



Promedio días de espera para obtener un turno por primera vez en consulta externa correspondiente al año 2018.

Contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	3
3. METODOLOGIA.....	3
3.1. Recolección de datos.....	3
3.2. Indicadores y estándares	4
3.2. Procesamiento y análisis.....	4
4. RESULTADOS.....	4
4.1. Tiempo medio de espera turnos de primera vez por especialidad.....	4
Gráfico No. 1. Tiempo medio de espera para tomar un turno de primera vez por especialidad, HE-1, Año_ 2018.....	5
4.2. Tendencia anual del tiempo medio de espera turnos de primera vez	6
Grafico No. 2. Variación anual del tiempo medio de espera para obtener un turno de primera vez en consulta externa, HE-1, Años 2014-2018.....	6
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	6

1. INTRODUCCION

La clase de servicio que un usuario/paciente recibe en un centro hospitalario tiene fundamental importancia en su calidad de vida. En el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No. 1, en el año 2014 se implementó una agenda médica automatizada que es parte del Sistema de Gestión Hospitalario, siendo su principal objetivo organizar y racionalizar la atención en consulta externa. Sin embargo, podemos ver que la demanda creciente en ciertas especialidades, el ausentismo de los usuarios, las interconsulta que se solicitan entre especialidades, el atender patologías que corresponde al primero y segundo nivel de atención, y el mantener usuarios/pacientes cautivos en el tercer nivel de atención, influyen en el tiempo que deben esperar los usuarios/pacientes para recibir atención por primera vez en las diferentes especialidades de consulta externa de esta Casa de Salud.

El acceso por primera vez a los servicios de salud a través de la consulta externa, es parte fundamental en el proceso de atención de los usuarios/pacientes; por lo tanto, el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No. 1, se ha propuesto cuantificar el tiempo en días que se espera para recibir atención por primera vez, lo que nos permitirá de manera indirecta reflejar la oportunidad con que una patología puede ser tratada y la disponibilidad para brindar atención médica en las diferentes especialidades de consulta externa.

2. OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Incrementar la atención integral y el acceso oportuno de los usuarios a los servicios de salud.

3. METODOLOGIA

3.1. Recolección de datos

Para cuantificar los días de espera se obtuvo la información de la agenda médica del Sistema de Gestión Hospitalario de todos los usuarios/ pacientes

que solicitaron un turno de primera vez en las diferentes especialidades de consulta externa durante el año 2018.

3.2. Indicadores y estándares

El promedio de días de espera se define como la sumatoria del total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta médica y la fecha a la cual es asignada la cita dividido para el número total de consultas médicas asignadas a la especialidad.

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta
Promedio días de espera turnos de primera vez	$\frac{\sum de \text{días transcurridos}}{\sum de \text{las atenciones}}$	Menor a 19 días

3.2. Procesamiento y análisis

El procesamiento y análisis de la información se realizó en el software estadístico TABLEU mediante la generación de distribuciones de frecuencias para variables cualitativas y cálculos de promedios y desviaciones para variables cuantitativas.

4. RESULTADOS

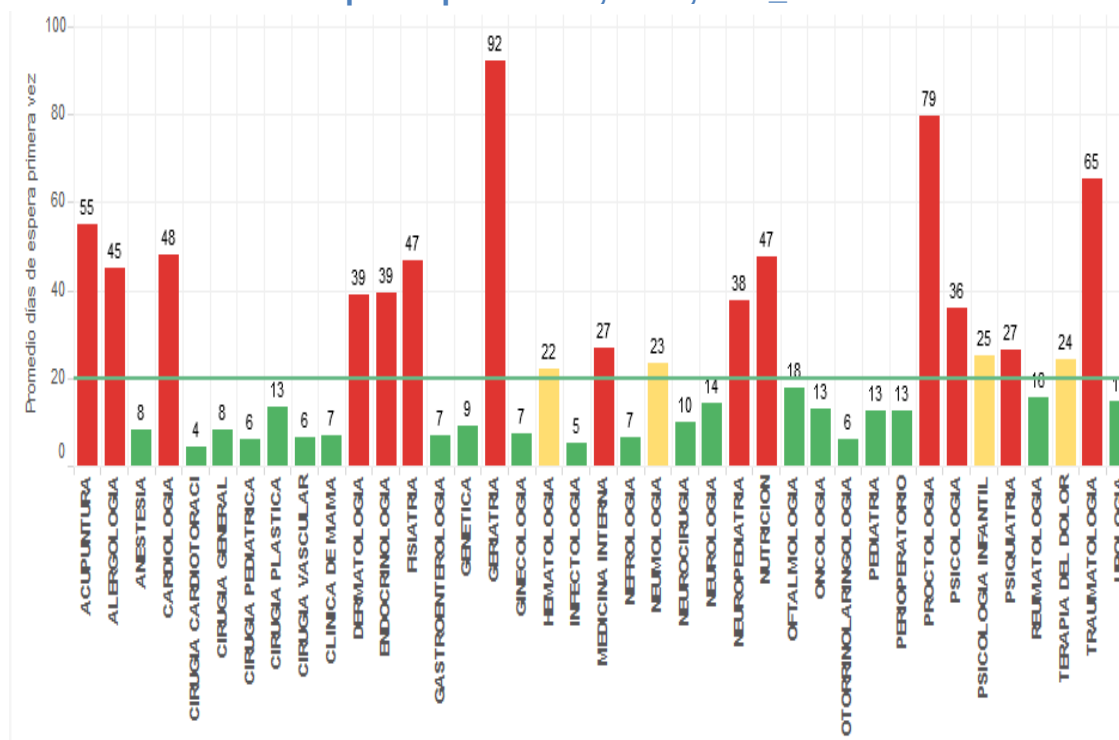
Durante el año 2018 se realizaron un total de 72285 atenciones de primera vez que representa el 27 % del total de atenciones que se brindaron en las diferentes especialidades de consulta externa. Los pacientes para ser atendidos por primera vez debieron esperar un promedio de 27 ± 24 días con un tiempo mayor de 92 días y un menor de 4 días. El promedio de espera para obtener un turno de primera vez sobrepasa la meta propuesta para el año 2018 que se estableció en un tiempo medio de espera de no mayor a 19 días.

4.1. Tiempo medio de espera turnos de primera vez por especialidad

En el gráfico No. 1, se presenta el promedio de días de espera para tomar un turno de primera vez por especialidad, encontrándose que 18 especialidades

que representan el 46% del total de especialidades de consulta externa, sobrepasan los 19 días de espera establecido como meta para el año 2018, siendo las siguientes: acupuntura (55) alergología (45), cardiología (48), dermatología (39), fisiatría (47), geriatría (92), medicina interna (27), hematología (22), neumología (23), neuropediatría (38), nutrición (47), proctología (79), psicología (36), psicología infantil (25), psiquiatría (27), terapia del dolor (24), traumatología (65),

Gráfico No. 1. Tiempo medio de espera para tomar un turno de primera vez por especialidad, HE-1, Año_ 2018



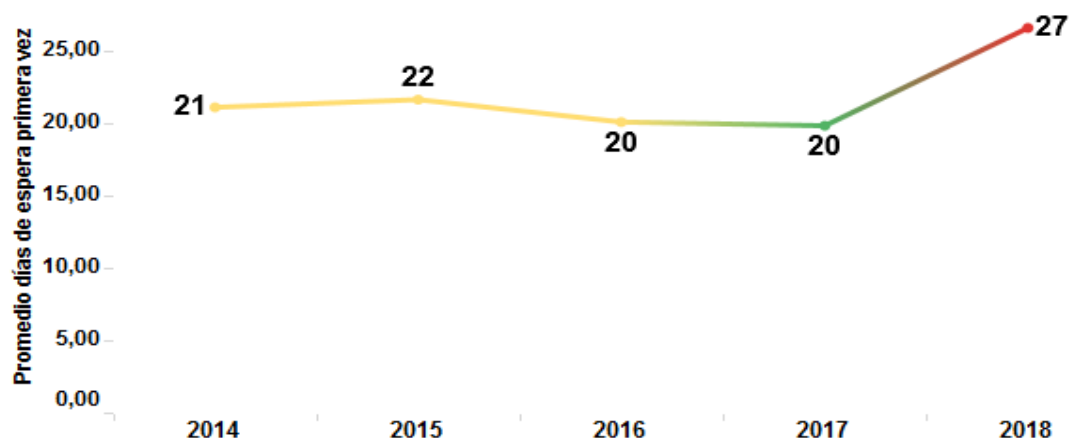
En el gráfico No. 2, se presenta la tendencia anual del tiempo medio de espera para obtener un turno de primera vez en el período 2014-2018. La tendencia se presenta creciente, con un incremento promedio del 6% en este período. Se identifican como factores que influyen en la espera, los siguientes:

1. La demanda creciente de turnos de primera vez en ciertas especialidades de consulta externa que en el período 2014-2018 fue del 4 %.
2. El ausentismo de los usuarios a la consulta de primera vez que fue del 21%.

3. Las interconsultas que se solicitan entre especialidades representan el 67 % del total de la oferta de los turnos de primera vez.
4. El mantener usuarios/pacientes cautivos en el tercer nivel de atención que pueden continuar con el tratamiento o control en el primer o segundo nivel de atención da como consecuencia mantener una oferta de turnos con una distribución del 30 % para turnos de primera vez y 70% para los turnos subsecuentes.

4.2. Tendencia anual del tiempo medio de espera turnos de primera vez

Grafico No. 2. Variación anual del tiempo medio de espera para obtener un turno de primera vez en consulta externa, HE-1, Años 2014-2018



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el año 2018, los usuarios debieron esperar un promedio de 27 días para ser atendidos por primera vez en las diferentes especialidades de consulta externa, indicador que sobrepasa la meta propuesta para este año que es de no mayor a 19 días.
- Como factores que influyen en el tiempo de espera para recibir atención por primera vez tenemos la demanda creciente de turnos de primera vez en ciertas especialidades de consulta externa, el ausentismo de los usuarios, las interconsultas que se solicitan entre especialidades, el atender patologías que corresponde al primero y segundo nivel que son de control, y el mantener usuarios/pacientes cautivos en el tercer nivel de atención. Se debe racionalizar las

atenciones por interconsultas a través de la implementación del formulario 007 en consulta externa, implementar el proceso de contrarreferencia para las atenciones subsecuentes de control.