	146	214	194	594	1.314
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	4	58	262	445	228	250	1.247
OFTALMOLOGÍA	0	60	21	64	217	207	417	986
UROLOGÍA	0	3	8	12	192	169	297	681
GASTROENTEROLOGÍA	0	1	7	20	261	148	186	623
PSICOLOGÍA	0	2	22	137	282	64	95	602
NEUROCIRUGÍA	0	1	8	11	182	138	195	535
PERINATOLOGÍA	0	0	3	14	232	51	52	352
TOTAL	0	929	1.528	2.062	11.742	5.227	7.383	28.871

TOTAL CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA: 28.871

Se evidencia una recuperación gradual sostenida de los impactos del COVID-19 (en un rango promedio de 27.000 a 30.000 atenciones por trimestre), por cuanto en este servicio en el trimestre anterior en promedio se atendieron **27.234 pacientes** y para el mismo trimestre en la vigencia 2022 se reportaron **30.823 pacientes atendidos**.

- Servicio de Hospitalización:

SERVICIO DE HOSPITALIZACION
SEGUNDO TRIMESTRE 2023 (Abril A Junio)

ESPECIALIDAD	GRUPOS DE EDAD							TOTAL EGRESOS
	< 30 D	< 1 A	1 a 4	5 a 14	15 - 44	45-59	> 60	
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	14	1.718	126	50	1.908
MEDICINA INTERNA	0	0	0	9	279	183	588	1.059
QUIRÚRGICAS	0	0	6	39	320	150	144	659
ORTOPEDIA	0	0	12	57	291	101	97	558
PEDIATRÍA	208	131	80	42	5	0	0	466
UCI ADULTOS	0	0	0	1	44	37	86	168
UROLOGÍA	0	0	4	5	57	35	41	142
NEUROCIRUGÍA	0	0	1	1	44	34	44	124
OFTALMOLOGÍA	0	1	0	1	25	33	36	96
UCI INTERMEDIOS	0	0	0	0	21	15	33	69
TOTAL	208	132	103	169	2.804	714	1.119	5.249

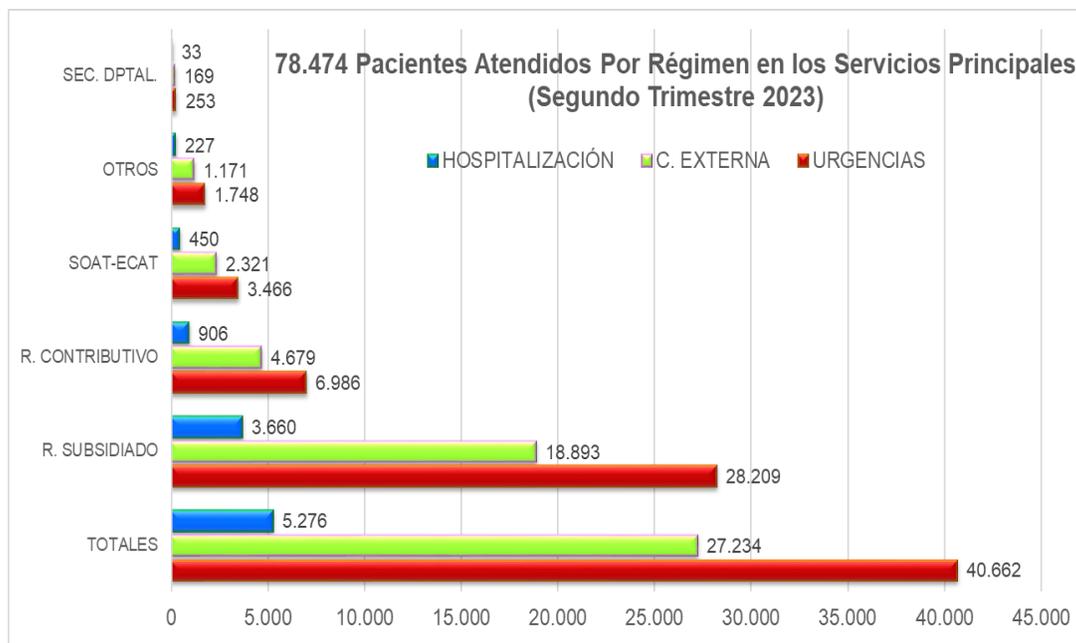
TOTAL PACIENTES EGRESADOS : 5.249

Del total de los pacientes atendidos en el Servicio de Hospitalización (5.249), el 36,35% (1.908) corresponde a la especialidad de Gineco-Obstetricia, 1.059 pacientes (el 20,18%) fueron atendidos por la especialidad de Medicina Interna, y 659 pacientes (el 12,55%) del servicio de Quirúrgicas. En cuanto a los rangos de edades la mayor participación la obtuvo el grupo de 15 a 44 años de edad con 2.804 pacientes, seguido del grupo de mayores de 60 años de edad con 1.119 pacientes. Se evidencia a pesar de la pandemia COVID-19, una atención en cantidad permanente para éste servicio (en promedio 5.200), siendo muy positivo, sin embargo, al comparar con el trimestre anterior (**5.276 pacientes**), presentó una ligera disminución y para el mismo trimestre en la vigencia 2022 se reportaron **5.574 pacientes atendidos**, teniendo en cuenta el comportamiento de patologías respiratorias.

1.2. ATENCIÓN POR RÉGIMEN:

- Segundo Trimestre de 2023: Atención de los Pacientes (Total 78.474) por Régimen para los tres servicios principales, durante el período Abril A Junio de 2023:

SERVICIO	TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS
Urgencias	44.354
Consulta Externa	28.871
Hospitalización	5.249



A nivel general la atención para los tres servicios por Régimen para el Segundo Trimestre de 2023, está conformado en promedio por el 70,21% para el Régimen Subsidiado, el 17,0% para el Régimen Contributivo, el 7,54% para el SOAT-ECAT, el 0,33% para la Secretaría de Salud Departamental, y el 4,93% restante distribuido para los demás tipos de deudores.

El Segundo trimestre de 2022, cerramos con la siguiente estadística de atención de pacientes: Urgencias 36.107, Consulta externa 30.823, Hospitalización 5.574 pacientes, para un total de atención en el Trimestre 2° de 2022 de 72.504 personas. Y en el Segundo Trimestre de 2023 pudimos superar a los impactos negativos de la pandemia COVID-19 pasando de 72.504 pacientes a 78.474 pacientes, evidenciando un incremento comparativo del 8,23% (5.970 pacientes), para comprender el tema de las variaciones es necesario ver el comportamiento interanual como se detalla a continuación:

**COMPARATIVO PACIENTES ATENDIDOS
EN LOS PRINCIPALES SERVICIOS
2° Trim /2022 V.S. 2° Trim/2023**

SERVICIO	Vigencia 2022		Vigencia 2023		VARIACIÓN 2023-2022	
	2° Trim.	% Partic.	2° Trim.	% Partic.	Usuarios	% Partic.
Urgencias	36.107	49,80%	44.354	56,52%	8.247	22,84%
Consulta Externa	30.823	42,51%	28.871	36,79%	- 1.952	-6,33%
Hospitalización	5.574	7,69%	5.249	6,69%	- 325	-5,83%
TOTAL TRIMESTRE	72.504	100,00%	78.474	100,00%	5.970	8,23%
Promedio Mensual	24.168		26.158		1.990	

Fuente: Estadística e Informes de RIPS

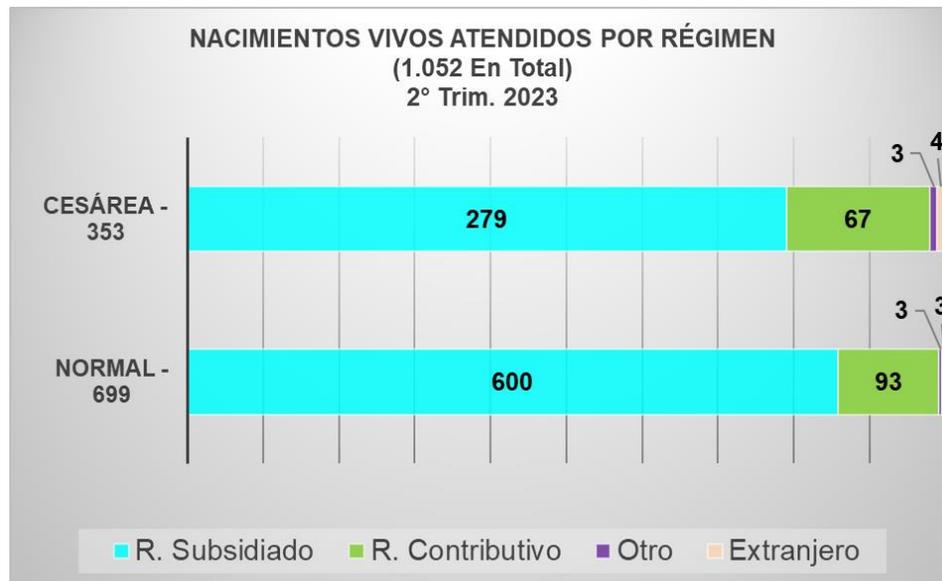
En la página cinco (5) del presente informe se realizó un comparativo en el tema de facturación interanual con un incremento del 16,8% (\$5.074 millones) y en la tabla anterior observamos una correlación al presentarse un incremento significativo de pacientes que comparativamente estuvo en el orden de 5.970 pacientes o su equivalente a 1.990 pacientes en promedio mensualmente. Continuando con la tabla anterior, se observa que al realizar el comparativo trimestral 2023-2022 se presentó una variación positiva del 22,84% (8.247) para el Servicio de Urgencias y para Consulta Externa se presentaron variaciones negativas del 6,33% (-1.952); y una disminución de 325 pacientes (-5,83%) para el servicio de Hospitalización. En el Segundo Trimestre de 2022 fueron atendidos 72.504 usuarios con un promedio mensual de 24.168, siendo la puerta de entrada el servicio de Urgencias con el 49,80%. En la vigencia 2023, el Segundo Trimestre alcanzó los 78.474 usuarios con un promedio mensual de 26.158, de los cuales el servicio de Urgencias aportó el 56,52%.

1.3. ESTADÍSTICAS VITALES:

Las Estadísticas Vitales, comprenden los nacimientos y defunciones que se presentan intrahospitalariamente; éste reporte se presenta ante la página web del RUAF (Registro Único de Afiliación) del Ministerio de Salud y Protección Social. Con ésta estadística el DANE (Departamento Nacional de Estadística), procede a realizar el cálculo de las tasas de crecimiento de población y las tasas de mortalidad, para todo el territorio nacional.

La siguiente es la información hospitalaria de las Estadísticas Vitales para los respectivos períodos:

- **Segundo Trimestre de 2023:** Se observa una atención total de nacimientos (vivos) de 1.052 (699 partos normales y 353 cesáreas), donde el Régimen Subsidiado tiene la mayor participación con un promedio del 85,8% para los partos normales y del 79,0% para las cesáreas atendidas.



Un dato importante son el número de remisiones atendidas de los Municipios del área de influencia y Departamentos vecinos, en lo relacionado con los nacimientos atendidos, por cuanto el 51,71% (544 partos) son de origen diferente al Municipio de Pitalito; como se ilustra a continuación por origen de Municipio en forma descendente por cantidad:

MUNICIPIO	NACIMIENTOS ATENDIDOS	PARTICIPACIÓN
PITALITO	508	48,3%
ACEVEDO	124	11,8%
SAN AGUSTÍN	84	8,0%
TIMANÁ	82	7,8%
ISNOS	79	7,5%
OPORAPA	56	5,3%
SALADOBLANCO	42	4,0%
PALESTINA	28	2,7%
TARQUI	24	2,3%
SUAZA	9	0,9%
ELÍAS	8	0,8%
GUADALUPE	2	0,2%
GARZÓN	1	0,1%
LA MONTAÑITA	1	0,1%
NEIVA	1	0,1%
PATÍA	1	0,1%
PUERTO ASÍS	1	0,1%
SANTA ROSA	1	0,1%
TOTALES	1.052	100%

Otra cifra relevante para estos nacimientos son los rangos de edades de las madres, como se detalla a continuación, donde se evidencia que el 16,8% (177 partos) está conformado por menores de 19 años de edad; donde los tres primeros puestos son para El Municipio de Pitalito (84 casos), seguido del Municipio de Acevedo (25 casos), y en tercer lugar El Municipio de San Agustín (14 casos).

RANGO DE EDADES	NACIMIENTOS ATENDIDOS	%	PARTO NORMAL	% P.N.	CESAREAS	% C
10 A 14 AÑOS	11	1,0%	9	81,8%	2	18,2%
15 A 19 AÑOS	166	15,8%	125	75,3%	41	24,7%
20 A 34 AÑOS	755	71,8%	493	65,3%	262	34,7%
35 Y MAS AÑOS	120	11,4%	72	60,0%	48	40,0%
TOTALES	1.052	100%	699	66,4%	353	33,6%

Fuente: Estadística y Sistemas de Información

1.4. INDICADORES DE EFICIENCIA TÉCNICA POR ESPECIALIDAD: La formulación de estos indicadores están basados en la Circular Externa Única No. 047 de 30 de noviembre de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud; los cuales son reportados en forma oportuna de acuerdo a los términos de la citada norma. La finalidad de los indicadores es la monitoria de la calidad de la atención en salud en nuestro Hospital, en cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

a. Indicador Promedio Días de Estancia:

El cociente para calcular el promedio de días de estancia es el siguiente:

$$\text{Promedio de días de estancia} = \frac{\text{Número total de días de estancia en el hospital}}{\text{Total de egresos hospitalarios}}$$

- Segundo Trimestre de 2023:

DETALLE	ESPECIALIDAD										
	UCI INTERMEDIOS	GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	OFTALMOLOGÍA	PEDIATRÍA	UCI INTENSIVOS	CIRUGÍA GENERAL	UROLOGÍA	ORTOPEDIA	MEDICINA INTERNA	NEUROCIRUGÍA	TOTAL GENERAL
No. EGRESOS	69	1.908	96	466	168	659	142	558	1.059	124	5.249
No. DIAS ESTANCIA DE EGRESOS	198	5.939	307	2.212	838	3.604	784	3.648	7.198	1.224	25.953

DETALLE	ESPECIALIDAD										
	UCI INTERMEDIOS	GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	OFTALMOLOGÍA	PEDIATRÍA	UCI INTENSIVOS	CIRUGÍA GENERAL	UROLOGÍA	ORTOPEDIA	MEDICINA INTERNA	NEUROCIRUGÍA	TOTAL GENERAL
PROMEDIO DIAS ESTANCIA	2,9	3,1	3,2	4,7	5,0	5,5	5,5	6,5	6,8	9,9	4,9

Para efectos del cálculo promedio total, tenemos:

Total promedio de días estancia en el hospital: 25.953

Total egresos hospitalarios: 5.249

Resultado del indicador en promedio: 4,9 días de estancia. Es un resultado aceptable para hospitales de segundo nivel.

b. Porcentaje de Ocupación de Camas ó Índice Ocupacional: Es el número promedio de camas que estuvieron ocupadas diariamente durante un período, expresado en porcentaje.

Forma de cálculo:

Total de días camas ocupados en un período dado

Total de días camas disponibles o en trabajo del mismo período

X 100

Este indicador refleja el aprovechamiento del recurso cama en un determinado período. La Fuente de los datos es el Censo diario de camas.

- Segundo Trimestre de 2023:

DETALLE	ESPECIALIDAD										
	UROLOGÍA	UCI INTENSIVOS	UCI INTERMEDIOS	OFTALMOLOGÍA	PEDIATRÍA	CIRUGÍA GENERAL	ORTOPEDIA	NEUROCIRUGÍA	MEDICINA INTERNA	GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	TOTAL GENERAL
DIAS-CAMA DISPONIBLE	336	910	182	91	1.441	1.810	1.729	858	4.198	2.823	14.378
DIAS-PACIENTES (DIAS-CAMA-UTILIZADA)	228	646	135	70	1.294	1.652	1.587	786	3.887	2.666	12.951

DETALLE	ESPECIALIDAD										
	UROLOGÍA	UCI INTENSIVOS	UCI INTERMEDIOS	OFTALMOLOGÍA	PEDIATRÍA	CIRUGÍA GENERAL	ORTOPEDIA	NEUROCIRUGÍA	MEDICINA INTERNA	GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	TOTAL GENERAL
GRADO DE UTILIZACION (% DE OCUPACION)	68	71	74	77	90	91	92	92	93	94	90,1

El Índice Ocupacional promedio del Hospital para el Segundo Trimestre de 2023 es del 90,1%, siendo un porcentaje normal teniendo en cuenta el comportamiento de las patologías atendidas y la alta rotación en el funcionamiento del servicio de Hospitalización; de la tabla anterior a partir de Pediatría en adelante su ocupación osciló entre el 81% al 96%, siendo muy favorable para la institución.

c. Giro de Cama ó Índice de Rotación: Es un indicador relacionado con la producción de servicios, mide el número de pacientes que en promedio pasan por una cama en un período determinado de tiempo.

Forma de cálculo:

Total de egresos en un período dado

Promedio de camas disponibles o en trabajo del mismo período

La Fuente de los datos es el Censo diario de camas, que es registrado y controlado todo el tiempo a través del Software de Historias Clínicas (Índigo Crystal).

- Segundo Trimestre de 2023: Para el Segundo Trimestre de la vigencia de 2023, el comportamiento del Giro Cama por especialidad y su promedio, es el siguiente:

DETALLE	ESPECIALIDAD										
	NEUROCIRUGÍA	UCI INTENSIVOS	MEDICINA INTERNA	PEDIATRÍA	ORTOPEDIA	CIRUGÍA GENERAL	UCI INTERMEDIOS	UROLOGÍA	OFTALMOLOGÍA	GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	TOTAL GENERAL
No. Camas (Promedio Mensual)	9	10	45	16	19	20	2	4	2	31	158

DETALLE	ESPECIALIDAD										
	NEUROCIRUGÍA	UCI INTENSIVOS	MEDICINA INTERNA	PEDIATRÍA	ORTOPEDIA	CIRUGÍA GENERAL	UCI INTERMEDIOS	UROLOGÍA	OFTALMOLOGÍA	GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	TOTAL GENERAL
GIRO CAMA	4,4	5,6	7,8	9,8	9,8	11,0	11,5	12,8	16,0	20,5	11,1

El giro cama en promedio del Hospital para el Segundo Trimestre de la vigencia 2023 es de 11,1 pacientes por cama por mes, siendo coherente con el índice ocupacional, explicado anteriormente; donde los valores más altos están en Pediatría, Ortopedia, Cirugía General, UCIM, Urología, Oftalmología y Ginecología – Obstetricia. En forma ascendente tenemos Neurocirugía, UCI Intensivos y Medicina Interna.

1.5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

- Segundo Trimestre de 2023:

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS Segundo Trimestre de 2023

MES	SATISFECHOS		NO SATISFECHOS		TOTALES
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Abril	990	99,00%	10	1,00%	1.000
Mayo	984	98,40%	16	1,60%	1.000
Junio	987	98,70%	13	1,30%	1.000
TOTALES	2.961	98,70%	39	1,30%	3.000

Fuente: Proceso Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia.

En general, de las 3.000 personas que desarrollaron las encuestas, el 98,70% (2.961) manifestaron estar satisfechos con los servicios ofrecidos por El Hospital, y el 1,30% (39) lo contrario.

- Análisis de las variaciones presentadas en la Satisfacción de los Servicios:

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR SERVICIOS Segundo Trimestre de 2023

SERVICIO	Abril		Mayo		Junio		TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023			
	NO SATISFECHOS	SATISFECHOS	NO SATISFECHOS	SATISFECHOS	NO SATISFECHOS	SATISFECHOS	NO SATISFECHOS	%	SATISFECHOS	%
URGENCIAS	3	355	11	349	8	356	22	2,03	1.060	97,97
UNIDAD GINECO-OBSTETRICIA	0	0	1	55	1	146	2	0,99	201	99,01
CONSULTA EXTERNA	4	236	3	361	4	266	11	1,26	863	98,74
HOSPITALIZACION	3	399	1	208	0	219	4	0,48	826	99,52
UCI ADULTOS	0	0	0	5	0	0	0	0,00	5	0,00
HABITACIONES SUITE	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0,00
CIRUGIA	0	0	0	6	0	0	0	0,00	6	100,00
TOTAL GENERAL	10	990	16	984	13	987	39	1,30	2.961	98,70

Fuente: Proceso Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia.

El proceso de la Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, dentro de su plan de acción anualizado tiene la actividad de apoyo y colaboración a nuestros usuarios, y por ende realiza la medición de la satisfacción y no satisfacción de los servicios ofrecidos por nuestra Institución; a través del contacto directo en forma diaria con la comunidad hospitalaria. Para ello se realiza el trabajo de orientación al usuario en cada uno de los diferentes servicios, pudiendo medir a través de encuestas, apertura de buzones, y la atención a las diferentes solicitudes (Requerimientos de Información, quejas, reclamos y felicitaciones hacia el Hospital), la satisfacción para cada uno de los Servicios Asistenciales, Especialidades Médicas y la percepción hacia las Entidades Responsables del Pago por parte de sus usuarios.

En las encuestas aplicadas se evalúa el conocimiento de los deberes y derechos por parte de los usuarios, la percepción de los trámites realizados al interior del Hospital, los tiempos de espera para la atención, la calidad de la información brindada, el trato recibido por el personal que labora en la Institución, el estado y avance del tratamiento médico, y la fidelidad de nuestros pacientes. En cuanto a la insatisfacción encontramos que en el servicio de Urgencias nos arrojó para el período objeto de estudio la mayor proporción de la insatisfacción que fue del 2,03% (22 casos), al igual que Consulta Externa con 11 casos (1,26%) y seguidamente está Hospitalización con 4 casos (0,48%); teniendo en cuenta la información entregada por los usuarios encontramos que estos resultados a nivel general pueden obedecer a las siguientes situaciones:

- Causas Externas:

- ✓ Encontramos un notable crecimiento de la población anciana, de enfermedades respiratorias y de accidentes de tránsito lo que causa una congestión del servicio de urgencias.
- ✓ La intervención de la EPS ASMET SALUD ha causado traumatismos en los procesos médicos adelantados por los pacientes, al igual que los inconvenientes para el trámite de las autorizaciones y remisiones de pacientes.
- ✓ Las barreras de acceso que se generan por las distancias de los usuarios desde su sitio de vivienda hasta el hospital y el estado de las vías de acceso provocan demoras y retrasos en el cumplimiento de las citas por parte de los usuarios ocasionando congestión en los servicios.

- ✓ Los fuertes cambios de clima en la región aumentan los casos de ERA, especialmente en los niños, desencadenando un incremento en la congestión en el servicio de urgencias.
- ✓ Las trabas administrativas, generalmente igual de dañinas que innecesarias, impuestas por algunas EPS a sus usuarios, o la negación de tratamientos que deberían cubrir, los tiempos de espera demasiado largos para la consecución de una autorización que puede ser urgente hace que en diferentes encuestas los usuarios se declaren insatisfechos con la calidad de la atención recibida y del sistema de salud en su conjunto.
- ✓ Encontramos que el grado de pertinencia en las remisiones que llegan a nuestra institución es bastante alto, pero al examinar los datos de los diferentes pasos para la elaboración de la historia clínica hallamos varias inconformidades que nos permite determinar remisiones que no son pertinentes y si congestionan los servicios.
- ✓ La falta de acceso a un trabajo estable, produce rotaciones en las afiliaciones a las EPS lo que genera trabas en el acceso por la falta de continuidad en el aseguramiento, pues pierden su calidad de subsidiado.
- ✓ Los principales actores del Sistema, las EPS, han encontrado diversas formas de presentar buenos resultados para obtener más rentabilidad, establece mecanismos para evadir las obligaciones que tienen con sus usuarios, generando beneficios para sí mismas y perjudicando a los pacientes. Buscando economía en los servicios y no calidad en los mismos.
- ✓ La demora de las EPS en emitir las autorizaciones, y cuando estas son generadas van direccionadas a IPS de otras ciudades en su gran mayoría, lo que es una clara violación de los derechos de los usuarios al no poder elegir la IPS de su preferencia al igual que los especialistas que vienen haciendo manejo médico de sus dolencias.
- ✓ A esa realidad se le suma la existencia de un alto número de tratamientos de complejidad y, por consiguiente, de altísimo costo.
- ✓ En ambos regímenes y áreas los siguientes tipos de barreras: Las políticas de aseguramiento, dificultades en la extensión y continuidad de la afiliación y prestaciones cubiertas, los instrumentos de control que emplean las aseguradoras, las deficiencias en la infraestructura y organización de la red de servicios.

- ✓ Algunos usuarios no adquieren los compromisos para el cumplimiento oportuno a sus consultas médicas especializadas, en otros casos llegan si los documentos requeridos para el proceso de facturación; a pesar de que el personal del Hospital les haya informado previamente los respectivos procesos para su atención.
- ✓ Los usuarios consultantes crónicos que hacen un inadecuado uso de los servicios, deben ser identificados para hacer un control y seguimiento a sus casos.
- ✓ Inconsistencias de registro en las afiliaciones encontradas en las bases de datos de las EAPB, generando barreras en la oportunidad de asignación de citas y tramitología en sus autorizaciones.
- ✓ La falta de responsabilidad de los núcleos familiares con los adultos mayores en el acompañamiento a las citas programas, no permite el entendimiento y la evolución de forma satisfactoria en las patologías de los usuarios y si genera pérdida de citas o procedimientos médicos.
- ✓ Congestión en las comunicaciones con las EPS al emitir en forma virtual y telefónica gran parte de las autorizaciones para los usuarios.
- ✓ Reiteradas quejas e inconformidades con el proceso de Humanización por parte de los usuarios.

OTRAS GESTIONES DEL SIAU:

- ✓ Intervención del proceso de la Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia permanente durante todo el trimestre para brindar información y orientación a los usuarios.
- ✓ Orientación y Atención permanente al Usuario: Garantizar al usuario, la oportunidad, la calidad del servicio y buen trato, satisfaciendo sus solicitudes y necesidades, las cuales están relacionadas con áreas como administrativas, legales, científicas y éticas.
- ✓ Realizar apertura de buzones: Sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y realizar el direccionamiento correspondiente con cada una de ellas, además atender y darle trámite las que llegan de forma verbal a la oficina SIAU.
- ✓ Manejo del sistema de atención en consulta externa a través de la implementación del Digiturno.
- ✓ Apoyo en el servicio de urgencias.
- ✓ Apoyo a los pacientes que presentan casos de difícil solución para conferirles una respuesta satisfactoria.

- ✓ Rondas de servicio y visitas a pacientes que se encuentran en hospitalización y observación urgencias.
- ✓ Socialización de Derechos y Deberes a Usuarios.
- ✓ Coordinación con la oficina de autorizaciones para la consecución ante las EPS, de pacientes cuya patología sean consideradas urgentes.
- ✓ Elevar quejas ante la Superintendencia Nacional de Salud para que por intermedio de ésta las EPS agilicen la autorización de los procedimientos hacia nuestro hospital.
- ✓ Jornadas de Inducción y reinducción a los estudiantes de las escuelas de Salud y a los semilleros programados.
- ✓ Participación en el proceso de Acreditación.
- ✓ Durante el trimestre se realizaron la atención de las solicitudes en los buzones realizadas por nuestros usuarios, en forma oportuna y eficiente.
- ✓ Las respuestas de las quejas fueron contestadas durante los términos establecidos y las felicitaciones se diligenciaron y se entregaron a los referidos en cada solicitud.
- ✓ Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios, al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación del sistema.
- ✓ Socialización de los deberes y derechos de los usuarios a nivel interno y externo por los medios de las tecnologías de comunicación que posee la institución.
- ✓ Generar en los usuarios al ingresar a la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, las condiciones y oportunidades necesarias para el desarrollo integral de los SERVICIOS DE ATENCIÓN EN SALUD DE ALTA COMPLEJIDAD, de tal manera que les permita a los usuarios sentirse tratados como PERSONA HUMANA con Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad.
- ✓ Liderar la participación comunitaria y todas sus acciones en la institución.
- ✓ Apoyo en el área de urgencias en la facturación para el procedimiento de las salidas de los pacientes en forma oportuna.
- ✓ Rondas diarias de Humanización.
- ✓ Desarrollo de estrategias de Humanización en todos los servicios del Hospital.
- ✓ Asistencia y coordinación desde la Secretaría al Comité de Ética Hospitalaria.
- ✓ Reunión de retroalimentación del Comité Técnico Gerencial.
- ✓ Capacitación presencial y virtual del semillero de nuevos Colaboradores.

1.6. CIRUGÍAS REALIZADAS POR ESPECIALIDAD:

- Segundo Trimestre de 2023:

PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS REALIZADOS POR ESPECIALIDAD EN SALAS DE CIRUGÍA
Período: Abril A Junio de 2023

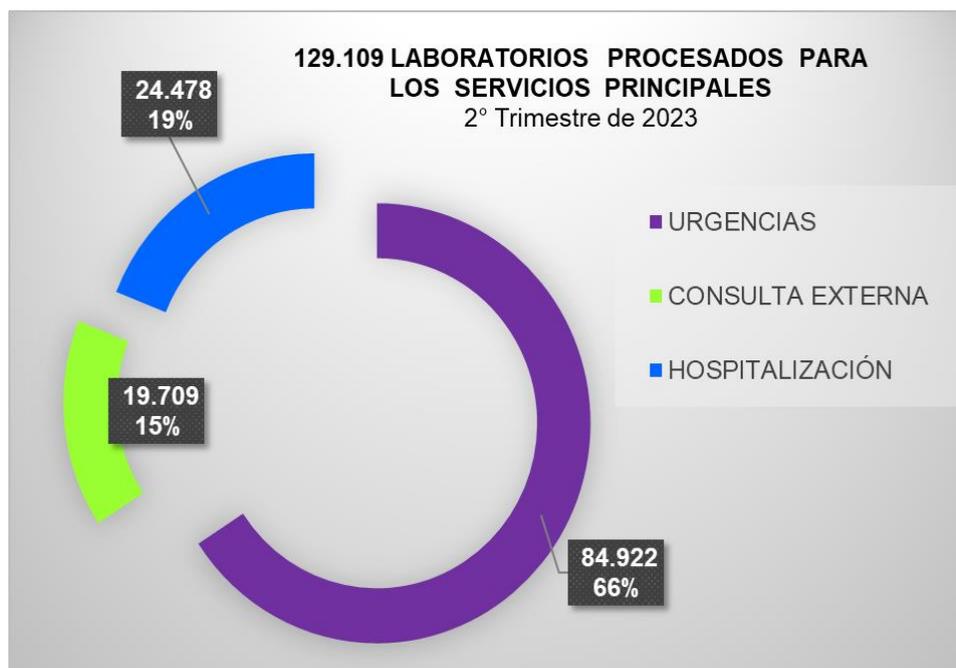
MES	GINECOLOGÍA	CIRUGÍA GENERAL	ORTOPEDIA	UROLOGÍA	NEUROCIRUGÍA	OTORRINOLARINGOLOGÍA	OFTALMOLOGÍA	GASTROENTEROLOGÍA	TOTALES
Abril	555	439	254	99	72	30	48	29	1.526
Mayo	543	451	309	75	81	69	42	27	1.597
Junio	512	528	337	83	58	59	28	18	1.623
TOTAL	1.610	1.418	900	257	211	158	118	74	4.746
%	33,92%	29,88%	18,96%	5,42%	4,45%	3,33%	2,49%	1,56%	100,00%

Fuente: Salas de Cirugía y Estadística.

En la anterior tabla se da a conocer la estadística de las cirugías realizadas, tenemos un consolidado de 4.746 procedimientos quirúrgicos de los cuales entre los tres primeros tenemos: El 33,92% (1.610) es para Ginecología, seguido de Cirugía General con el 29,88% (1.418) y Ortopedia con el 18,96% (900). El impacto producto del COVID-19 se ha ido mitigando, por cuanto en este servicio en el segundo trimestre de 2022 se realizaron **4.435 procedimientos quirúrgicos**.

1.7. LABORATORIOS PROCESADOS POR SERVICIOS:

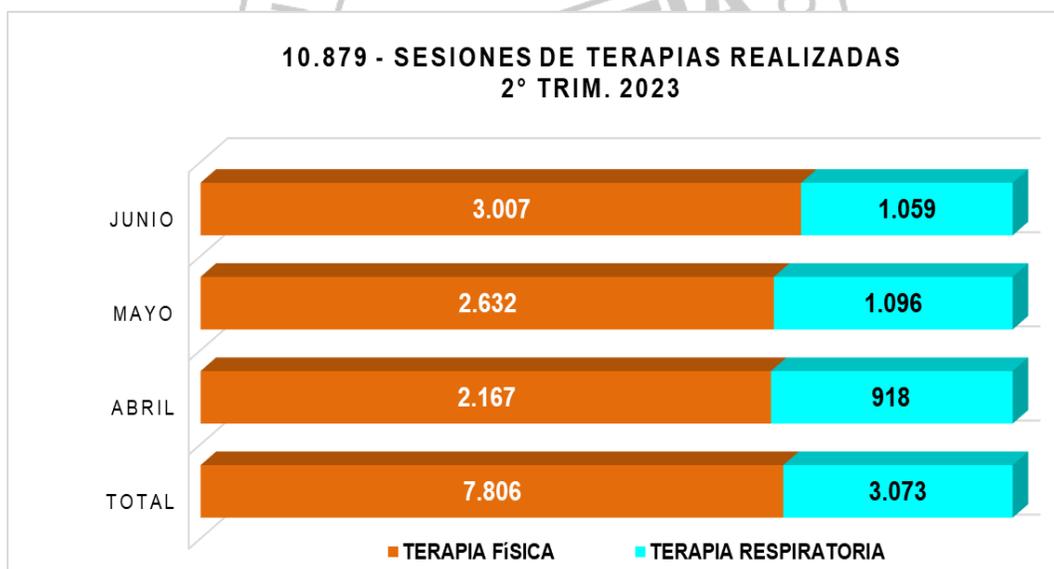
- Segundo Trimestre de 2023:



En la gráfica anterior se muestra el consolidado de producción del Servicio de Laboratorio Clínico, para el período objeto de estudio que ascendió a 129.109 productos, de los cuales el 65,8% (84.922) fueron para Urgencias, el 19,0% (24.478) para Hospitalización y el 15,3% (19.709) para Consulta Externa. Comparativamente con el 2° Trimestre de 2022 (102.425) se realizaron 26.684 productos más en el período objeto de estudio, a pesar de la disminución del impacto de la Pandemia COVID-19 y al compararlo con el 1° Trimestre de 2023 (119.542 Laboratorios Procesados) se han realizado 9.567 productos más en el presente Trimestre.

1.8. SERVICIO DE TERAPIAS Y REHABILITACIÓN:

- Segundo Trimestre de 2023:



El Servicio de Terapias y Rehabilitación, realizó 10.879 Sesiones en el Segundo Trimestre de 2023, evidenciando una disminución del 2,1% (-231) con respecto al segundo trimestre de 2022 (11.110 Sesiones), y comparado con el Primer Trimestre de 2023 (9.099 sesiones, 6.194 sesiones para Terapia Física y 2.905 sesiones para Terapia Respiratoria), crecimos en un 19,6% o su equivalente en 1.780 sesiones, que corresponden principalmente a las variaciones de los pacientes de terapia física y respiratoria de las diferentes patologías.

En conclusión, para el segundo trimestre de 2023 se realizaron 7.806 sesiones de Terapias Físicas (71,75%) y el 28,25% (3.073) corresponden a Terapias Respiratorias; el volumen promedio está por encima de las 9.989 sesiones durante lo corrido del 2023,

siendo muy positivo para la atención de la población afectada por las diversas patologías, tanto las respiratorias, como las de otras patologías que han demandado dichos servicios.

1.9. SERVICIOS DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS:

- Segundo Trimestre de 2023:

En el servicio de Imágenes Diagnósticas comprende los exámenes tomados por los Servicios de Ecografías, Tomografía Axial Computarizada, Radiología (Rayos X) y Resonancia Magnética Nuclear; durante el 2° Trimestre del 2023 se realizaron un total de **29.345** exámenes en la Unidad de Imágenes Diagnósticas, registrando un incremento del **0,1%** en comparación con el mismo periodo en vigencia del 2022 donde se tomaron **29.326** exámenes.

Se analiza participativamente el incremento en la producción respecto al mismo período de la vigencia anterior; en la toma de Ecografías registra un incremento del **3,2%** con una variación total de **329** exámenes, en Resonancias Magnéticas se presentó un incremento de **16,7%** con **273** exámenes, en cuanto a la toma de Radiografías (Rayos x) se practicaron un total de **11.576** con una disminución del **14,39% (-1.946)**. En el servicio de Tomografía Axial Computarizada, se presentó un incremento del **36,2%** con **1.363** exámenes.

PRODUCCIÓN DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS 2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

SERVICIO	2° Trim. 2022	Partc. %	2° Trim. 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
Ecografías	10.402	35,5%	10.731	36,6%	329	3,2%
Tomografía Axial Computarizada	3.767	12,8%	5.130	17,5%	1.363	36,2%
Radiología (Rayos X)	13.522	46,1%	11.576	39,4%	-1.946	-14,39%
Resonancia Magnética Nuclear	1.635	5,6%	1.908	6,5%	273	16,7%
TOTAL	29.326	100,0%	29.345	100,0%	19	0,1%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

A continuación, se presenta el análisis del comportamiento de la producción de los servicios desagregado por ámbito de atención:

ECOGRAFÍAS 2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

PERÍODO	Ecografías 2022	Partc. %	Ecografías 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
Abril	3.361	32,3%	3.430	32,0%	69	2,1%
Mayo	3.675	35,3%	3.824	35,6%	149	4,1%
Junio	3.366	32,4%	3.477	32,4%	111	3,3%
TOTAL	10.402	100,0%	10.731	100,0%	329	3,2%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

ECOGRAFÍAS POR ÁMBITO HOSPITALARIO 2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

SERVICIO	Ecografías 2022	Partc. %	Ecografías 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
INTRAHOSPITALARIOS	6.003	57,7%	7.026	65,5%	1.023	17,0%
AMBULATORIOS	4.399	42,3%	3.705	34,5%	-694	-15,8%
TOTAL	10.402	100,0%	10.731	100,0%	329	3,2%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

El servicio de Ecografías, se encuentra inmerso en el proceso de atención de apoyo diagnóstico y terapéutico donde se identifican dos puntos de recepción de usuarios, el primero ubicado en la Unidad Funcional de Consulta Externa y el segundo en la Unidad de Gineco-Obstetricia, desde ahí se direcciona la toma del examen para el ámbito intrahospitalario y el ámbito ambulatorio. El comportamiento de la producción del servicio para el Segundo Trimestre de 2023, en forma general presentó un crecimiento del 3,2% y 329 exámenes comparados con el periodo similar del año 2022, que registró un total de 10.402 tomadas en total. Desde el ámbito de atención de pacientes se evidencia que los exámenes tomados en el ámbito Hospitalario (Urgencias, Hospitalización, Salas de Cirugía y Salas de Parto) donde para la vigencia 2023 se tomaron **7.026** exámenes y registraron un 17,0% de incremento; en el ámbito Ambulatorio presentó una disminución del 15,8% y -694 exámenes.

Los exámenes con mayor frecuencia tomados a los usuarios en este servicio son: las Ecografías Obstétricas Abdominal, Ecografías Obstétricas Abdominal Trasvaginal, Ecografías Ginecológica Trasvaginal, Perfil Biofísico, Ecografía de Abdomen Total, incluye, Hígado, Páncreas, Vesícula, Vías Biliares, Riñones, Bazo, Pelvis y Flancos, Ecografías Vías Urinarias, Ultrasonido de Seno, entre otros.

RADIOLOGÍA - RAYOS X
2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

PERÍODO	Rayos X 2022	Partc. %	Rayos X 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
Abril	4.624	34%	3.808	33%	-816	-17,6%
Mayo	4.618	34%	4.146	36%	-472	-10,2%
Junio	4.280	32%	3.622	31%	-658	-15,4%
TOTAL	13.522	100,0%	11.576	100,0%	-1.946	-14,39%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

RADIOLOGÍA - RAYOS X POR SERVICIO
2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

SERVICIO	Rayos X 2022	Partc. %	Rayos X 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
INTRAHOSPITALARIOS	9.977	74%	8.626	75%	-1.351	-13,5%
AMBULATORIOS	3.545	26%	2.950	25%	-595	-16,8%
TOTAL	13.522	100%	11.576	100%	-1.946	-14,39%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

En el servicio de Radiología – Rayos X, se toman exámenes de Radiografías (Rayos X) y Radiología Intervencionista los cuales se atienden en el área de Consulta Externa; en cuanto a la producción comparativa para el 2° Trimestre de las vigencias 2023-2022, el comportamiento se presenta una disminución en las atenciones o tomas de exámenes esto inherente al comportamiento de los pacientes con Covid-19, evidenciando una disminución del 14,39% donde para el 2022 se habían tomado un total de 13.522 exámenes y para el 2023 2° trimestre se tomaron 11.576 para una variación total de -1.946 imágenes. Por otra parte, los estudios que frecuentemente se practican son: Radiografías de (Tórax, Columna Lumbosacra, Cadera, Dedos o Manos, Rodilla, Hombro, Muñeca, Pierna, Codo, antebrazo), Doppler Venosos (Miembros Inferiores, Arterial, Carotideo, Poral), Doppler Biopsias de mama con aguja trucut, Bacaf de mama, Bacaf de

Tiroides entre otros; en cuanto el ámbito del servicio, las tomas ambulatorias disminuyeron en un 16,8% y para el ámbito Intrahospitalario disminuyeron en un 13,5%.

TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA

2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

PERÍODO	Tac 2022	Partc. %	Tac 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
Abril	1.260	33,4%	1.644	32,0%	384	30,5%
Mayo	1.247	33,1%	1.864	36,3%	617	49,5%
Junio	1.260	33,4%	1.622	31,6%	362	28,7%
TOTAL	3.767	100,0%	5.130	100,0%	1363	36,2%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA POR SERVICIO

2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

SERVICIO	Tac 2022	Partc. %	Tac 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
INTRAHOSPITALARIOS	2.618	69%	3.583	70%	965	36,9%
AMBULATORIOS	1.149	31%	1.547	30%	398	34,6%
TOTAL	3.767	100%	5.130	100%	1.363	36,2%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

La Unidad de Tomografía, se encuentra ubicada físicamente en la Unidad de Imágenes Diagnósticas en el área Ambulatoria; la producción del servicio para el Segundo Trimestre de 2023, presentó un comportamiento positivo aumentando en 36,2% y 1.363 exámenes comparado con el período del año 2022 que registró un total de 3.767 exámenes tomados en total. Desde el ámbito de atención de pacientes se evidencia que los exámenes tomados en el ámbito Ambulatorio tuvieron un comparativo creciente siendo un comportamiento positivo frente al trimestre anterior de esta vigencia con un 34,6% (398 exámenes más), y en el ámbito Intrahospitalarios (Urgencias, Hospitalización, Salas de Cirugía y Salas de Parto) registró un aumento en la producción para la vigencia 2023 del 36,9% donde se tomaron 965 exámenes más que la vigencia anterior.

Los exámenes tomados en la Unidad de Tomografía en su mayor frecuencia son: Las Tomografías Computarizadas Cerebral Simple, Urotac, Tomografía de Abdomen Total Contrastado, Tomografía Tórax Simple y Contrastado, Senos Paranasal, Columna Lumbosacra entre otros.

RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR

2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

PERÍODO	Res. Mag 2022	Partc. %	Res. Mag. 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
Abril	500	30,6%	616	32,3%	116	23,2%
Mayo	493	30,2%	701	36,7%	208	42,2%
Junio	642	39,3%	591	31,0%	-51	-7,9%
TOTAL	1.635	100,0%	1.908	100,0%	273	16,7%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR POR SERVICIO

2° Trim. 2022 VS 2° Trim. 2023

SERVICIO	Res. Mag 2022	Partc. %	Res. Mag. 2023	Partc. %	Variaciones	Partc. %
INTRAHOSPITALARIOS	376	23%	469	25%	93	24,7%
AMBULATORIOS	1.259	77%	1.439	75%	180	14,3%
TOTAL	1.635	100%	1.908	100%	273	16,7%

Fuente: Servicio Imagenología-Estadística

La unidad de Resonancia Magnética Nuclear, cuenta con un equipo de alta tecnología el cual permite la toma de exámenes especializados, que a pesar de tener el acceso a esa tecnología las EPS no autorizan todos los exámenes a esta Institución y remiten los pacientes a otras ciudades donde se incurren en gastos económicos adicionales a los pacientes. Desde el punto de análisis de producción se ha detectado un crecimiento del servicio para el 2° Trimestre de 2023, de un 16,7% representado en 273 exámenes más comparados con el mismo periodo del año 2022, esto debido a la crisis que enfrentamos causada por la pandemia de la COVID-19, en el ámbito hospitalario tuvo un incremento con participación del 24,7%, por otra parte el ámbito Ambulatorio en el período analizado presentó un incremento que representa el 14,3% y 180 exámenes más que el mismo período de la vigencia anterior.

Como podemos observar en la siguiente tabla, se detallan los estudios de mayor frecuencia tomados en la Unidad de Resonancia y se tienen que para el 2° Trimestre de 2023, en primera posición se registró las resonancias magnéticas de cerebro con **461** estudios y el **24,2%** de participación en la producción total, seguido de columna lumbosacra simple con el **20,3%** (**387** estudios) y en tercer lugar las resonancias magnéticas de articulaciones de miembro inferior específico con un total de **247** y el **12,9%** de participación.

RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR POR ESTUDIO

2° Trimestre 2023 (Abril a Junio)

ESTUDIO	CANTIDAD	Part. %
RM DE CEREBRO	461	24,2%
RM DE COLUMNA LUMBOSACRA SIMPLE	387	20,3%
RM DE ARTICULACIONES DE MIEMBRO INFERIOR ESPECIFICO	247	12,9%
RM DE PELVIS	160	8,4%
COLANGIORESONANCIA	103	5,4%
RM DE ARTICULACIONES DE MIEMBRO SUPERIOR ESPECIFICO	82	4,3%
RM DE COLUMNA TORACICA SIMPLE	76	4,0%
RM DE COLUMNA CERVICAL SIMPLE	65	3,4%
RM DE ABDOMEN	64	3,4%
RM DE MIEMBRO INFERIOR SIN INCLUIR ARTICULACIONES	46	2,4%
RM DE COLUMNA LUMBAR CON CONTRASTE	38	2,0%
RM DE MIEMBRO SUPERIOR SIN INCLUIR ARTICULACIONES	19	1,0%
RM DE COLUMNA TORACICA CON CONTRASTE	19	1,0%
RM DE BASE DE CRANEO SILLA TURCA	15	0,8%
RM DE COLUMNA CERVICAL CON CONTRASTE	14	0,7%
RM DE MIEMBRO INFERIOR ESPECIFICO	12	0,6%
ESPECTROSCOPIA	8	0,4%
RM DE COLUMNA SACROILIACA CON CONTRASTE	8	0,4%
RM DE ARTICULACION TEMPOROMANDIBULAR	8	0,4%
RM DE CUELLO	7	0,4%
RM CON PERFUSION	7	0,4%
RM DE SENOS PARANASALES	7	0,4%
RM DE OIDOS	7	0,4%
RM DE INTESTINO	7	0,4%
RM DE ORBITAS	6	0,3%
RM DE COLUMNA SACROILIACA SIMPLE	5	0,3%
RM DE TORAX	5	0,3%
RM CON ANGIOGRAFIA	4	0,2%
RM DE VIA URINARIA UORRESONANCIA	4	0,2%
RM DE VASOS	3	0,2%
RM DE PLEJO BRAQUIAL	3	0,2%
RM CON ANGIORESONANCIA	3	0,2%
RM DE VIAS BILIARES	2	0,1%
RM DE COLUMNA SACROCOXIGEIA SIMPLE	2	0,1%
RM DE CUELLO	1	0,1%
RM DE PARES CRANEANOS	1	0,1%
RM PARA EVALUACION DINAMICA DE LIQUIDO CEFALORRAQUIDEO	1	0,1%
RM DE MAMA	1	0,1%
TOTAL	1.908	100,0%

Fuente: Unidad Resonancia Magnética Nuclear- Estadística

1.10. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO:

- Segundo Trimestre de 2023:

ANÁLISIS DE LA MORBILIDAD GENERAL POR SERVICIO

DIEZ PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD

SERVICIO DE URGENCIAS

Segundo Trimestre de 2023 (Abril A Junio)

CÓDIGO	DIAGNÓSTICO	GRUPOS DE EDAD							TOTAL
		<30 DIAS	<1 AÑO	1 - 4	5 -14	15 - 44	45 - 59	>60 AÑOS	
R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	0	1	30	260	1.056	327	353	2.027
R509	FIEBRE, NO ESPECIFICADA	0	34	364	286	184	42	57	967
R51X	CEFALEA	0	0	4	57	352	140	115	668
A09X	DIARREA GASTROENTERITIS PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	0	7	122	69	204	67	57	526
J22X	INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	0	37	186	88	89	49	67	516
R074	DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	0	0	0	21	173	93	197	484
S099	TRAUMATISMO DE LA CABEZA, NO ESPECIFICADO	0	3	61	46	260	53	54	477
J069	INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES, NO ESPECIFICADA	0	24	97	54	138	34	23	370
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	0	0	25	16	157	57	84	339
M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	0	0	0	2	145	79	87	313
SUBTOTAL DIAGNÓSTICOS MINORITARIOS		0	109	672	807	3.569	1.260	1.891	8.308
TOTAL		0	215	1.561	1.706	6.327	2.201	2.985	14.995

Fuente: Oficina de Estadística.

ANALISIS DE LA MORBILIDAD EN URGENCIAS:

El perfil epidemiológico del II Trimestre de 2023, presenta un comportamiento similar en cuanto a los diagnósticos durante la vigencia 2022, su variabilidad se da por los diagnósticos y el número de eventos que se presentan el cual es acorde a la población atendida en los períodos. El período de análisis registró el siguiente perfil:

1° Primera causa de atención encontramos el diagnóstico de otros dolores abdominales y los no especificados con código CIE10 R104 con 2.027 casos presentándose mayor incidencia en pacientes entre los 15 a 44 años con 1.056 casos, mayores de 60 años 353 casos, seguido del grupo etario de 45 a 59 años con 327 casos, de 5 a 14 años con 260 casos, de 1 a 4 años con 30 casos y menores de 1 año con 1 caso.

2° La Segunda posición del perfil Fiebre no especificada código CIE10 R509 con un total de 967 casos, el grupo etario que presenta mayor incidencia fue la población de 1 a 4 años con 364 casos, seguido de los menores de 5 a 14 años con 286 casos, de 15 a 44 años con 184 casos, mayores de 60 años con 57 casos, de 45 a 59 años con 42 casos,

menores de 1 año con 34 casos, está patología que entra a correlacionarse con otros síntomas que pueden ser la causa del mismo como son las infecciones. Este diagnóstico sindromático, se relaciona directamente con enfermedades infecciosas, respiratorias, virosis y de vigilancia en salud pública como dengue.

3. Tercera posición del perfil encontramos cefalea con código CIE-10 R51X con 668 casos de los cuales la población que presenta mayor incidencia es la de 15 a 44 años con 352 casos, de 45 a 59 años con 140 casos, seguido de mayores de 60 años con 115 casos, de 5 a 14 años con 57 casos y de 1 a 4 años con 4 casos.

4. En la Cuarta posición del perfil encontramos Diarrea gastroenteritis presunto origen infeccioso condigo CIE-10 A09X con un total 526 casos, el grupo etario que presenta mayor incidencia fue la población de 15 a 44 años con 204 casos, seguido de los menores de 1 a 4 años con 122 casos, de 5 a 14 años con 69 casos, de 45 a 59 años con 67 casos, mayores de 60 años con 57 casos y menores de 1 año con 7 casos.

5° En la tabla de morbilidad del servicio de urgencias como quinta causa se ubicaron los pacientes con diagnóstico infección aguda no especificada de las vías respiratorias inferiores con código CIE 10 J22X con un total de 516 casos, de los cuales la población con mayor incidencia fue el grupo etario de 1 a 4 años con 186 casos, de 15 a 44 años con 89 casos, de 5 a 14 años con 88 casos, mayores de 60 años con 67 casos, de 45 a 59 años con 49 casos y menores de 1 año con 37 casos.

6° En la sexta posición de perfil epidemiológico para esta oportunidad, se ubican los pacientes con diagnóstico de dolor en el pecho, no especificado con código CIE-10 R074 con 484 casos, el grupo etario con mayor incidencia es la población mayor de 60 años con 197 casos, de 15 a 44 años con 173 casos, de 45 a 59 años con 93 casos y de 5 a 14 años con 21 casos.

Conclusiones:

- En total durante el trimestre se han atendido por urgencias: 14.995 casos patológicos, encontrando que las diez primeras causas corresponden al 44,6% y el 55,4% a diagnósticos minoritarios de atención con 8.308 atenciones.
- Como observamos el perfil actual sufrió una leve modificación en cuanto a las causas de las primeras diez patologías que se registran como ingreso en el servicio de urgencias durante la vigencia 2023.

MORBILIDAD EN CONSULTA EXTERNA:

El comportamiento del perfil epidemiológico del servicio de consulta externa presentó el siguiente comportamiento para el II trimestre de 2023:

1° La primera causa de atención ambulatoria predomina la Supervisión de otros embarazos de alto riesgo codificado según CIE-10 con el código Z358 con 1.572 consultas, estas consultas se dan a las pacientes gestantes clasificadas como Alto Riesgo Obstétrico valoradas y con seguimiento por parte de la especialidad de Ginecoobstetricia, en estas actividades se incluyen las atenciones de la subespecialidad de Medicina materno fetal o Perinatología; con respecto a los grupos etarios las atenciones se encuentra en el grupo de mujeres entre 15 y 44 años con 1.570 que es correspondiente con la edad fértil, encontramos 2 casos entre 5 a 14 años, disminuyendo el riesgo para los grupos poblacionales extremos.

DIEZ PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Segundo Trimestre de 2023 (Abril A Junio)

CÓDIGO	DIAGNÓSTICO	GRUPOS DE EDAD							TOTAL
		<30 DIAS	<1 AÑO	1 - 4	5 -14	15 - 44	45 - 59	>60 AÑOS	
Z358	SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS DE ALTO RIESGO	0	0	0	2	1.570	0	0	1.572
I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	0	0	0	0	140	235	625	1.000
Z018	OTROS EXAMENES ESPECIALES ESPECIFICADOS	0	26	98	101	94	102	301	722
M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	0	0	1	5	191	217	252	666
Z392	SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	0	0	0	3	610	0	0	613
Z988	OTROS ESTADOS POSTQUIRURGICOS ESPECIFICADOS	0	1	6	20	234	152	95	508
O342	ATENCION MATERNA POR CICATRIZ UTERINA DEBIDA A CIRUGIA PREVIA	0	0	0	0	444	1	0	445
Z488	OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA	0	0	1	15	154	93	80	343
K802	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS	0	0	0	0	141	100	85	326
Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO	0	63	172	81	1	0	0	317
SUBTOTAL DIAGNÓSTICOS MINORITARIOS		0	839	1.250	1.835	8.163	4.327	5.945	22.359
TOTAL		0	929	1.528	2.062	11.742	5.227	7.383	28.871

Fuente: Oficina de Estadística.

2° El perfil en su segunda causa de atención encontramos diagnóstico de hipertensión esencial (primaria) identificado con código CIE-10 I10X presentándose para la vigencia 1.000 casos, mayores de 60 años con 625 casos, de 45 a 59 años con 235 casos y de 15 a 44 años con 140 casos.

3° En tercera posición de morbilidad corresponde a otros exámenes especiales especificados con código CIE 10 Z018 presentándose 722 casos, la población de mayor incidencia mayor de 60 años con 301 casos, de 45 a 59 años con 102 casos, de 5 a 14

años con 101 casos, de 1 a 4 años con 98 casos, de 15 a 44 años con 94 casos y menores de 1 año con 26 casos.

4° En la posición cuarta del perfil epidemiológico, se ubica el diagnóstico de lumbago no especificado CIE-10 M545 con un total de 666 casos, la población de mayor incidencia los mayores de 60 años con 252 casos, de 45 a 59 años con 217 casos, de 15 a 44 años con 191 casos, de 5 a 14 años con 5 casos, de 1 a 4 años con 1 caso.

5° La quinta causa de atención por consulta externa en este período analizado seguimiento postparto, de rutina con código CIE-10 Z392 presentándose 613 casos en total, de los cuales la población con mayor incidencia 15 a 44 años con 610 casos, la población de 5 a 14 años con 3 casos.

Conclusiones:

- En total durante el II trimestre de 2023, encontramos 28.871 atenciones, dentro de las cuales los diagnósticos de diez primeras causas corresponden a 6.512 atenciones que corresponden al 22.5% del total de las atenciones durante el trimestre y 22.359 a diagnósticos minoritarios corresponde al 77.4% del total de los eventos.
- El perfil de morbilidad en el servicio de consulta externa ha sufrido leves modificaciones con respecto al trimestre de la vigencia anterior, el número de consulta disminuyó con respecto a las atenciones de la vigencia anterior en 1.952 consultas, con respecto a la vigencia anterior que se obtuvo un valor de 30.823 consultas.

ANÁLISIS DE LA MORBILIDAD EN HOSPITALIZACIÓN

El perfil epidemiológico del II Trimestre de 2023 en el servicio de Hospitalización nos muestra:

1° La primera causa de hospitalización encontramos el parto por cesárea, sin otra especificación O829 con un total de 271 casos, donde el grupo con mayor incidencia es la población de 15 a 44 años con 268 casos, de 5 a 14 años con 2 casos y de 45 a 59 años con 1 caso, para el período analizado el indicador de partos por cesárea es de 33,5%, con un total de 1.052 nacidos vivos. Es evidente la importancia de esta población para nuestro hospital y para ello encaminamos nuestro accionar para disminuir los riesgos y fortalecer los servicios en la atención perinatal con el propósito de llevar a un feliz término la atención del binomio madre hijo.

2° La segunda causa se encuentran los pacientes con diagnóstico seguimiento postparto de rutina con código CIE 10 Z392 presentándose 218 casos en total, para la población con mayor incidencia es el grupo etario de 15 a 44 años para todos los casos (218).

DIEZ PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Segundo Trimestre de 2023 (Abril A Junio)

CÓDIGO	DIAGNÓSTICO	GRUPOS DE EDAD							TOTAL
		<30 DIAS	<1 AÑO	1 - 4	5 -14	15 - 44	45 - 59	>60 AÑOS	
O829	PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	0	0	0	2	268	1	0	271
Z392	SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	0	0	0	0	218	0	0	218
O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	0	0	0	3	210	1	0	214
Z390	ATENCIÓN Y EXAMEN INMEDIATAMENTE DESPUES DEL PARTO	0	0	0	1	210	0	0	211
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	0	10	15	8	82	29	50	194
K37X	APENDICITIS, NO ESPECIFICADA	0	0	1	30	101	19	11	162
K800	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON COLECISTITIS AGUDA	0	0	0	1	75	44	36	156
Z302	ESTERILIZACION	0	0	0	0	83	0	0	83
N939	HEMORRAGIA VAGINAL Y UTERINA ANORMAL, NO ESPECIFICADA	0	0	0	1	30	43	1	75
N201	CALCULO DEL URETER	0	0	0	0	38	19	5	62
SUBTOTAL DIAGNÓSTICOS MINORITARIOS		208	122	87	123	1489	558	1016	3.603
TOTAL		208	132	103	169	2.804	714	1.119	5.249

Fuente: Oficina de Estadística.

3° En La tercera causa se encuentra el diagnóstico de parto único espontaneo, presentación cefálica de vértice con código CIE 10 O800 con 214 casos de los cuales la población de mayor incidencia es de 15 a 44 años con 210 casos, de 5 a 14 años con 3 casos y solo un caso para la población de 45 a 59 años de edad.

4° La cuarta causa se encuentra atención y examen inmediatamente después del parto con código CIE 10 Z390 presentándose un total de 211 casos, donde la población con mayor incidencia está en el rango de 15 a 44 años de edad con 210 casos y un caso para la población de 5 a 14 años de edad.

5° Como quinta posición se ubicó el diagnóstico infección de vías urinarias, sitio no especificado código CIE 10 N390 con 194 casos, la población de mayor incidencia es de 15 a 44 años con 82 casos, los mayores de 60 años con 50 casos, el rango de 45 a 59 años con 29 casos, de 1 a 4 años con 15 casos, los menores de un año con 10 casos, y de 5 a 14 años con 8 casos.

Conclusiones:

- En total durante el II trimestre de 2023 han egresado del servicio de hospitalización: 5.249 pacientes y las diez primeras causas de atención corresponden al 31,36% del total de los eventos y el 68,64% a diagnósticos minoritarios equivalente a 3.603 casos.

ANALISIS DE MORTALIDAD INTRAHOSPITALARIA

- **Segundo Trimestre de 2023 (Abril a Junio):** Se presenta a continuación el análisis del comportamiento de la mortalidad durante el segundo trimestre del año 2023:

CAUSAS DE MORTALIDAD

Segundo Trimestre de 2023 (Abril A Junio)

CÓDIGO	DIAGNÓSTICO							TOTAL
		<1 AÑO	1 - 4	5 -14	15 - 44	45 - 59	>60 AÑOS	
J960	INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA			3	3	7	41	54
J80X	SINDROME DE DIFICULTAD RESPIRATORIA						13	13
R570	CHOQUE CARDIOGENICO					1	7	8
A419	CHOQUE SEPTICO				1		4	5
G931	ANOXIA CEREBRAL				1		4	5
I674	HIPOXIA CEREBRAL				1		4	5
I219	INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO						4	4
R488	FALLA ORGANICA MULTIPLE		1				3	4
R571	CHOQUE HIPOVOLEMICO						2	2
C531	TUMOR MALIGNO DE EXOCERVIX					1		1
J159	NEUMONIA MULTILOBAR						1	1
L97X	ULCERA DEL MIEMBRO INFERIOR, NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE						1	1
N179	INSUFICIENCIA RENAL AGUDA, NO ESPECIFICADA						1	1
R579	CHOQUE , NO ESPECIFICADO						1	1
TOTAL		0	1	3	6	9	86	105

Fuente: Oficina de Estadística.

Por medio del indicador de mortalidad hospitalaria, se monitorea la calidad de atención y capacidad resolutoria de una institución en la prestación de servicios de salud, igualmente el análisis de sus tendencias, causas y desagregación del perfil aportan a la planificación en la atención de la población y la gestión hospitalaria.

La E.S.E. Hospitalaria Departamental San Antonio de Pitalito, presenta a continuación el comportamiento de la mortalidad presentado durante el segundo trimestre del año 2023:

1°. La primera causa de fallecimiento con el código CIE-10 J960 Insuficiencia Respiratoria Aguda, con un total de 54 eventos, se presenta la mayor incidencia en la población mayor

de 60 años con 41 eventos, de 45 a 59 años con 7 eventos, de 15 a 44 años con 3 eventos, y 3 eventos en la población del grupo de 5 a 14 años de edad.

2°. Como segunda causa se tiene el código CIE-10 J80X Síndrome de dificultad respiratoria con un total de 13 eventos, donde la población de mayor incidencia son los mayores de 60 años con la totalidad de los casos (13).

3°. En la tercera causa del perfil encontramos el diagnóstico código CIE-10 R570 Choque cardiogénico con 8 casos, de los cuales la población con mayor incidencia son los mayores de 60 años con 7 casos, y del rango de 45 a 59 años con un (1) caso.

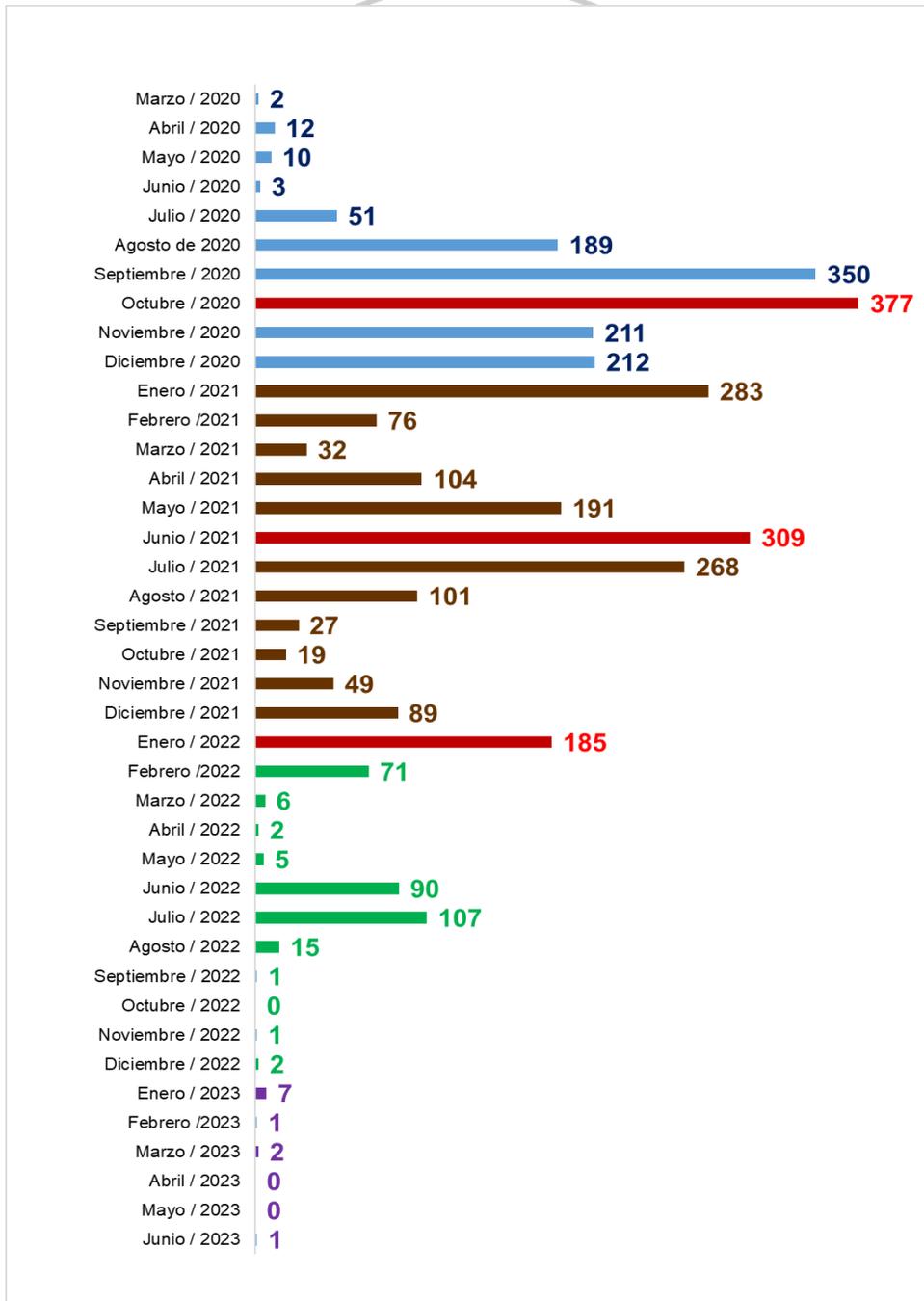
4°. Como cuarta causa se ubica el diagnóstico de choque séptico con código CIE-10 A419 se encuentra con 5 casos, de los cuales la población con mayor incidencia son los mayores de 60 años con 4 casos y la población entre 15 a 44 años de edad con un (1) caso para éste grupo poblacional.

5°. En la quinta posición con el diagnóstico código CIE-10 G931 Anoxia Cerebral con 5 casos, donde la población más representativa con los mayores de 60 años con 4 casos y para el rango de 15 a 44 años con un (1) caso.

Entre las conclusiones encontramos que, observando el comportamiento de la mortalidad para el mismo período del año pasado fueron 100 pacientes y el actual se observa un aumento (5 casos) totalizando 105 casos, de los cuales ninguno corresponde por causa del COVID-19, todos los 105 casos pertenecen a causas de otras patologías. Observamos una estandarización de la mortalidad en general y más con las causas de muerte por insuficiencia respiratoria aguda. A nivel general, se observa por grupos de edad y sexo, el mayor grupo etario son los mayores de 60 años con un comportamiento del 81,9% (86 casos) del total (105 casos), seguido del grupo entre 45 a 59 años con el 8,6% (9 casos) de participación de los casos, para el rango de 15 a 44 años con 6 casos (5,7%); le siguen 3 casos que equivale al 2,9% para el rango de 5 a 14 años de edad, finalmente tenemos un (1) caso para el rango de edades de 1 a 4 años (equivale al 1,0% del total) con el diagnóstico de falla orgánica múltiple.

1.11. PRINCIPALES DATOS ESTADÍSTICOS DE LA POBLACIÓN AFECTADA POR COVID-19, ATENDIDA EN LA E.S.E. del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023.

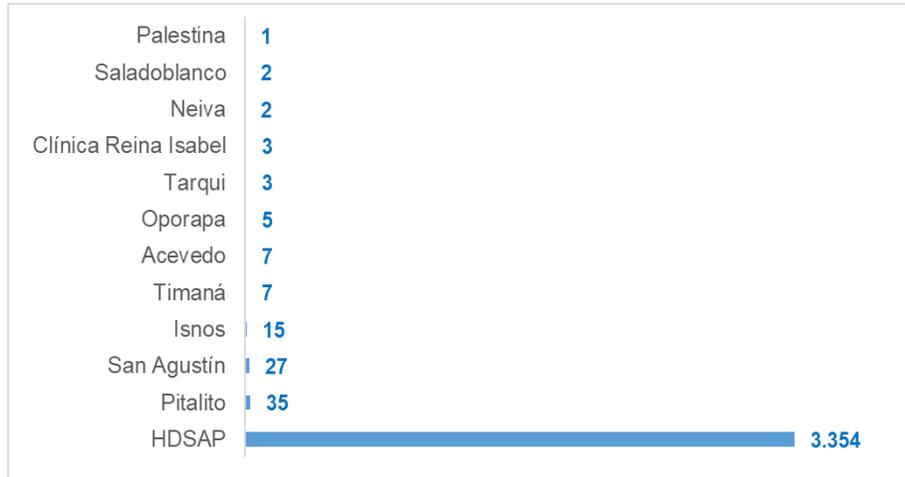
**3.461 Casos Positivos COVID-19 Atendidos en
La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito
Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023**



3.461 Muestras COVID-19

Sitio de Toma de Muestras COVID-19

Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023

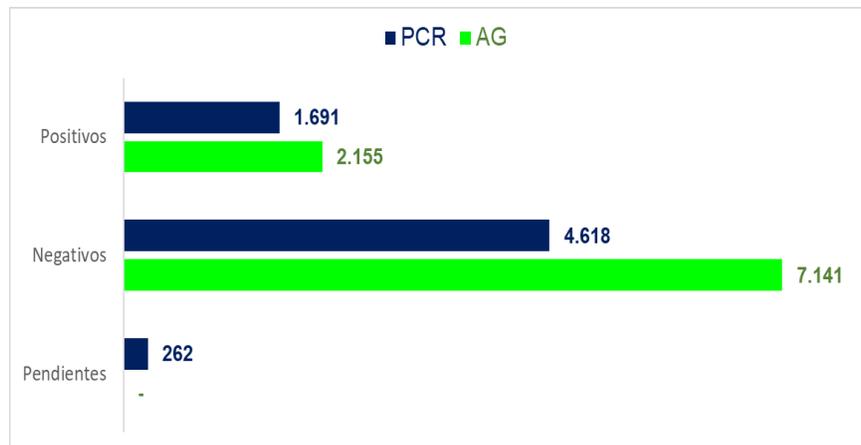


Del total de casos positivos atendidos (3.461), a 3.354 pacientes (96,91%) le fueron tomadas las muestras COVID-19 en La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

15.867 Muestras COVID-19 (PCR: 6.571 Y AG: 9.296)

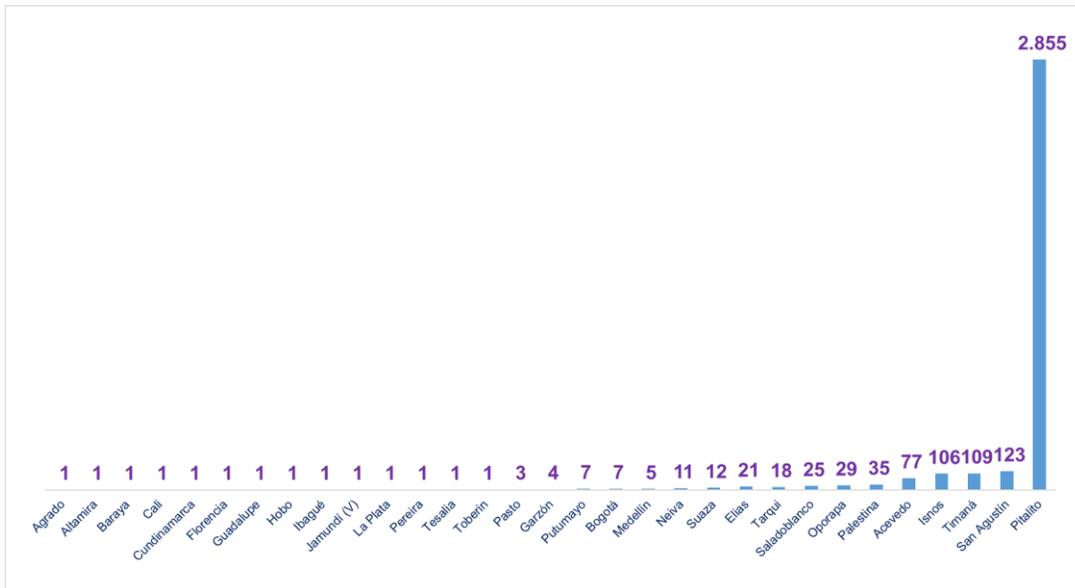
Tomadas en La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito

Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023



Del total de muestras tomadas para COVID-19 (15.867), 3.846 fueron positivas (1.691 por PCR y 2.155 por AG), 11.759 fueron negativas (4.618 por PCR y 7.141 por AG), y 262 de PCR pendiente de resultados.

**Procedencia de los 3.461 Casos Positivos COVID-19 Atendidos en La E.S.E
Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023**

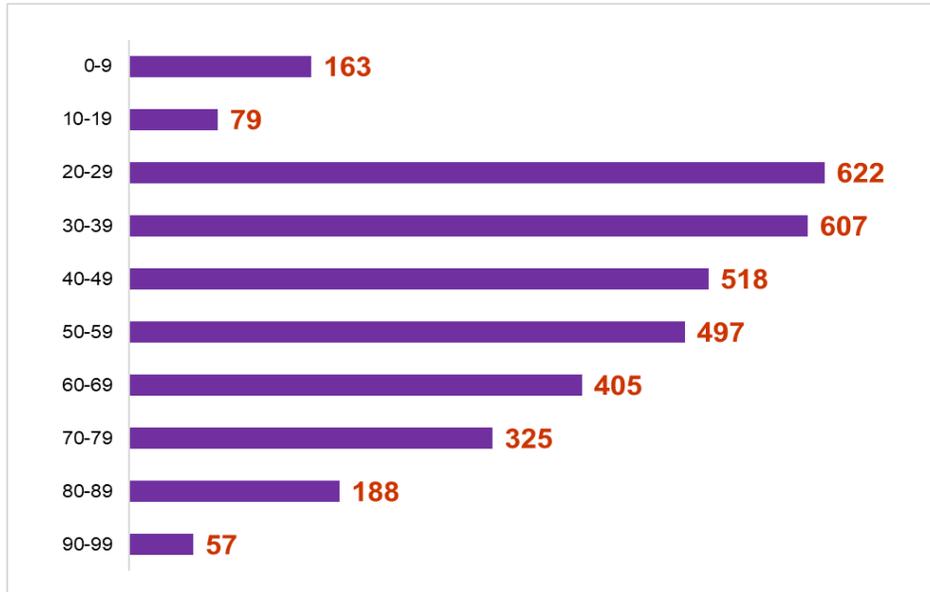


De los 3.461 casos positivos de COVID-19 atendidos en nuestra E.S.E., el 82,49% (2.855 casos) proceden del Municipio de Pitalito, el restante procede de otros Municipios del País.

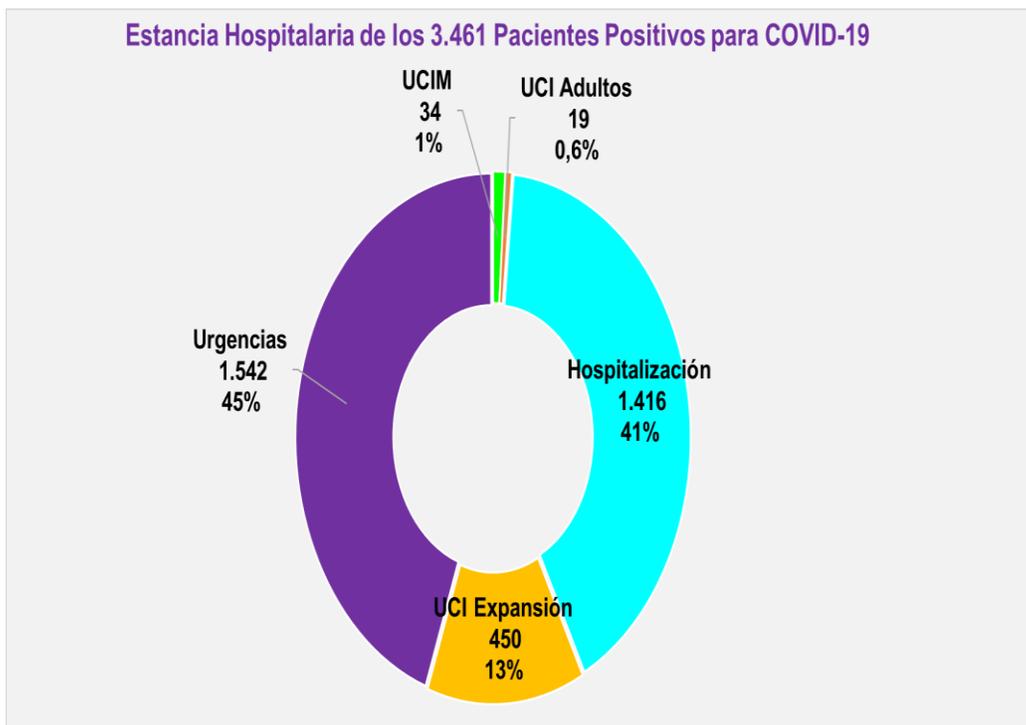
**Distribución por Género de los 3.461 Casos Positivos COVID-19
Atendidos en La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito
Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023**



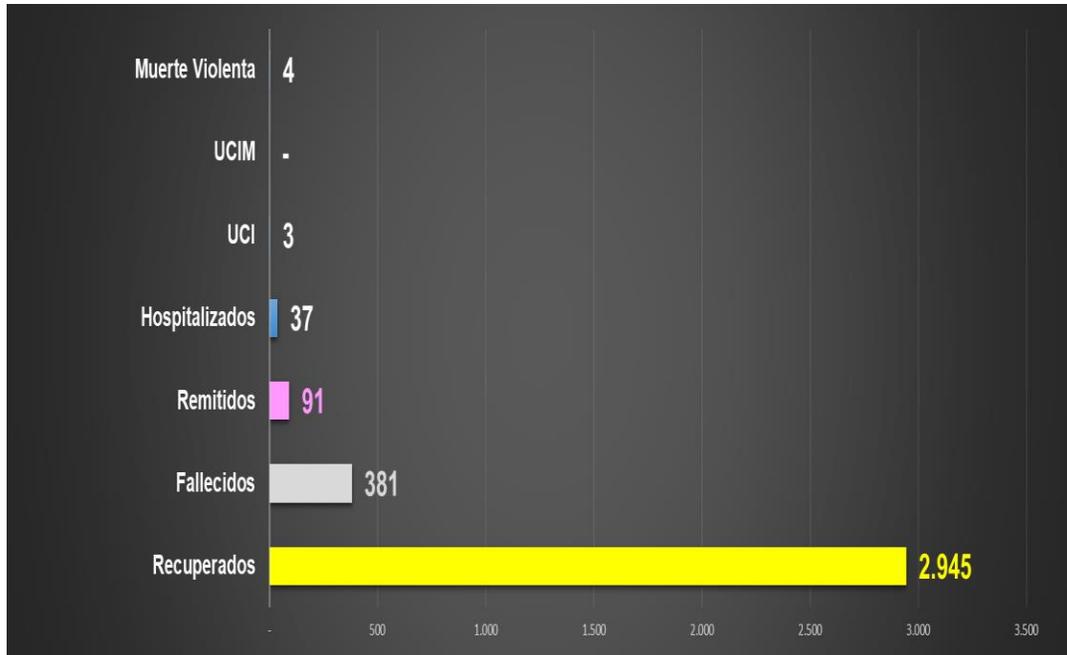
**Distribución por Grupos Etarios de los 3.461 Casos Positivos COVID-19
Atendidos en La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito
Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023**



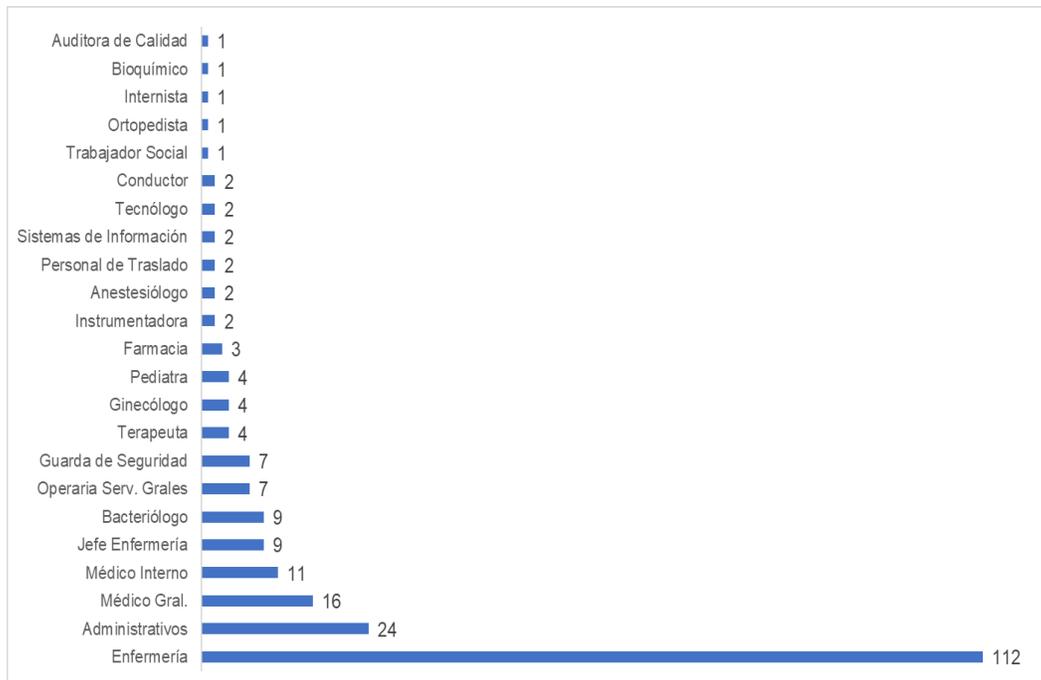
El 57,5% corresponde a menores de 50 años de edad, con predominio del grupo etario de 20 a 29 años, seguido del grupo de 30 a 39 años y se han presentado 242 casos en menores de 19 años de edad.



**Condición Final de los 3.461 Casos Positivos COVID-19
Atendidos en La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito
Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023**



**227 Trabajadores del Hospital Afectados por COVID-19
Atendidos en La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito
Período: Del 13 de marzo de 2020 A 30 de junio de 2023**



Del total de personal (952) de salud de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito el 23,84% (227) se afectó por COVID-19, 112 casos en auxiliares de enfermería, 24 auxiliares administrativos, 16 Médicos Generales, 11 Médicos Internos, 9 Jefes de enfermería, 9 Bacteriólogos, 7 Operarias de Servicios Generales, 7 vigilantes, 4 Pediatras, 4 Terapeutas, 4 Ginecólogos, 3 auxiliares de Farmacia, 2 Anestesiólogos, 2 Instrumentadoras Quirúrgicas, 2 auxiliares de sistemas, 2 Tecnólogos, 2 conductores, 2 auxiliares de traslado, 1 Trabajador Social, 1 Bioquímico, 1 Ortopedista, 1 Internista, y 1 Auditora de Calidad.

Por último, espero haber dado a conocer frente al tema objeto de estudio el detalle el impacto de la pandemia COVID-19, al evidenciarse un ligero decrecimiento de la producción de algunos servicios que posteriormente se fue recuperando en el tiempo, a pesar de la intervención y liquidación de EPS con gran número de afiliados en nuestra región como lo fue el caso de Medimás y Comfamiliar Huila, y ahora la intervención de Asmet Salud, sin embargo se ha logrado sostener la facturación de los servicios prestados, producto de todos los esfuerzos realizados para la atención integral de todas las patologías que se presentan en la región y la oferta de todos nuestros servicios basados en los seis (6) Ejes Trazadores del Sistema Único de Acreditación en salud, y el trabajo en equipo de la Familia Hospitalaria para seguir posicionando nuestra institución entre las mejores del País.


DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente