Informe de Gestión

Hospital Regional de la Orinoquía ESE

DR. JORGE ANTONIO CUBIDES AMÉZQUITA
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE

HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE

INFORME DE GESTIÓN

Elaboró
JORGE ANTONIO CUBIDES AMÉZQUITA
Líder de Programa
Coordinador de Humanización-Atención al Usuario (HAU)
Referencia y Contrarreferencia

Enero 2025
Yopal - Casanare

Contenido

INTRODUCCIÓN 4
OBJETIVO GENERAL 5
OBJETIVOS ESPECIFICOS 5
GENERALIDADES 6
1. INDICADORES DE SERVICIOS ASITENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE 13
2. SERVICIOS DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 47
3. ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL 76
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN 79
CONCLUSIONES 81

INTRODUCCIÓN

Actualización de las diferentes fuentes de suministro de información asistenciales del Hospital Regional de la Orinoquia ESE, son importantes para la definición de resultados de la buena gestión Instituiconal. El presente informe relaciona los datos e indicadores válidos de cada uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC), con complementación final de actividades y acciones definidas y orientadas a dar cumplimiento al objetivo de gestión en el logro del componente de la Acreditación.

Con base en las directrices contempladas en las diferentes fuentes de información del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, de actividades y funciones enmarcadas dentro de los componentes de gestión de calidad definidos para los diferentes servicios asistenciales de la institución, se realiza unificación e integralidad con los lineamientos y estándares direccionados por la salud, para definir las correspondientes oportunidades de mejora que dan base de orientación de actividades a desplegar, siempre en busca de la adecuada atención de salud con calidad y seguridad de los Usuarios.

Dentro del Plan de Desarro Institucional importante fundamento en la dimensión de la Calidad en Salud debe definirse, orientándose al logro de obtención de los componente de Acreditación, dándose cumplimiento y certificación a los estándares correspondientes allí definidos.

La no eficiencia y efectividad en la implementación accesible y oportunda de las diferentes fases de salud, generan siempre incremento en las complicaciones de los Pacientes y sus enfermedades; dándose como resultado, mayor utilización de recursos financieros del sistema de salud; siendo importante siempre direccionar las gestiones administrativas y actividades asistenciales, hacia el incremento de actividades de salud con calidad.

Importantes acciones generan siempre necesidad de orientación en la crecientes utilización adecuda de los recursos, dándose la mayor eficiencia en el cumplimiento de nuestros objetivos misionales; sucesos que también motivan el desarrollo incondicional de ir constantemente mejorando las atenciones en salud y servicios dados a la Comunidad del Casanare y demás.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar y diagnosticar la capacidad de los procesos asistenciales y administrativos, para dar cumplimiento de los requisitos enmarcados dentro de los componente del SOGC; detectando las correspondientes oportunidades de mejora, generadoras en la implementación efectiva y válidad de soluciones motivadoras de plena satisfacción de nuestros Usuarios, y alcance en el componente del Sistema Unico de Acreditación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Alguno de los objetivos específicos son:

1. Gestionar recursos direccionados al cumplimiento de aportes de los Estandares de Acreditación.
2. Identificar oportunidades de mejoras, insumos importantes en los planes de mejora.
3. Buscar siempre la tendencia segura y con calidad en el favorecimiento de suministros de camas y recursos de Urgencias, Internación y Cirugía con accesibilidad y seguridad.
4. Soportar y gestionar soluciones ante oportunidades de mejoras diariamente presentadas en los diferentes servicios aistenciales del HORO.
5. Alcanzar seguridad integral tanto para las atenciones de Pacientes, Familiares, Visitantes, como para el Personal de Salud operante en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE.
6. Buscar siempre de forma constante y persistente la solución de necesidades complementarias de apoyo en las atenciones de salud brindadas en Hospitali Regional de la Orinoquía ESE, como son oportuna accesibilidad en el apoyo de sistemas de comunicación, sistemas de cómputo y de información, atenciones de apoyo logístico, atenciones en las necesidades requeridas para Pacientes en abandono social, etc.
7. Generar sustentos jurídicos de gestión ante limitaciones existentes en la efectiva operatividad de los servicios asistenciales del HORO.

GENERALIDADES

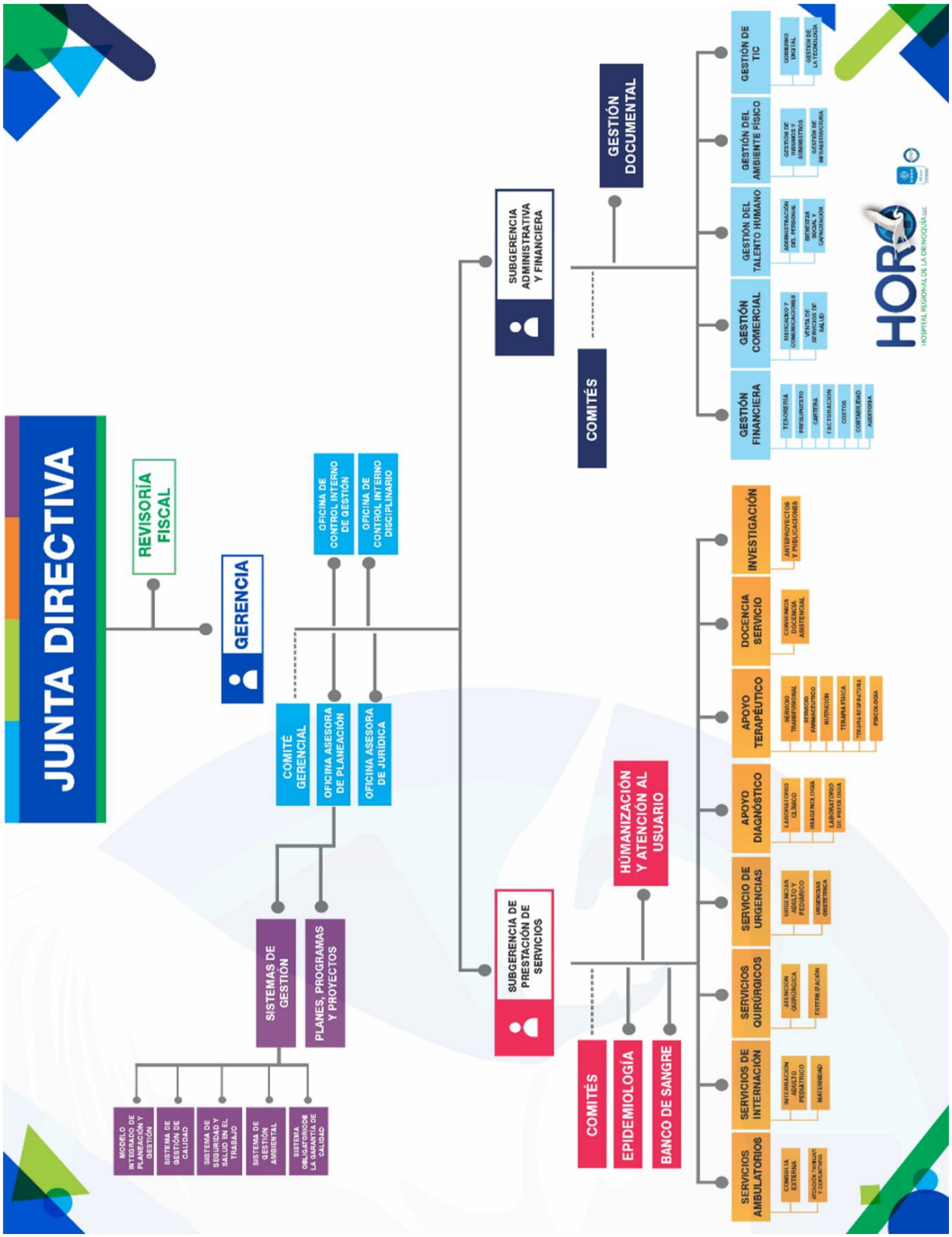
El Hospital Regional de la Orinoquía es una Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad; categorizándose como ente Departamental, integrante de la red prestadora de servicios de salud de Casanare y la Orinoquía.
A continuación se define la organización de de las diferentes dependencias administrativas y asistenciales del Hospital Regional de la Orinoquía ESE:

A. Junta Directiva
B. Gerencia
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina de Control Interno de Gestión
- Oficina Asesora de Jurídica
- Oficina de Control Interno Disciplinario

C. Subgerencia de Prestación de Servicios
- Epidemiologia
- Banco de Sangre
- Humanización y atención al Usuario
- Servicios Ambulatorios
- Servicios de Internación
- Servicios Quirúrgicos
- Servicio de Urgencias
- Apoyo Diagnóstico
- Apoyo Terapéutico
- Docencia Servicio
- Investigación

D. Subgerencia Administrativa y Financiera
- Gestión Documental
- Gestión Financiera
- Gestión Comercial
- Dirección del Talento Humano
- Gestión del Ambiente Físico
- Dirección de TIC

Figura 1. ORGANIGRAMA HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE


JUNTA DIRECTIVA
REVISORÍA FISCAL
GERENCIA
COMITÉ GERENCIAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
SISTEMAS DE GESTIÓN
PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
SISTEMA OBLIGATORIOS LA GARANTÍA DE CALIDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
COMITÉS
GESTIÓN DOCUMENTAL
GESTIÓN DE TIC
GOBIERNO DIGITAL
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA
GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO
GESTIÓN DE INSUMOS Y SUMINISTROS
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL
BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN
GESTIÓN COMERCIAL
MERCADEO Y COMUNICACIONES
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN FINANCIERA
TESORERÍA
PRESUPUESTO
CARTERA
FACTURACIÓN
COSTOS
CONTABILIDAD
AUDITORIA
SUBGERENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
COMITÉS
EPIDEMIOLOGÍA
BANCO DE SANGRE
HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
SERVICIOS AMBULATORIOS
CONSULTA EXTERNA
ATENCIÓN PARTO NORMAL Y CESÁREA
SERVICIOS DE INTERNACIÓN
INTERNACIÓN ADULTO PEDIÁTRICO
MATERNIDAD
SERVICIOS QUIRÚRGICOS
ATENCIÓN QUIRÚRGICA
ESTERILIZACIÓN
SERVICIO DE URGENCIAS
URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO
URGENCIAS OBSTETRICA
APOYO DIAGNÓSTICO
LABORATORIO CLÍNICO
IMAGENOLOGÍA
LABORATORIO DE ANATOMÍA
APOYO TERAPÉUTICO
SERVICIO TRANSFUSIONAL
SERVICIO FARMACÉUTICO
NUTRICIÓN
TERAPIA FÍSICA
TERAPIA RESPIRATORIA
PSICOLOGÍA
DOCENCIA SERVICIO
CONVENIOS DOCENCIA ASISTENCIAL
INVESTIGACIÓN
ANTEPROYECTOS Y PUBLICACIONES

Unido a lo anterior se encuentra estructurado El Mapa de Procesos del Hospital Regional de la Orinoquía ESE que se encuentra integrado por 21 procesos.

Figura 2. MAPA DE PROCESOS HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE

Los diferentes Procesos se encuentran distribuidos en servicios-dependencias de orden estratégico, misional, de apoyo y evaluación. Dichos procesos son los siguientes:

ESTRATÉGICO

a. Direccionamiento Estratégico
b. Gestión de la Calidad
c. Gestión Comercial
d. Humanización y Atención al Usuario
e. Gerencia Talento Humano

MISIONAL

a. Atención Ambulatoria
b. Urgencias
c. Cirugía
d. Internación
e. Apoyo Diagnóstico
f. Apoyo Terapéutico

g. Docencia Servicio
h. Investigación

APOYO

a. Gestión de Medicamentos
b. Proceso Jurídico
c. Gerencia de la Información
d. Gestión Financiera
e. Gerencia del Ambiente Físico
f. Gestión de la Tecnología

EVALUACIÓN

a. Gestión del Control Interno
b. Control Disciplinario

CAPACIDAD INSTALADA Y SERVICIOS HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA E.S.E

La capacidad fisíca instalada en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE y servicios de salud habilitados se relacionan en los siguientes datos. De un total de 110 camas habilitadas que tenia en Hospital de Yopal ESE en las anteriores instalaciones, se pasa a 184 camas ofertadas en la nueva sede hospitalaria.

Tabla 1. CAPACIDAD FÍSICA INSTALADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2013 A 2023

RECURSO	AÑO									
	2013	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Camas de hospitalización	110	173	155	182	192	192	192	196	196	184
Camas de observación	65	80	32	30	31	29	29	39	34	119
Consultorios de consulta externa	12	16	20	9	10	10	6	10	10	13
Consultorios en el servicio de urgencias	6	5	6	8	7	7	8	7	7	7
Mesas de partos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Salas de quirófanos	2	3	6	6	6	6	6	6	6	5
Total general	197	279	221	237	248	246	243	260	255	330

En lo referente a los servicios habilitados, según reporte del REPS del 2021, se relaciona en la Tabla 2 dichas atenciones de salud habilitadas, precisando tanto la modalidad como complejidad de dichas atenciones ofertadas.

Tabla 2. SERVICIOS HABILITADO POR EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, AÑO 2021

GRUPO DE SERVICIO	CÓD. SERVICIO	MODALIDAD				COMPLEJIDAD			FECHA APERTURA
		Ambulatorio	Hospitalario	Unidad Movil	Domiciliario	Baja	Media	Alta	
Internación	101 -GENERAL ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20140721
Internación	102 -GENERAL PEDIÁTRICA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Internación	105 -CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20170926
Internación	107 -CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20180911
Internación	112 -OBSTETRICIA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150312
Internación	120 -CUIDADO BÁSICO NEONATAL	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20170926
Quirúrgicos	202 -CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	20191201
Quirúrgicos	203 -CIRUGÍA GENERAL	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	204 -CIRUGÍA GINECOLÓGICA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	205 -CIRUGÍA MAXILOFACIAL	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	206 -CIRUGÍA NEUROLÓGICA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	207 -CIRUGÍA ORTOPÉDICA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	208 -CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20170202
Quirúrgicos	209 -CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	20150317
Quirúrgicos	211 -CIRUGÍA ORAL	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	213 -CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150409
Quirúrgicos	215 -CIRUGÍA UROLÓGICA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Quirúrgicos	231 -CIRUGÍA DE LA MANO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20180913
Quirúrgicos	233 -CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150604
Quirúrgicos	235 -CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Consulta Externa	301 -ANESTESIA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	302 -CARDIOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20190909
Consulta Externa	304 -CIRUGÍA GENERAL	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	308 -DERMATOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150604

Consulta Externa	312 -ENFERMERÍA	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	20120328
Consulta Externa	316 - GASTROENTEROLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20140502
Consulta Externa	320 -GINECOBSTETRICIA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	329 -MEDICINA INTERNA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	331 -NEUMOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20170117
Consulta Externa	332 -NEUROLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120710
Consulta Externa	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	20120328
Consulta Externa	335 -OFTALMOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
Consulta Externa	337 -OPTOMETRÍA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	20150604
Consulta Externa	339 -ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	340 - OTORRINOLARINGOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	342 -PEDIATRÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	344 -PSICOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	20120328
Consulta Externa	355 -UROLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	356 -OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD - NO ONCOLÓGICO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20190213
Consulta Externa	361 -CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20190213
Consulta Externa	363 -CIRUGÍA DE MANO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20180911
Consulta Externa	365 -CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150604
Consulta Externa	369 -CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120328
Consulta Externa	386 -NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20190213
Consulta Externa	387 -NEUROCIRUGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20140502
Consulta Externa	388 -NEUROPEDIATRÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20190219
Consulta Externa	410 -CIRUGÍA ORAL	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20140502
Consulta Externa	411 -CIRUGÍA MAXILOFACIAL	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20140502
Urgencias	501 -SERVICIO DE URGENCIAS	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150312

ADYT	701 -DIAGNÓSTICO CARDIOVASCULAR	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20190424
ADYT	703 -ENDOSCOPIA DIGESTIVA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
ADYT	704 -NEUMOLOGÍA - FIBROBRONCOSCOPIA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	20171108
ADYT	706 -LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20140721
ADYT	710 -RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20140721
ADYT	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	20120328
ADYT	713 -TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20140721
ADYT	714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20140721
ADYT	718 -LABORATORIO DE PATOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20181228
ADYT	719 -ULTRASONIDO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20150317
ADYT	725 - ELECTRODIAGNÓSTICO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20120710
ADYT	729 -TERAPIA RESPIRATORIA	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	20150317
ADYT	731 -LABORATORIO DE HISTOTECNOLOGÍA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	20190704
ADYT	739 -FISIOTERAPIA	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	20150317
Protección Especifica y Detección Temprana	907 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	20170926
Protección Especifica y Detección Temprana	908 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	20170926
Protección Especifica y Detección Temprana	916 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - VACUNACIÓN	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	20150317
Procesos	950 -PROCESO ESTERILIZACIÓN	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	20150317

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION REPS (2021)

1. INDICADORES DE SERVICIOS ASITENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE

SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Dentro de los datos estadísticos existentes, cuya fuente directamente corresponde al Sistema de Información de Dinamica Gerencial del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, encontramos la alta prevalencia de solicitudes de atenciones de salud por la Unidad de Urgencias, conforme evidenciamos.

En el 2013 un total de 77.994 (6.499 en promedio por mes, y 214 por día) atenciones fueron requeridas por los Usuarios al ingreso de Urgencias, siendo dadas por el personal asistencial del servicio.

En el 2014 se incrementaron a 88.700 014 (7.392 en promedio por mes, y 243 por día) atenciones dadas. En el año 2017 fueron de 77.446 (6.454 en promedio por mes, y 201 por día). Lo transcurrido en el 2019 fueron de 73.205 (6.100 en promedio por mes, y 201 por día).

El total de Usuarios atendidos en salud en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE en el 2020 fueron de 44.726, con un promedio mensual de 3.727, y 127 atenciones por dia; siendo importante hacer la observación que ante la crisis pandémica nacional SARSCo2 (Covid-19) generada en esta vigencia, se produjo mayor número de atenciones directas integrales de Pacientes que de evaluación previa por triage.

Acorde a la relación estadística desde el segundo semestre del 2017 ha sido en promedio menor el numero de Pacientes categorizados como No Aplica o No Urgente, lo cual ante el volumen persistente de Usuarios solicitantes de atenciones en la Unidad de Urgencias, se evidencia en Usuarios que efectivamente terminan categorizándose como Pacientes ingresados a atenciones de Consulta Médica en Urgencias.

El total de Usuarios atendidos en el servicio de Urgencias en el 2021 fue de 53.552, con un promedia diario de 148 Pacientes. En el 2022, el total de pacientes atendidos fue de 61.923, con el promedio diario de 172 Pacientes; ya en el 2023 los pacientes atendidos fueron 65.187. En el año 2024, del total de solicitantes de servicios en Urgencias de 76.581 Usuarios, fueron categorizados y atendidos 70.281 Pacientes.

Tabla 3. NÚMERO ANUAL DE USUARIOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024

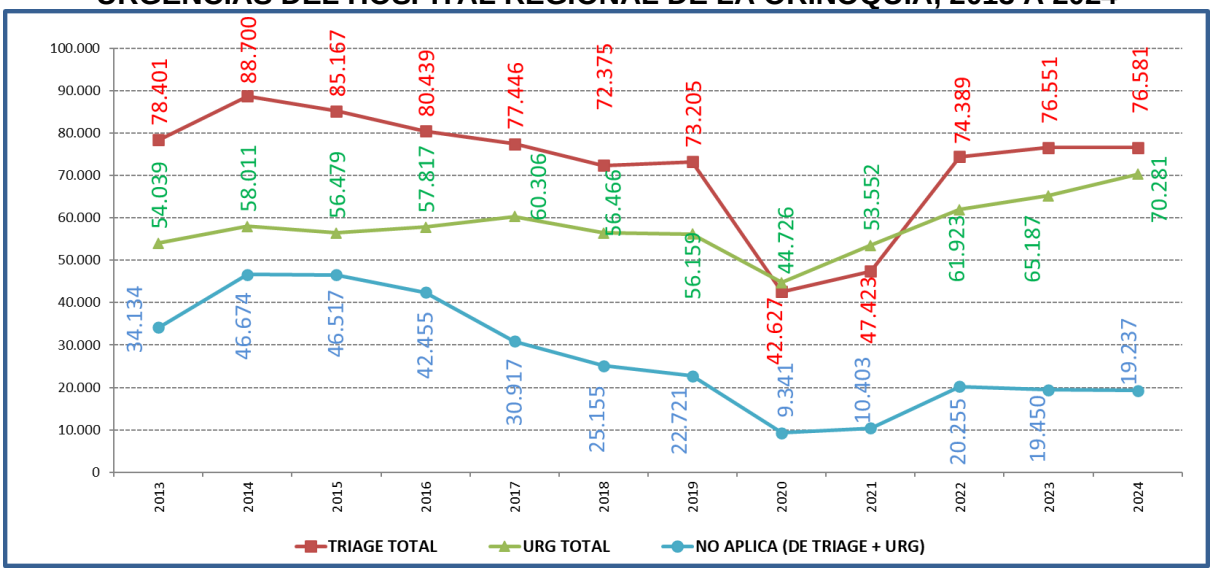
CLASIFICACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TRIAGE TOTAL	78.401	88.700	85.167	80.439	77.446	72.375	73.205	42.627	47.423	74.389	76.551	76.581
URG TOTAL	54.039	58.011	56.479	57.817	60.306	56.466	56.159	44.726	53.552	61.923	65.187	70.281
DIFERENCIA (TRIAGE - URG)	24.362	30.689	28.688	22.622	17.140	15.909	17.046	-2.099	-6.129	12.466	11.364	6.300
NO APLICA (DE TRIAGE + URG)	34.134	46.674	46.517	42.455	30.917	25.155	22.721	9.341	10.403	20.255	19.450	19.237
TOTAL REAL INGRESOS	44.267	42.026	38.650	37.984	46.529	47.220	50.484	33.286	37.020	54.134	57.101	57.344
% TOTAL REAL INGRESOS	56,46	47,38	45,38	47,22	60,08	65,24	68,96	78,09	78,06	72,77	74,59	74.88

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

La Gráfica 1, relaciona los datos previos evaluados, mediante lo cual podemos llegar a la conclusión que del total de Usuarios que solicitan servicios de salud en Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE un porcentaje promedio del 52% son definidos como No Aplica o

No Urgente en el 2016; siendo en el 2017 un 39% de Usuarios solicitantes de atenciones en Urgencias, definidos y evaluados como No Urgente o No Aplica.
En promedio desde el año 2014 se tiene como dato estadístico que importantes porcentajes de Usuarios solicitantes de atenciones en Urgencias, se terminan categorizando como No Aplica o No Urgencias; observandose que estos Usuarios a pesar de no requerir atenciones de salud en Urgencias, acorde a los criterios clínicos y de enfermedad de los mismos, sí deben ser motivo de atenciones integrales continuas accesibles ambulatorias en tiempos no mayores a 48 horas, por parte de la correspondientes Red Prestadora contratada por las EPS a las cuales se encuentran afiliados.
En el primer semestre del 2018 se tiene un 34% de Usuarios definidos como No Urgentes o No Aplica, de 31% en la vigencia 2019, y 21% en el 2020.
Ya en el 2021 se encuentra que del total de Usuarios que ingresan a la dependencia de Triage, para su correspondientes evaluación, son 10.403 definidos No Urgentes o No Aplica, siendo el 21%.
Ya en el 2022, se evidencia que del total de Usuarios solicitantes de atenciones en la Unidad de Urgencias, el 27% (osea 20.255 Usuarios) son definidos con No Urgentes o No Aplica.
En el 2023 los Usuarios categorizados como No Urgentes o No Aplica fueron 19.450. Ya en el 2024, el numero de Usuarios categorizaddos como No Urgentes o No Aplica fueron 19.237.

Gráfico 1. NÚMERO ANUAL DE USUARIOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA, 2013 A 2024



Los restantes porcentajes de Usuarios evaluados en los servicios de Triage, sí presentan necesidades de salud pertinentes para acceder a Atención Inicial de Urgencias (AIU) en la Unidad de Urgencias, siendo estos Usuarios los indicados para ser atendidos de manera accesible y oportuna en servicios de salud intrahospitalarios.
En la Grafica 2, se relaciona la misma información previa, pero con cuantías y valores específicos mensuales, evidenciándose persistencia en el alto volumen de Usuarios pertinentes para acceder a los servicios de salud por Urgencias; registrándose mayores cantidades de Pacientes necesitando atenciones de Urgencias, en comparación con anualidades anteriores.

Gráfico 2. NÚMERO MENSUAL DE USUARIOS SOLICITANTES DE SERVICIOS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA, 2020 A 2024

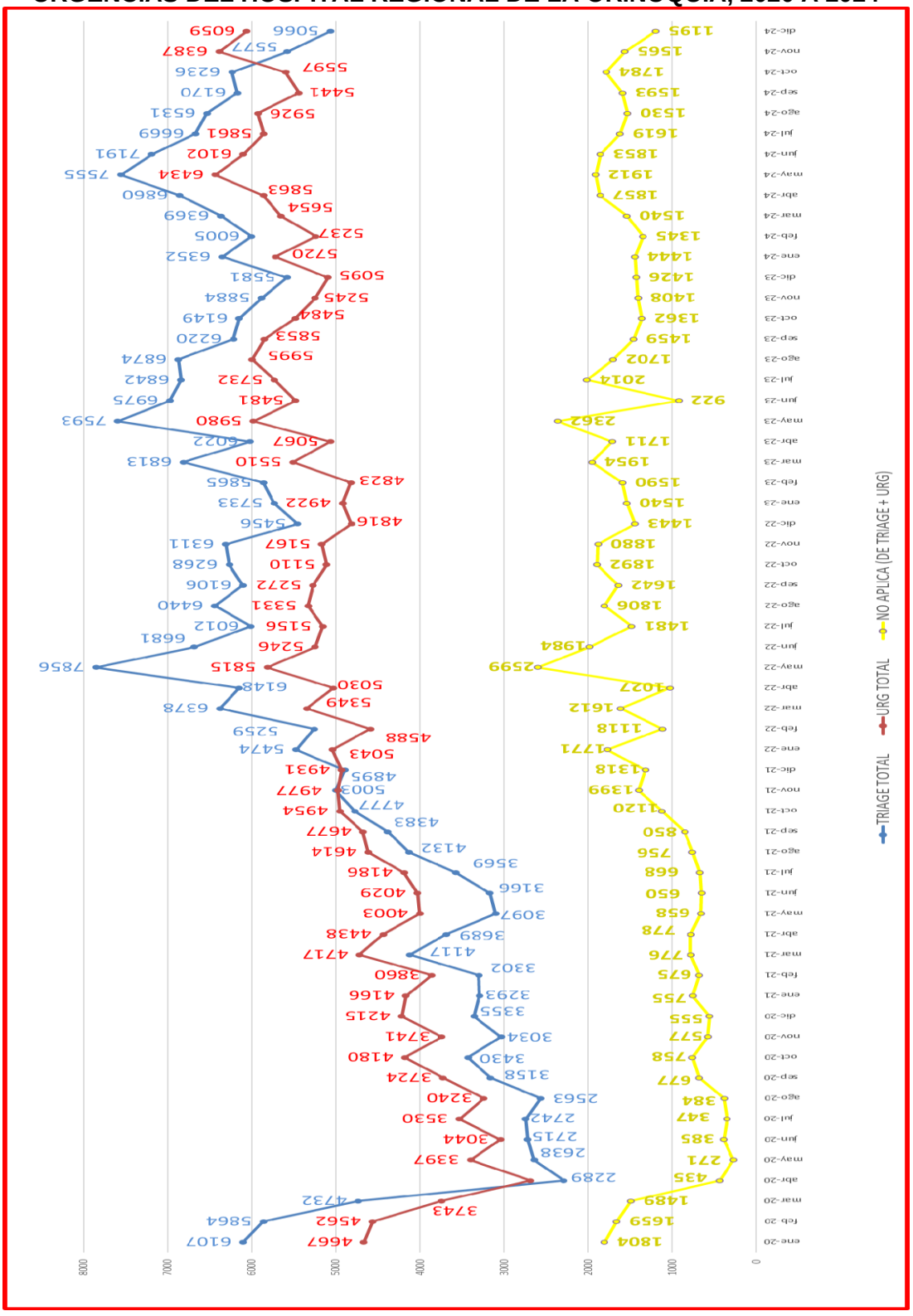


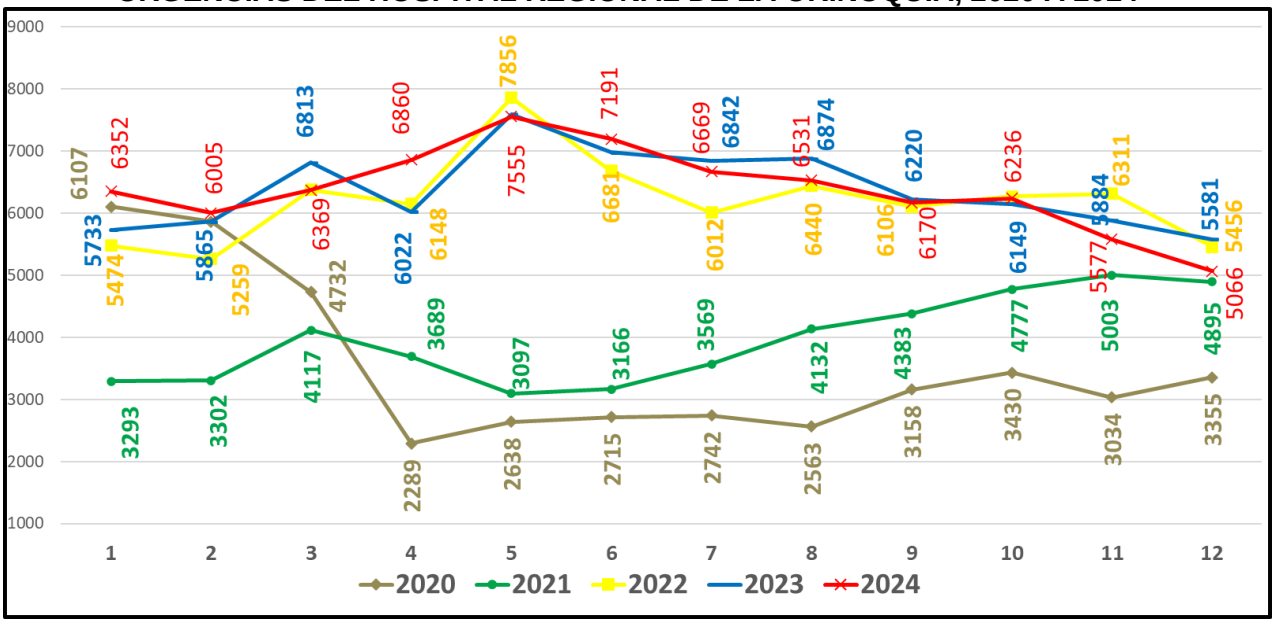
Tabla 4. TOTAL INGRESOS MENSUALES DE USUARIOS A TRIAGE DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA, 2013 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	5434	6128	4875	4812	5470	5898	7676	8134	7496	7769	7492	6800
2014	7916	7457	8535	7787	8933	8342	7178	6935	6878	6613	6262	5864
2015	6447	6750	7901	7647	8562	7374	7102	7071	6845	6809	6602	6057
2016	6432	7335	7307	7086	8103	6721	6329	6691	6156	6274	5721	5750
2017	6022	5585	6452	6632	7330	7129	7395	7267	6058	6013	6041	5522
2018	5922	5639	6123	6113	7338	5983	4656	6181	6392	6354	6131	5543
2019	6049	5467	6014	5700	6599	6687	6246	6087	6509	6379	6089	5379
2020	6107	5864	4732	2289	2638	2715	2742	2563	3158	3430	3034	3355
2021	3293	3302	4117	3689	3097	3166	3569	4132	4383	4777	5003	4895
2022	5474	5259	6369	6148	7555	6681	6012	6440	6106	6236	6311	5456
2023	5733	5865	6813	6022	7856	7191	6842	6874	6220	6149	5884	5581
2024	6352	6005	6860	6148	7555	6681	6669	6531	6170	6236	5577	5066

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

La relación de datos estadísticos de solicitudes requeridas por Usuarios en el servicio de Urgencias, ha sido constante y siempre prevaleciendo sobre el promedio mensual de las 6100 atenciones requeridas en Triage. Sin embargo desde la vigencia del 2020 y 2021 se evidencia cambios importantes en los promedios demandantes mensuales de atenciones de salud en la Unidad de Urgencias, disminuyendosen las solicitudes de atenciones en Triage a una cantidad promedio mensual de 3950 solicitudes; pero presentándose mayores porcentajes de Pacientes con pertinencia para ser atendidos e ingresos en la Unidad de Urgencias, en relación con años pasados. Ya en el 2022, el promedio mensual tuvo incremento a 6.199 Usuarios ingresados; siendo en el 2023 el promedio mensual de 6.379 Usuarios. Ya en el 2024 el promedio mensual fue de 6.382 Usuarios.

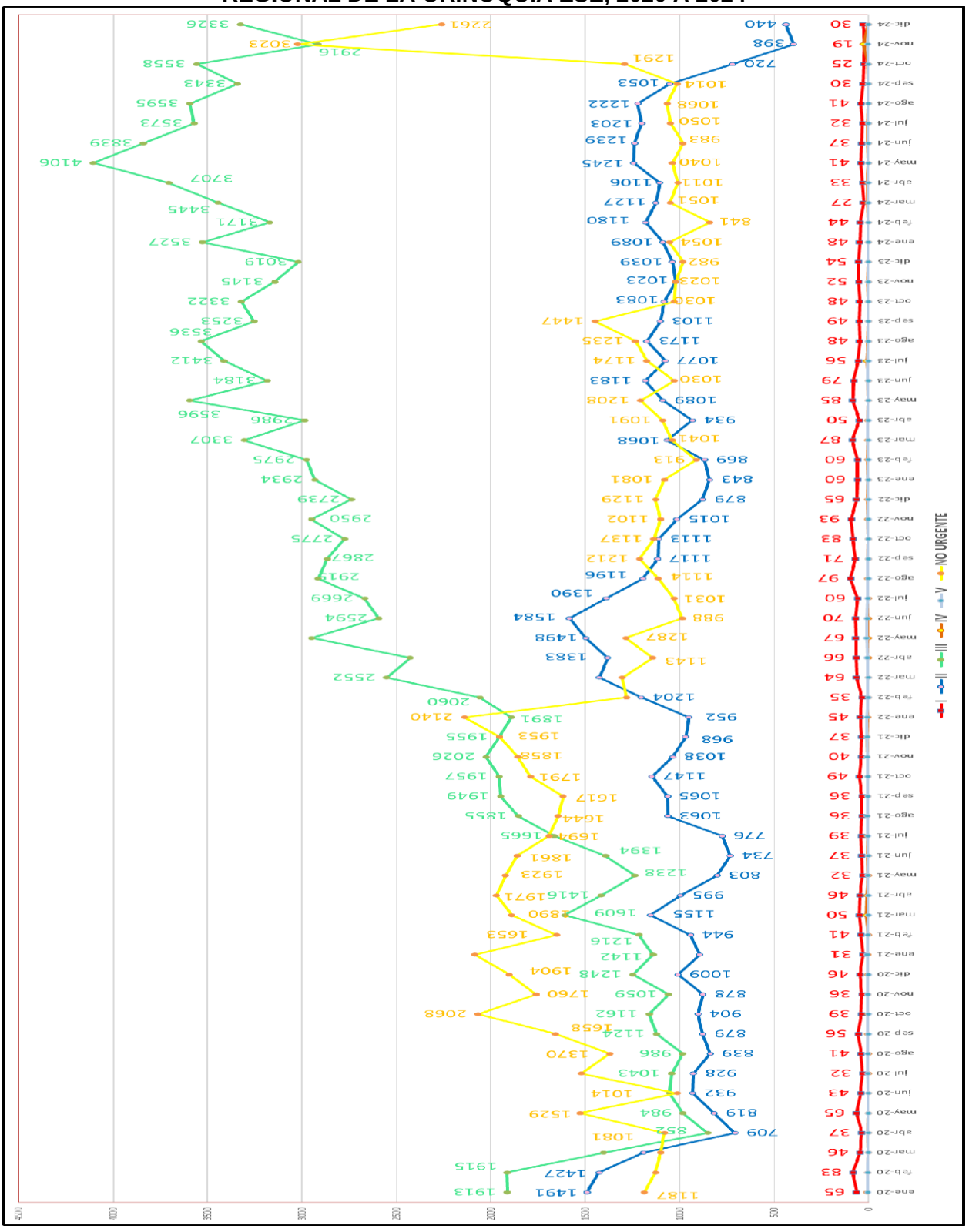
Gráfico 3. TOTAL INGRESOS MENSUALES DE USUARIOS A TRIAGE DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA, 2020 A 2024



En el momento que los Usuarios de Urgencias ingresan a la primera dependencia de atención denominada Triage, se hace ya atenciones de toma de signos vitales y evaluación de condiciones de salud de los Usuarios, generándose como resultado la categorización de los Pacientes, definiendo los que han de ser atendidos de manera perentoria o inmediata, y los que pueden dar espera a ser atendidos con oportunidades de tiempos mayores.
Como se evidencia en la Gráfica 3, el número de Pacientes que ingresaron a la Unidad de Urgencias en este primer semestre del 2018, en comparación con los años anterior, fue menor; siendo motivo de posible causa de estos datos estadísticos la presentación de casos de Pacientes con enfermedades respiratorias (AH1N1), con complicación de los mismos, que ante conocimiento de la comunidad limitaron sus solicitudes de ingreso a Urgencias y requerimiento de atenciones de índole ambulatoria en otras IPS.
Hechos similares ocurren desde el año 2020 ante la pandemia nacional SARSCo2 (Covid-19) existente, generándose menor solicitud de la Comunidad de atenciones en Triage, pero incrementándose el número de Pacientes con reales necesidades de atenciones de salud en Urgencias.
La categorización y clasificación de Usuarios que ingresan a Triage se encuentra definida mediante la Resolución 5596 del 2015, la cual ordena responsabilidades varias a los diferentes actores del SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud), que de manera válida y efectiva deben estar operando desde junio de 2016.
Esta clasificación o categorización en Urgencias ha dado como resultados los valores relacionados en la Gráfica 4, donde de manera general evidenciamos predominio de categorizaciones NO URGENTE, en segundo nivel evidenciamos los Usuarios categorizados como II, y luego los definidos como III.
Ya en el 2017 se presenta un incremento de Usuarios categorizados como III y II, descendiendo los NO URGENTES; tendencia que ha prevalecido durante el 2018 y 2019.
La evidencia alta de prevalencia desde el 2013 hasta el primer trimestre del 2017 de Usuarios categorizados como No Urgentes, presenta modificaciones posteriores con disminución de esta designación de categoría a Usuarios solicitantes de atenciones de salud en la Unidad de Urgencias. Ya se presentan cambios desde noviembre de 2020, con aumento de esta evaluación aplicada de Usuarios No Urgentes.
Los Usuarios categorizados como No Urgentes prevalecen sobre las demás categorizaciones en el 2020 y 2021, conforme se evidencia en la Gráfica 4.
Muchos de los Pacientes categorizados como No Urgentes que en ocasiones presentan limitaciones a la accesibilidad de servicios ambulatorios, terminan reingresando a la Unidad de Urgencias, siendo posteriormente definidos como Urgentes ante la no accesibilidad oportuna a servicios ambulatorios conforme se hace reiteradamente por el personal de salud de la Unidad de Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE.

Conforme a los lineamientos dados en la Resolución 5596 del 2015, debe ser este el objetivo de canalizar Pacientes a atenciones prioritarias ambulatorias en la correspondientes Empresa Promotora de Salud y su Red Prestadora de Servicios de Salud contratada, buscando dar atenciónes de salud indidcadas a la integridad de afiliados y usuarios requirientes de servicios de salud, y que por la limitaciones ambulatorias, terminan desbordándose a la Unidad de Urgencias de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Hospitales públicos, clínicas privadasa, consultorios ambulatorios, etc) nivel nacional.
El logro en la implementación de indicadores de oportunidad, accesibilidad, eficiencia, eficacia y efectividad en servicios ambulatorios, darán como favorables resultados la adecuada utilización de los diferentes recursis de salud utilizados en el SGSSS.

Gráfico 4. CLASIFICACIÓN MENSUAL DE PACIENTES EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2020 A 2024



De los datos estadísticos relacionados con la Clasificación de Usuarios en Urgencias, tenemos en la Tabla 5, las cantidades de Pacientes atendidos relacionados acorde a la categorización aplicada en Triage, y su relación porcentual.

En el Gráfico 4 se maneja valores mensuales, observando el predominio de Pacientes NO URGENTES antes del 2017. Ya del 2017 al 2019 se ve tendencia a disminución de Usuarios categorizados como NO URGENTES; volviendo el aumento de este número de Usuarios desde el 2020 y 2021.
En el 2022, se presenta disminución mensual de Usuarios evaluados como NO URGENTES, siendo en promedio de 41 Usuarios; con incremento en Pacientes categorizados en Triage como I, II y III, siendo Pacientes atendidos en la Unidad de Urgencias; con incremento de pacientes categorizados como III en el 2022, 2023 y 2024.

Tabla 5. CLASIFICACIÓN ANUAL DE PACIENTES CON INGRESO A URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024

CLASIFICACION URG	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I	3498	206	438	475	773	520	714	589	474	816	728	407
II	16606	17474	20227	16961	18305	15977	17065	12007	11583	14757	12484	12022
III	3427	6632	6067	9261	16860	21386	23258	14742	19422	31389	38669	42106
IV	783	304	372	248	85	37	55	33	75	33	39	51
V	2884	53	84	62	116	83	37	32	58	57	12	8
NO URGENTE	26841	33342	29291	30810	24167	18463	15030	17323	21940	14871	13255	15687
TOTAL	**54.039**	**58.011**	**56.479**	**57.817**	**60.306**	**56.466**	**56.159**	**44.726**	**53.552**	**61.923**	**65.187**	**70.281**

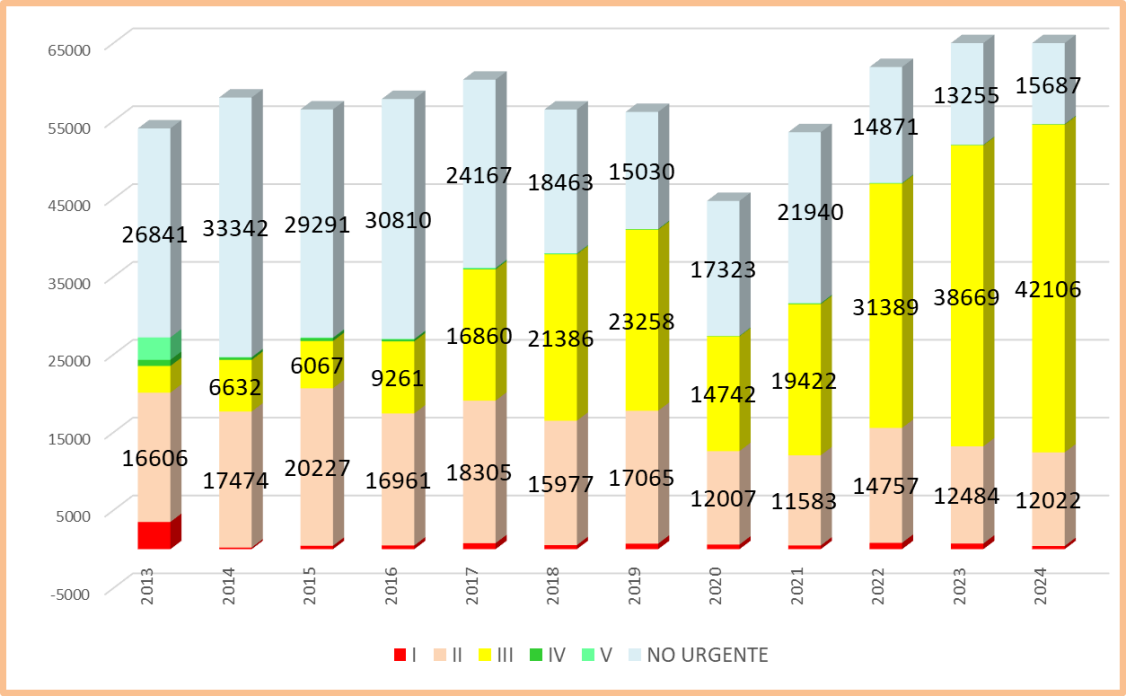
CLASIFICACIÓN ANUAL PORCENTAJE

CLASIFICACION URG	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I	6,47	0,36	0,78	0,82	1,28	0,92	1,27	1,32	0,89	1,32	1,12	0,58
II	30,73	30,12	35,81	29,34	30,35	28,29	30,39	26,85	21,63	23,83	19,15	17.11
III	6,34	11,43	10,74	16,02	27,96	37,87	41,41	32,96	36,27	50,69	59,32	59,91
IV	1,45	0,52	0,66	0,43	0,14	0,07	0,10	0,07	0,14	0,05	0,06	0,07
V	5,34	0,09	0,15	0,11	0,19	0,15	0,07	0,07	0,11	0,09	0,02	0,01
NO URGENTE	49,67	57,48	51,86	53,29	40,07	32,70	26,76	38,73	40,97	24,02	20,33	22,32
TOTAL	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

En el 2022, el porcentaje de Usuarios categorizados como No Urgentes fue del 24%, correspondiendo a 14.871 Usuarios; siendo en el 2023 el 20%, con un total de 13.255 Usuarios; y en Enero a Junio del 2024 fue del 17%, ósea 5.980 Usuarios..
Reales cambios en la adecuada organización de redes de atenciones de salud es elemento fundamental para la gestión de estos indicadores, favoreciéndose eficiente y pertinenetemente las atenciones de salud requeridos por la Comunidad.
Lineamientos legales definen la clasificación y categorización de los Pacientes y Usuarios solicitantes de atenciones de salud en las Unidades de Urgencias, generándose con estas directrices la pertinente categorización de las condiciones de salud de los Usuarios/Pacientes, con la correspondientes priorización de las atenciones requeridas.
Es importante organizar y garantizar, los diferentes servicios de salud locales y territoriales, que favorezcan de manera oportuna y accesible las atenciones requeridas por los Usuarios acorde a la categorización definida en las dependencias de Triage.

Gráfico 5. CLASIFICACIÓN ANUAL DE PACIENTES CON INGRESO A URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024



En el Gráfico 5, se muestran reportes anuales de los Usuarios demandantes de atenciones de salud en la Unidad de Urgencias, con la correspondientes categorización de Triage en I, II, III, IV y V en Urgencias, posteriores a ser estandarizados por la dependencia de Triage del Hospital Regional de la Orinoquía ESE.

Acorde al Gráfico 5 observamos disminución en la cantidad de Pacientes asistentes a la Unidad de Urgencias, donde una de las causales es la emergencia pandémica existentes de Covid 19, con integral disminución en todas las categorías desde el año 2020, y aumento en el 2021.

Adicional a este número de Usuarios atendidos, se suma en la Tabla 6, las revaloraciones adicionales que se desarrollan sobre nuestros Usuarios/Pacientes; las cuales para el periodo del 2022, con revaloraciones incluidas, aumentan a 61.923 Pacientes atendidos; en el 2023 fueron 65.187 Usuarios; y en los 10 meses del 2024 fueron 57.835 Usuarios.

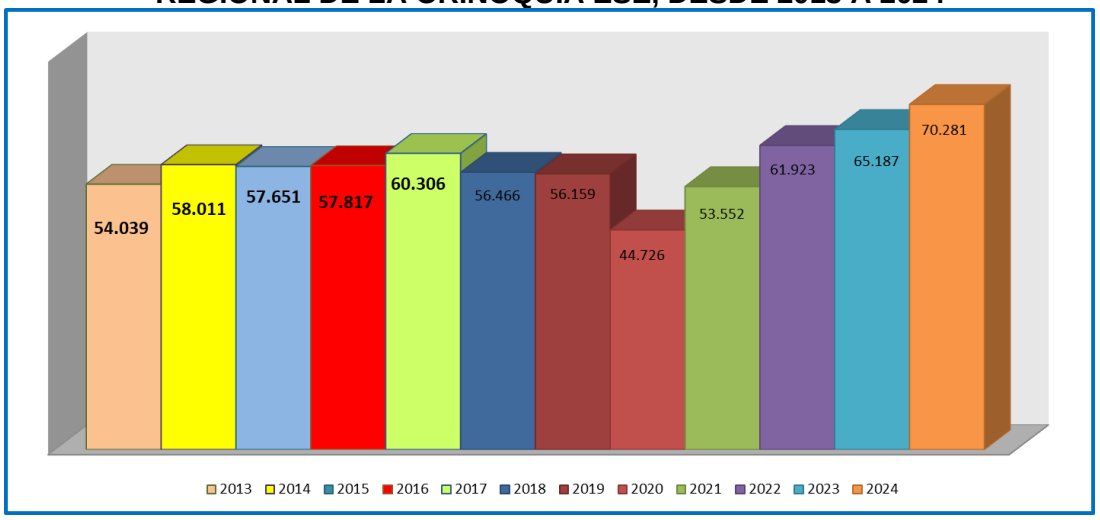
Tabla 6. ATENCIONES ANUALES REALIZADAS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024

AÑO	CANTIDAD DE PACIENTES
2013	54.039
2014	58.011
2015	57.651
2016	57.817
2017	60.306
2018	56.466
2019	56.159
2020	44.726
2021	53.552
2022	61.923

2023	65.187
2024	70.281

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Gráfico 6. ATENCIONES ANUALES REALIZADAS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DESDE 2013 A 2024



En la Tabla 6 encontramos el total anual de Pacientes que ingresan a Urgencias, posterior a la evaluación aplicada en triage, encontrando que para el 2017 fueron 60.306 Pacientes atendidos en la Unidad de Urgencias, siendo el año mas alto en relación con el 2013, 2014, 2015 y 2017.

Ya la información analizada relaciona un total de 44.726 Pacientes atendidos en la vigencia 2020; con 53.552 en el 2021; en el 2022 fueron de 61.923 Pacientes; en el 2023 65.187, y de Enero a Junio del 2024 un total de 35.010 Pacientes atendidos; en la Grafica 6 igualmente se relacionan estos valores.

La siguiente información relacionada en la Tabla 7, demuestra de manera específica las atenciones de salud de Urgencias dadas a los Pacientes, posterior a su evaluación en Triage, e ingresados mensualmente desde Enero de 2013 hasta Octubre del 2024.

Tabla 7. TOTAL INGRESOS MENSUALES DE PACIENTES A URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	3827	3652	3788	3998	4442	5035	5023	4942	4958	4866	4828	4680
2014	5567	4794	5397	5014	5248	5156	4616	4625	4657	4576	4275	4086
2015	4589	4356	4947	4808	4956	4876	4856	5234	4912	4955	4628	4534
2016	4691	5107	4961	4864	4834	4826	4776	5085	4692	5013	4601	4367
2017	4632	4625	5304	4958	5178	5271	5081	5661	4888	4973	5061	4674
2018	4843	4694	4951	4916	5270	4433	3974	4869	4865	4726	4560	4365
2019	4414	4156	4640	4605	4918	5029	4958	4672	4784	4807	4558	4618
2020	4667	4562	3743	2683	3397	3044	3530	3240	3724	4180	3741	4215
2021	4166	3860	4717	4438	4003	4029	4186	4614	4677	4954	4977	4931
2022	5043	4588	5349	5030	5815	5246	5156	5331	5272	5110	5167	4816
2023	4922	4823	5510	5067	5980	5481	5732	5995	5853	5484	5245	5095
2024	5720	5237	5654	5863	6434	6102	5861	5926	5441	5597	6387	6059

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

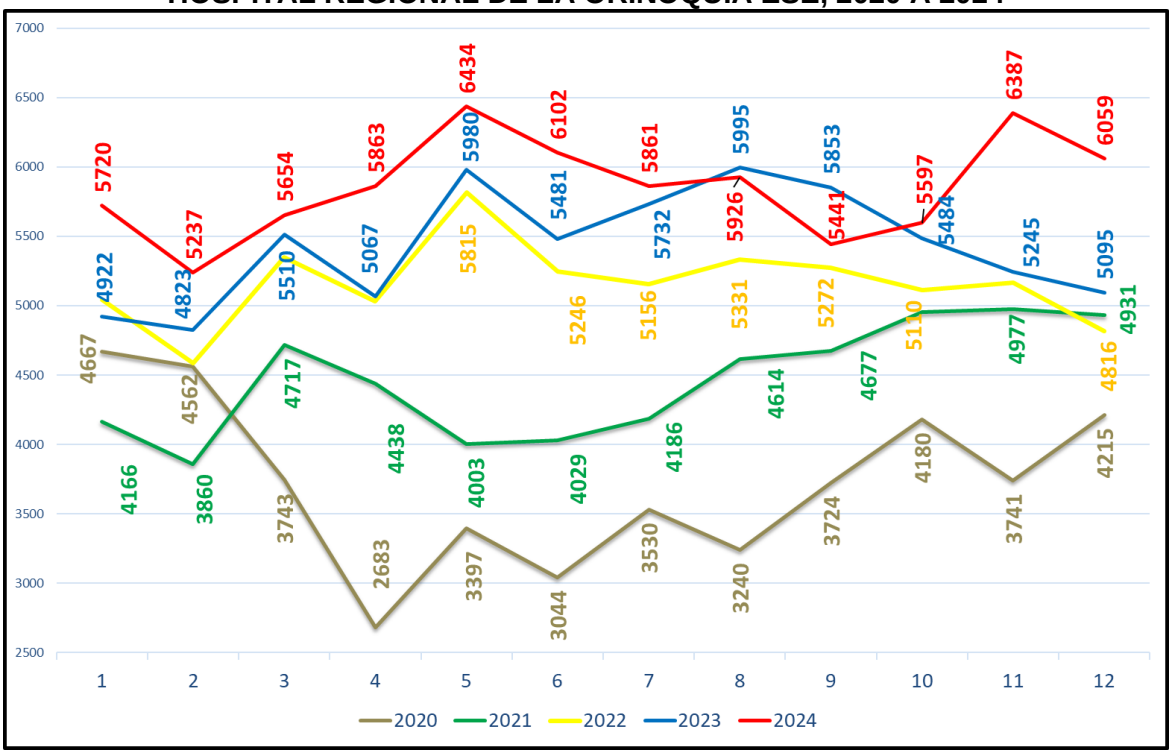
Al hacer la comparación de los datos de atenciones dadas a Pacientes en la Unidad de Urgencias, se evidencia el mayor incremento de Pacientes atendidos en el 2017, dándose marcadas diferencias con las cantidades mensuales del 2020 y primer semestre del 2021, vigencias esta donde se presenta marcada disminución en las atenciones de salud requeridas por la Unidad de Urgencias, como consecuencia de la emergencia pandémica mundial. Ver Gráfica 7. Siendo importante resaltar el incremento mesual que se registra ya en el segundo semestre del 2021.

El mes con mayor número de atenciones de salud generados en la Unidad de Urgencias fue en Agosto del 2017, con 5.661 atenciones generadas. Ya en Abril del 2020 el número de atenciones requeridos en la Unidad de Urgencias fueron de 2.683, siendo el mas bajo de todas las vigencias.

El promedio mensual de las anualidades anteriores al 2020, era mayor a los 4.700 ingresos mensuales; en el 2020 fue de 3.727, y en el 2021 de 4.463.Con los datos relacionados para el 2021, se presenta tendencia en el incremento de Pacientes atendidos en Urgencias, en comparación con el año 2020.

Ya en el 2022 el promedio mensual es de 5.160 Pacientes ingresados mensualmente, evidenciándose mayores solicitudes de atenciones en la Unidad de Urgencias, por parte de los Usuarios. En el año 2023 el promedio mensual fue de 5.432 Pacientes ingresados mensualmente. Ya en los 10 meses del 2024 fueron 5.784 el promedio mensual.

Gráfica 7. TOTAL INGRESOS MENSUALES DE PACIENTES A URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2020 A 2024



Acorde a las Consulta de Salud desarrolladas en la Unidad de Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, exponemos la siguiente Tabla 8 con dichas atenciones dadas en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE mensualmente, desde enero de 2013. Igualmente en la Gráfica 8 se relacionan estas consultas de urgencias, realizadas

mensualmente desde el 2017 hasta el 2024; siendo importante precisar que estas atenciones de Consultas de Urgencias son las desarrolladas tanto por los Médicos Generales y Especialistas.

Tabla 8. TOTAL MENSUAL DE CONSULTAS REALIZADAS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	3824	3627	3758	3989	4450	6370	5064	5007	4933	4849	4828	4739
2014	5601	4861	5425	4994	5274	5133	4617	4626	4663	4580	4264	4294
2015	4457	4271	4341	4640	4889	4583	4676	4841	4276	4182	4125	4028
2016	4170	4257	4360	3983	4159	4025	4020	4164	3656	4421	4097	4042
2017	4252	4192	4760	4558	4827	4800	4214	4875	4054	4201	4297	4175
2018	4161	4135	4261	4257	4729	4091	3769	4486	4709	4614	4550	4348
2019	4403	4170	4728	4611	4884	4935	4847	4608	4713	4812	4528	4638
2020	4709	4589	3783	2657	3428	3008	3457	3103	3568	4015	3588	4529
2021	5006	4745	5812	5400	4726	4639	4911	5607	5732	6039	5977	5790
2022	4893	5528	6481	6195	6903	6313	6217	6468	6245	6128	6065	5539
2023	4727	5602	6456	5907	6984	6349	6494	6947	6485	6385	5943	5905
2024	6624	6239	6519	6707	7478	7123	5576	5687	5271	5387	5427	5171

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

En promedio mensualmente se desarrollaron 4.496 consultas en la Unidad de Urgencias desde el 2013 hasta el 2019; ya en el año 2020 bajo este promedio mensual a 3.703 consultas.
Ya en el 2021, se evidencia un incremento importante mensual de este promedio, siendo de 5.365 consultas.

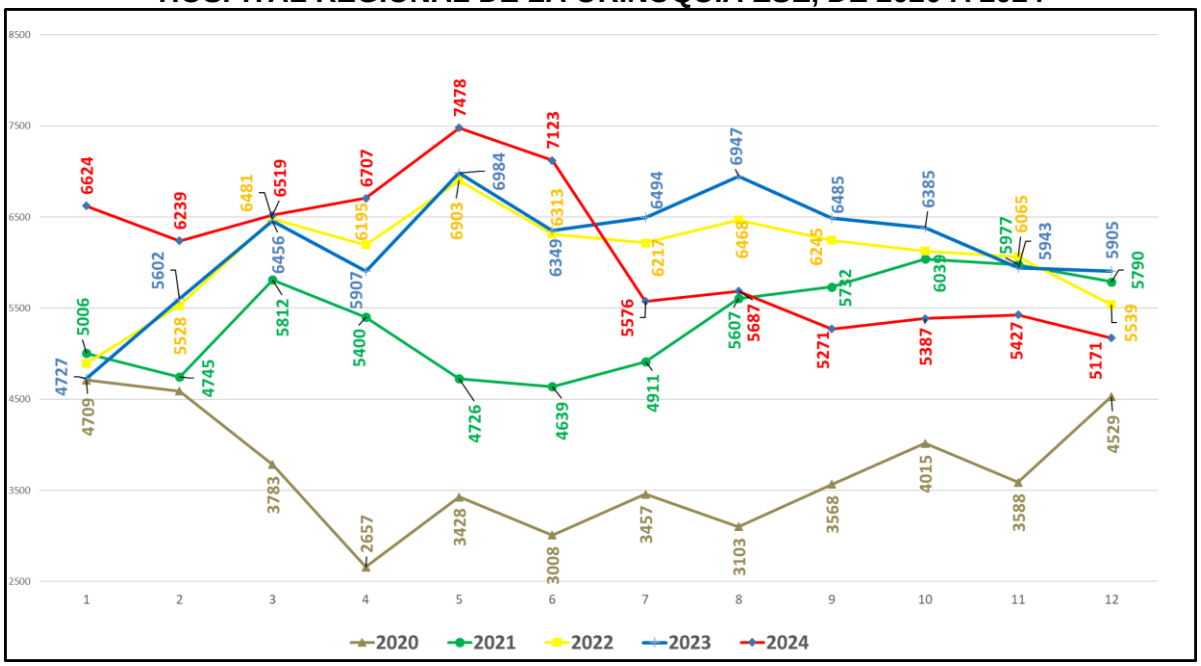
En el 2020 ha sido la anualidad de menor número de consultas solicitadas y realizadas, con un monto total anual de 44.434, siendo el mes de Abril el de menos consultas solicitadas y realizadas, con un total de 2.657.
En el 2021 el promedio mensual de consultas de urgencias realizadas fue de 5.365 mensualmente; siendo el mas alto de 6.039 en el mes de octubre del 2021.

Como antecedentes estadísticos de los indicadores analizados se encuentra en el año de 2014 con un total de 58.332 consultas realizadas en la Unidad de Urgencias. En Junio del 2013 ha sido uno de los meses con mas alto número de consultas de urgencias solicitadas y realizadas, siendo de 6.370 atenciones desarrolladas.

Como evidenciamos en la Gráfica 8, se ha presentado en la vigencia del 2020 manifiestas disminuciones en la cantidad de consultas realizadas en la Unidad de Urgencias, como consecuencia de la crisis pandémica generada por el SARSCo2 (Covid-19); sin embargo tendencia al incremento de demanda de estos servicios ya se está generando desde el último trimestre del 2020, evidenciándose un alto número de consultas de urgencias realizadas en la mensualidad de diciembre del 2020 con 4.529 atendidas.

Ya en el año 2022 se presenta el mayor número de consultas realizadas en la Unidad de Urgencias, con un promedio mensual de 6.081 atenciones; siendo el mes de Mayo de 6.903, con mayor Pacientes atendidos. El total de consultas de urgencias desarrodas en el 2023 fueron 74.184, con un promedio mensual de 6.182. En los 10 meses del 2024 van realizadas 62.611 consultas, con promedio mensual de 6.261 Pacientes atendidos.

Gráfico 8. TOTAL MENSUAL DE CONSULTAS REALIZADAS EN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2020 A 2024



En el área de urgencias categorizada como Observación de Urgencias, se presenta un evidente incremento de Pacientes atendidos y egresados de Observación de Urgencias durante el año 2017 en relación con los años previos, conforme a la información relacionada en la Tabla y Gráfico 9. En este año del 2017 se presente el mayor número de egresos de observación de urgencias en Mayo de 2017, con un total de 3414 Pacientes.
Ya en la vigencia del año 2020, se presentan los valores mas bajos de Pacientes egresados de Observación de Urgencias, siendo el mes de Abril de 2020 el de menor número de Pacientes Egresados que fueron 711.

El número de egresados de observación de urgencias mas alto fue en el año 2017 con 33.310 Pacientes; en el 2020 fuero los egresados 12.192 Pacientes.
En total 2.717 Pacientes fueron egresados de observación de urgencias en promedio mensual, en la vigencias 2017; y en el 2020 fueron 1.093.
En el 2021 el promedio mensual de pacientes egresados de Observación de Urgencias, es de 988. Presentándose en el mes de octubre el mayor número de egresos, con un total 1.195 pacientes egresados de Observación de Urgencias.

El menor número registrado desde el 2017 de egresos de Observación de Urgencias, ha sido el mes de abril del año 2020, con 711 egresos.
En el 2021 se presenta en el mes de junio el número menor de Pacientes Egresado de Observación de Urgencias, siendo de 737.
Importante aumento se presentan en el 2022, con promedio mensual de 1.147 Pacientes Egresados de Observación de Urgencias.En el 2023 el promedio mensual fue de 1.081, con un total de 12.977 de Usuarios egresados de Observación de Urgencias. En los meses de Enero a Octubre del 2024 hay un total de 48.266 Pacientes Egresados de Ubservación de Urgencias.

Muchas de estas estancia en Urgencia inclusive terminan siendo dados de alta o egreso directo del Paciente desde la Unidad de Urgencias, para manejo ambulatorio. Motivo este evaluador de la necesidad de mayor accesibilidad, oportunidad y pertinencia de traslado de Pacientes de urgencias a servicios requeridos de Internación, Cirugía, UCI, etc; posterior a la realización de la Atención Inicial de Urgencias AIU.

Tabla 9. TOTAL MENSUAL DE EGRESOS DE OBSERVACIÓN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024 (ENE-OCT)

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	762	662	613	684	696	783	806	712	745	778	684	975
2014	747	731	751	809	789	770	769	846	864	892	839	861
2015	1320	561	1079	1176	1130	1140	1108	2153	2042	2279	2066	2000
2016	1923	2082	2152	1928	2031	1971	1683	1434	1239	1779	1686	1745
2017	3215	3159	2051	3294	3414	3352	2470	2762	2433	2439	2468	2253
2018	2084	2439	2651	2499	2702	2310	2156	2449	2705	2749	2551	2495
2019	2659	2358	2882	2516	2639	2592	1493	1459	1436	1415	1311	1378
2020	1493	1420	1206	711	833	941	928	847	889	907	886	1131
2021	898	948	1161	997	811	737	819	1099	1106	1195	1080	1006
2022	993	1014	1304	1252	1203	1171	1150	1241	1185	1186	1097	963
2023	830	927	1151	981	1171	1209	1091	1213	1145	1123	1049	1087
2024	4664	4410	4657	4923	5370	5171	4861	4953	4579	4678	4647	4333

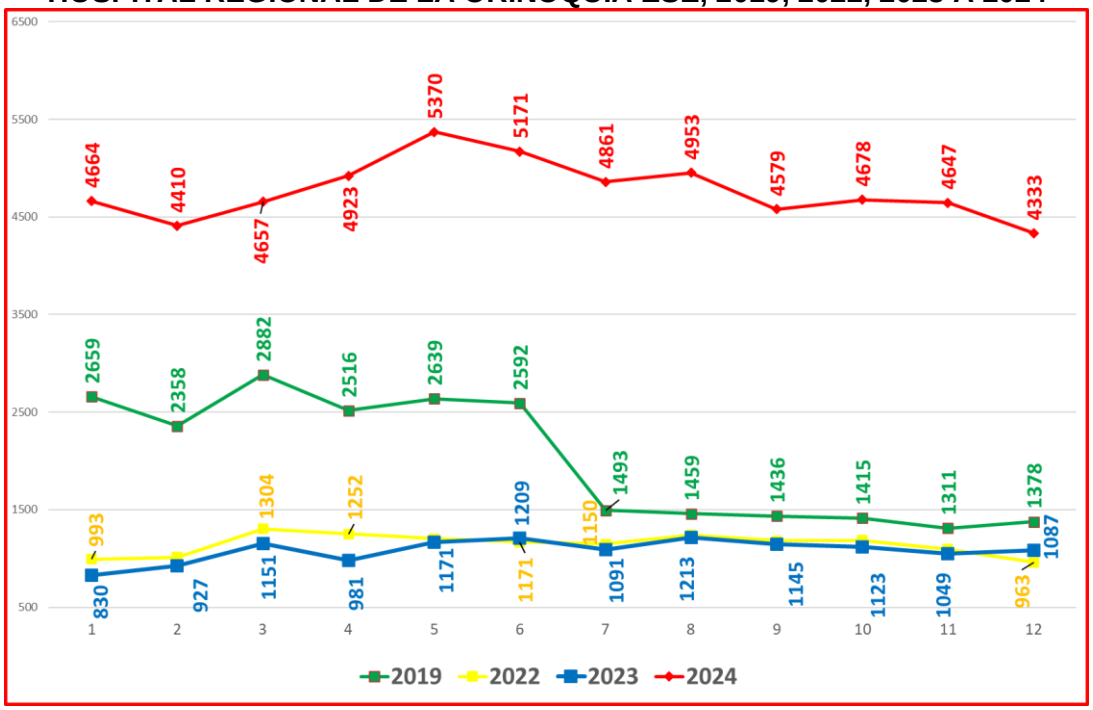
FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Es importante hacer la evaluación de variables relacionadas con la generación de este indicador de Egresos de Urgencias; al respecto el aumento se relaciona con el creciente volumen de Pacientes manejados en los servicios de reanimación, Observación, Pasillos, y demás áreas que recepcionan Pacientes en camillas o sillas para dar manejo de tratamientos médicos o definición de diagnóstico a través de la realización de exámenes de apoyo diagnósticos; lo cual como vemos, es cada vez es mayor el volumen de Pacientes manejados en estas áreas de Urgencias, estando indicado el traslado a otros servicios intrainstitucionales hospitalarios.

En promedio el 58% de los Pacientes ubicados en urgencias deberían no estar en manejo en la Unidad de Urgencias, sino en otras dependencias. Las razones de estas estancias no pertinentes son debido a Pacientes con Atención Inicial de Urgencias ya dada en Urgencias, a quienes se les define: 1. Orden de hospitalizar, para continuar tratamientos instaurados; 2. Traslado a otras IPS por indicación de remisión; 3. Pacientes con orden de cirugía, a espera de autorizaciones y disponibilidad de recursos; 4. Orden de salida, con estancias prolongadas ante trámites administrativos de realización. 5. Pacientes con orden de realización de exámenes de apoyo diagnóstico de imagenología, a espera de gestiones administrativas.

Ante la prioridad de garantizar las adecuadas atenciones de salud en la Unidad de Urgencias, acorde a los criterios enmarcados de los distintos Pacientes/Usuarios requirientes de servicios de salud, es importante el dar adecuada organización de las funciones, responsabilidades, necesidades, oportunidades de mejora, coordinaciones, necesidades de recursos, de los diferentes servicios de salud brindados por las Unidades integrantes del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, brindando pertinentes atenciones de salud seguros a nuestros Pacientes.

Gráfico 9. TOTAL MENSUAL DE EGRESOS DE OBSERVACIÓN URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2019, 2022, 2023 A 2024



Finalmente en la Tabla 10 encontramos los Usuarios que al ingresar a Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE son atendidos en el Triage definiéndose como No Urgentes, y categorizándose como NO APLICA. Es decir posterior a la evaluación realizada en esta área de Triage por el personal de salud, se dictamina cuáles son los Pacientes que necesitan ser atendidos en Urgencias, y cuales No; siendo estos últimos orientados para que soliciten ante sus correspondientes EPS (Empresas Promotoras de Salud) servicios de salud ambulatorios oportunos y pertinentes.

Unido a los Usuarios evaluados como no urgentes en Triage, se adicionan a esta categoría de NO APLICA, los Pacientes revalorados en los consultorios de urgencias, e identificando con evaluación y toma de signos que igualmente no son urgencia; orientandolos igualmente para que requieran servicios de atención ambulatoria de manera oportuna y accesible en la EPS a la cual están afiliados.

En conclusión la cantidad de registros categorizados como No Aplica corresponde a los Usuarios que en la dependencia de Triage son categorizados como NO URGENTES, adicional a los que pasando Triage son evaluados en los Consultorios de urgencias y definidos de forma conclusiva como NO URGENTE también.

Tabla 10. USUARIOS DE TRIAGE Y CONSULTA DE URGENCIAS CATEGORIZADOS NO APLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2013 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	1686	1926	2168	2133	2724	1537	2882	3975	3641	4028	3779	3655
2014	4137	3926	4476	3997	4850	4500	3883	3538	3575	3457	3317	3018
2015	3325	3843	4453	4613	4481	4338	3919	3754	3665	3578	3531	3017
2016	3476	3960	3917	3972	4826	3973	3158	3304	3206	3004	2729	2930
2017	3118	2322	3077	2887	3236	2689	2698	2472	2398	2193	2068	1759
2018	1292	1646	2258	2217	2903	2212	1509	2262	2319	2498	2179	1860

2019	2148	1681	1842	1534	2081	2063	2095	1772	2145	1978	1953	1429
2020	1804	1659	1489	435	271	385	347	384	677	758	577	555
2021	755	675	776	778	658	650	668	756	850	1120	1399	1318
2022	1771	1118	1612	1027	2599	1984	1481	1806	1642	1892	1880	1443
2023	1540	1590	1954	1711	2362	922	2014	1702	1459	1362	1408	1426
2024	1444	1345	1540	1857	1912	1853	1619	1530	1593	1784	1565	1195

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Como es evidente en los datos relacionados en la Tabla 10 y Gráfico 10, se presenta una ostensible disminución de Usuarios categorizados como NO APLICA en el 2017, en comparación con los años precedentes; siendo mucho mas bajo en la vifencia del 2020.

Existe una disminución en promedio del 26% de Usuarios que al ser atendidos, son categorizados como NO APLICA en el año 2017 en comparación con el 2016.

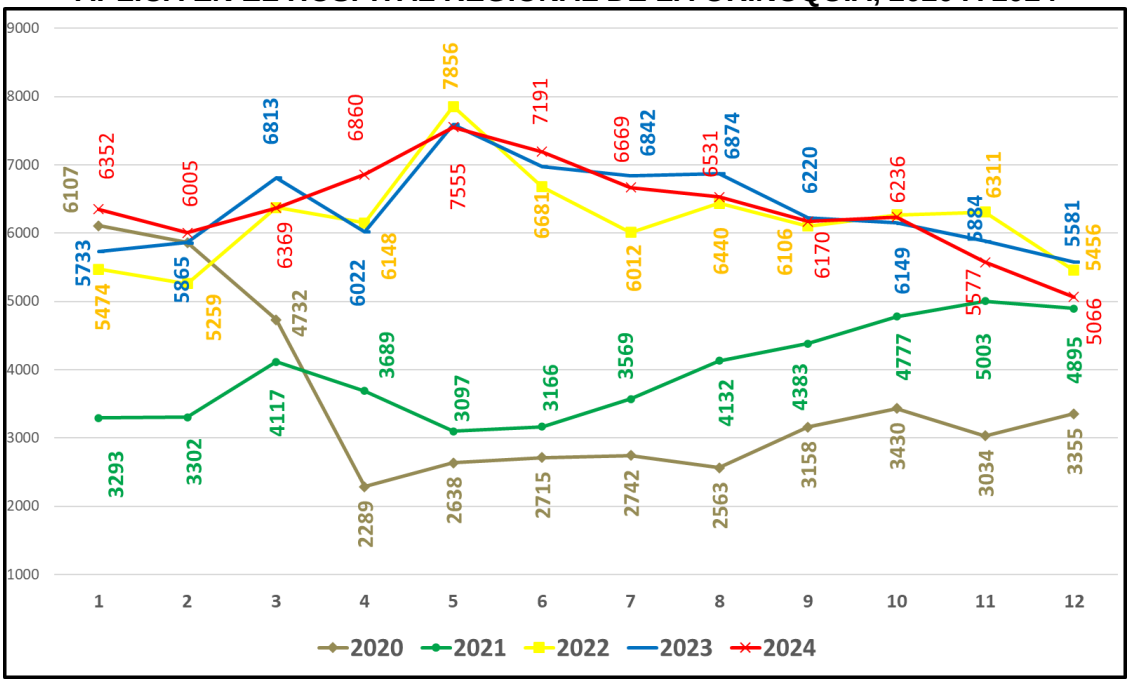
Mientras que en el 2016 en promedio diario se categorizaban como NO APLICA a 118 Usuarios, en el 2017 bajo a 86 diariamente; y en el 2018 sigue bajando el promedio dia de Usuarios categorizados como No Aplica, al ser 70 al día en promedio.

El año con menor promedio día de Pacientes categorizados como NO APLICA fue el 2020, con un valor promedio mensual de 778 y diario de 26 Usuarios. En el 2021 el promedio mensual fue de 867 Usuarios, osea de 29 diarios.

Es importante resaltar que en el 2022, incremento importante de Usuarios categorizados como NO APLICA se presentó; siendo el pormedio mensual de 1.688 Usuarios (promedio diario de 56 Usuarios), categorizados como NO APLICA / NO URGENTES.

En el 2023 el promedio mensual fue de 1.621 Usuarios categorizados como No Aplica/No Urgentes, con total anual de 19.450 Usuarios; en los 10 meses del 2024 el promedio mensual fue de 1.648, con un total de 16.477.

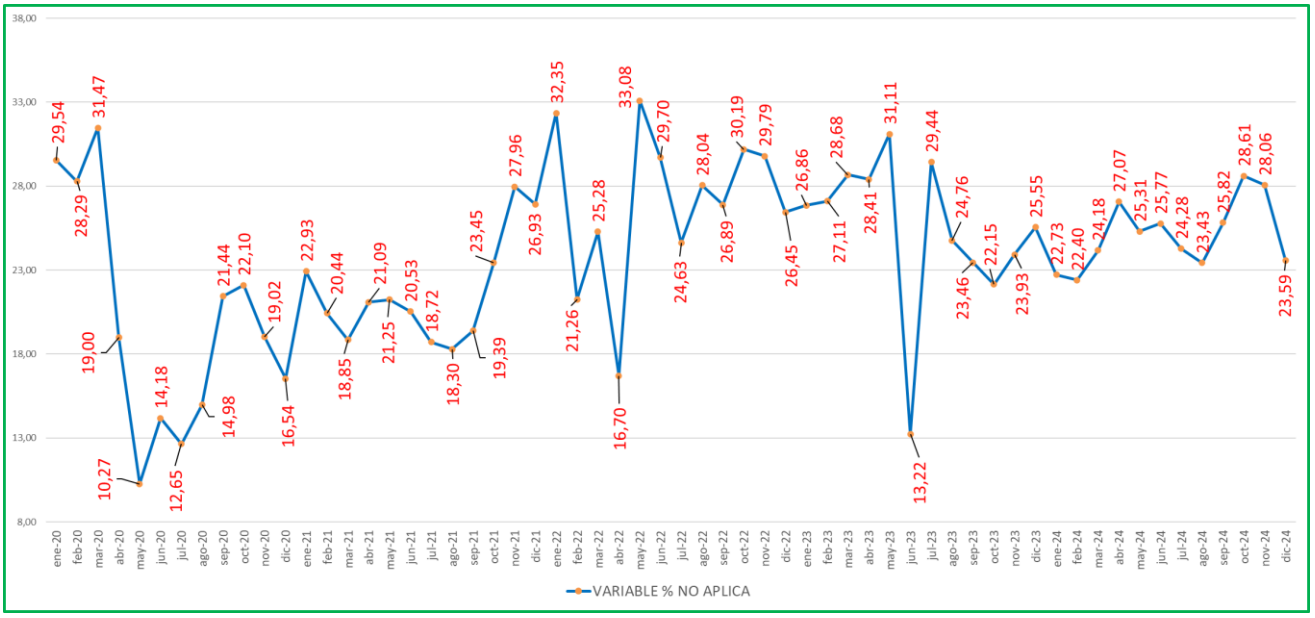
Gráfico 10. USUARIOS DE TRIAGE Y CONSULTA DE URGENCIAS CATEGORIZADOS NO APLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA, 2020 A 2024



Evidenciamos en el Grafico 10 que la relación estadistica de Usuarios categorizados como NO APLICA de lo que va en el año 2020, ha sido menor en comparación a los años previos; lo cual

representa indirectamente consecuencias secundarias a la crisis pandémica nacional existente del SARSCo2 (Covid-19); emergencia que igualmente persiste en el 2021, con consecuensias similares.
Como podemos evidenciar en el Gráfico 11, existe tendencia en la disminución de Usuarios categorizados como No Urgentes (NO APLICA), en contravía del mayor número de Pacientes solicitantes de atenciones en Urgencias.
Es decir a pesar del incremento de Usuarios solicitantes de servicios de salud en la Unidad de Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, la categorización de estos como No Urgentes o No Aplica es en proporción cantidades menores mensualmente; lo que da como conclusión el doble incremento en el total de Pacientes atendidos en Urgencias, tanto de ingresos como de Pacientes categorizados como Urgentes y clasificados en nivel I, II, III, IV y V.

Gráfico 11. PORCENTAJE MENSUAL DE USUARIOS CATEGORIZADOS EN URGENCIAS COMO NO APLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2020 A 2024



En los datos estadísticos generados por el sistema de información de Dinamica Gerencial, se tiene que en Mayo del 2020, ha sido el mes con menor número de Pacientes categorizados como No Aplica (No Urgentes); lo que directamente genera mayor cantidad de Pacientes atendidos como urgentes en la Unidad de Urgencias del Hospital Regional de la Orinoquía ESE

Es en Mayo de 2020, el mes con porcentaje menor de Usuarios NO APLICA, correspondiente al 10%, lo cual directamente se relaciona con la menor demanda de servicios de salud requeridos por la comunidad o mayor incremento de Pacientes críticos, que requieren directa atención de las diferentes Unidades de Urgencias de forma pertinente.
En el 2023 el mes con porcentaje menor de Usuarios No Aplica fue en Junio, con el 13%.

SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Los servicios de Cirugía del Hospital Regional de la Orinoquía ESE han evidenciado un promedio anual desde el 2015 al 2021 de 23.107 procedimientos quirúrgicos desarrollados; siendo el promedio mensual de atenciones quirúrgicas desde el 2015 hasta el 2021, de 1.925 cirugías; para el año 2022 el promedio mensual fue de 1.982 atenciones.

El 71% de estas atenciones quirúrgicas, tienen origen de solicitud inicial desde la Unidad de Urgencias ante el ingreso y atención de los Pacientes.

Realmente este porcentaje de solicitudes de atenciones quirúrgicas, por las directas necesidades de los Usuarios/Pacientes categorizados como Urgentes, son atenciones de prioritaria y fundamental gestión por los gestores administrativos y asistenciales del Hospital Regional de l Orinoquía ESE, en particular por la connotación legal particular al respecto.

Tabla 11. SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024

CIRUGÍAS	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
URGENTES	16.895	16.095	17.104	16.526	15.990	15.027	17.054	16.332	14.589	14.977
PROGR. CON ESTANCIA	1.928	1.883	2.545	2.948	3.662	3.228	3.545	3.806	3.762	3.082
PROGR. AMBULATORIAS	4.843	3.861	4.162	4.049	4.694	2.438	3.275	3.650	4.157	4.769
TOTAL CIRUGIAS	**23.666**	**21.839**	**23.811**	**23.523**	**24.346**	**20.693**	**23.874**	**23.788**	**22.508**	**22.828**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

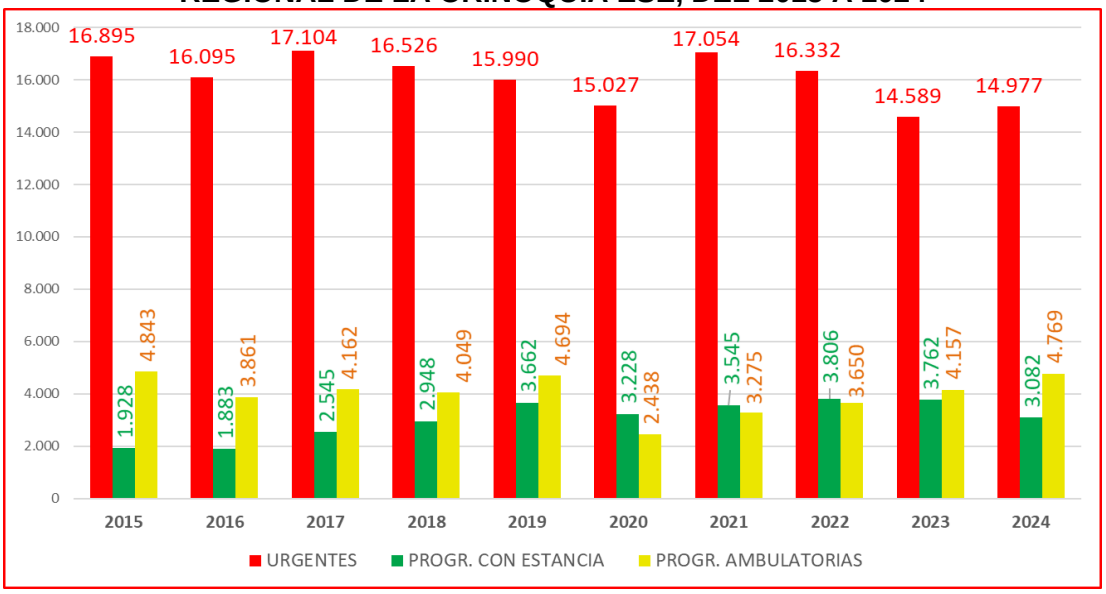
Ya en el 2022, el total de cirugías realizadas fue de de 23.788 procedimientos quirúrgicos; en el año 2023 fueron 22.508 Cirugias realizadas. Ya en los 10 meses del 2024 van 18.768 Cirugías realizadas.

Es importante precisar que ante las solicitudes de atenciones de salud quirúrgicas de necesidades urgentes, no hay condicionamiento contractual o de afiliación que genere limitación o afectación en la realización de las atenciones quirúrgicas; prevaleciendo sobre todos los lineamientos administrativos y de relaciones contractuales, los criterios y decisiones del Recurso Humano de Salud Tratante, que de manera directa se debe cumplri, acorde a lo relacionado con las necesidades de salud del Paciente.

En el Gráfico 12 se evidencia el marcado número de procedimientos quirúrgicos desarrollados a Pacientes ingresados con necesidades de atenciones de salud urgentes.

En segundo orden se ubica los servicios quirúrgicos programados, los cuales ya condicionados están a modalidades de relaciones contractuales entre los diferentes actores del SGSSS; siendo estos de manejo para los Pacientes, con estancias hospitalarias o ambulatorias.

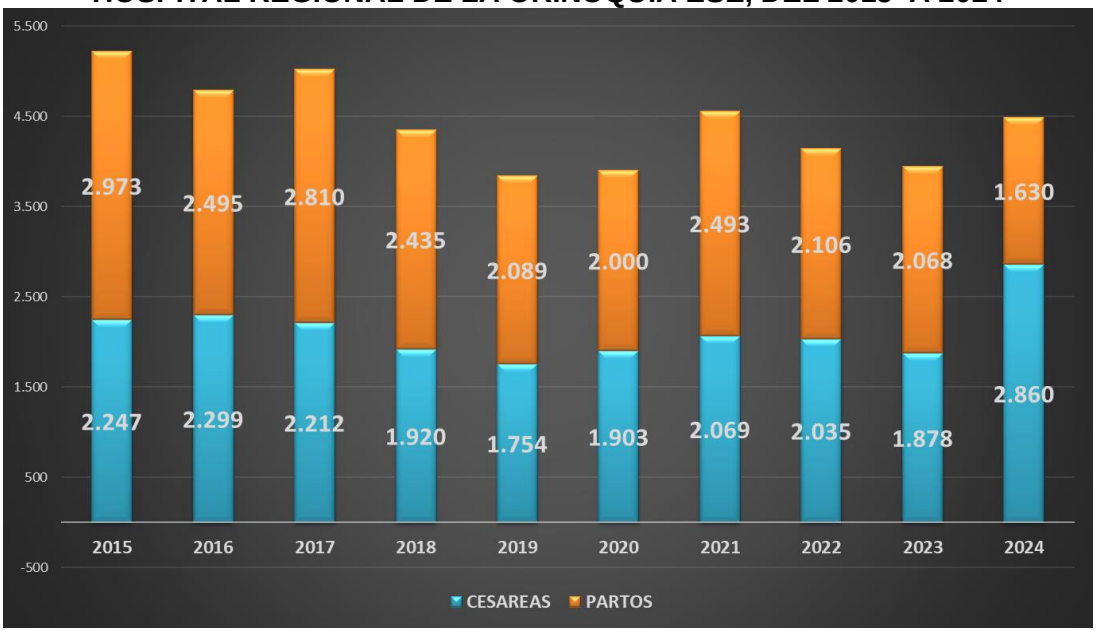
Gráfico 12. PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS GENERADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024



Dentro de las atenciones quirúrgicas relacionadas, se incluyen las atenciones requeridas de los procedimientos de cesáreas, directamente brindadas acorde a la demanda de servicios requeridos en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, y las cuales presentan picos periódicos según el desarrollo del perfil epidemiológico generado.

En el 2021 el total de cirugías categorizadas como urgentes fueron 17.054, ya en el 2022 fueron 16.322. En el 2023 se realizaron 22.508 cirugías, de la cuales 14,589 fueron categorizadas como urgentes. En los 10 meses del 2024 de las 18.768 cirugías realizadas, un total de 12.572 fueron categorizadas como urgentes, y 6.196 fueron programadas.

Gráfico 13. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIONES DE PARTOS Y CESAREAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024



Según criterios y condiciones de los Pacientes se definen atenciones de parto natural normal, o realización de atenciones quirúrgicas de cesáreas, por parte de la Especialidad de Obstetricia. Dentro de las atenciones de salud de mayor frecuencia de solicitud por la Comunidad, han sido en primer orden las relacionadas con las gestaciones.
Acorde con los datos de atenciones estadísticas evidenciados, siempre a prevalecido un importante porcentaje de atenciones quirúrgicas de cesáreas para las maternas.

Del total de Partos y Cesareas se tiene que el promedio anual de atenciones desde el 2015 al 2022, fue de 4.480; reportándose para el año 2022 un total de 4.141 atenciones.
Prevaleciendo un porcentaje de atenciones por procedimientos de cesarea en un 49% promedio anual.
Correspondiente al año 2023 el total de procedimientos de Cesareas/Partos fue de 3.946, siendo el 48% Cesareas. En el 2024 de Enero a Octubre, el total de Cesareas/Partos fue de 2.814, de los cuales cesáreas fueron 1.448.

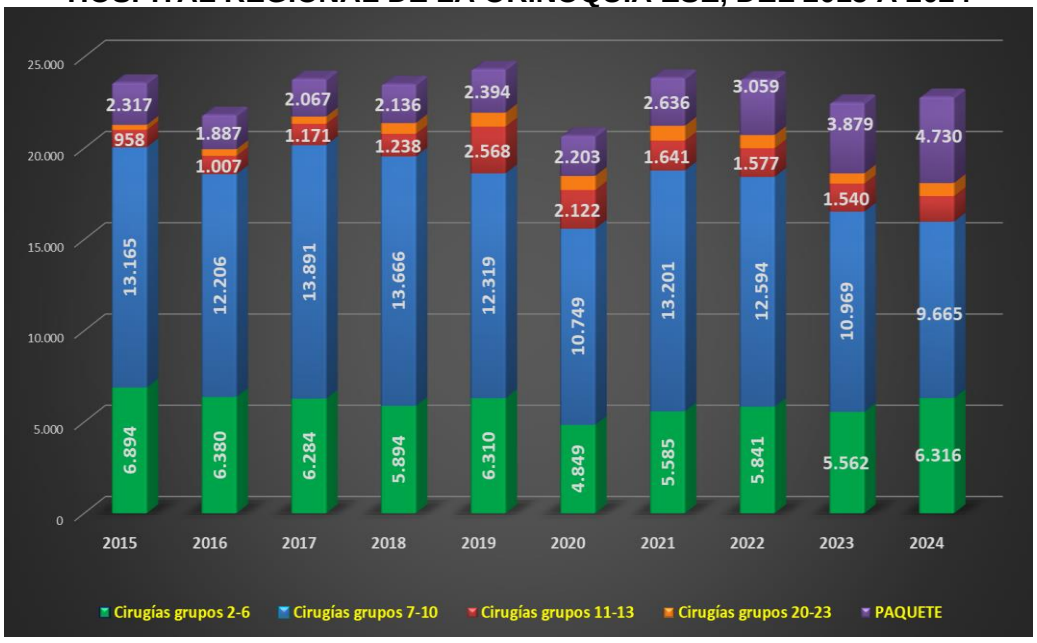
Tabla 12. RELACIÓN DE ATENCIONES DE CESÁREAS Y PARTOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024

CIRUGÍAS	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CESAREAS	2.247	2.299	2.212	1.920	1.754	1.903	2.069	2.035	1.878	2.860
PARTOS	2.973	2.495	2.810	2.435	2.089	2.000	2.493	2.106	2.068	1.630
TOTAL PARTOS CESAREAS	**5.220**	**4.794**	**5.022**	**4.355**	**3.843**	**3.903**	**4.562**	**4.141**	**3.946**	**3.369**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

En el Gráfico 14 se relacionan los procedimientos quirúrgicos realizados desde el 2015, acorde con el grupo quirúrgico de la atención brindada; siendo los categorizados entre 7 a 10, los de mayor ejecución y registros, con un un porcentaje mayor al 50%, en relación con el total de procedimientos quirúrgicos realizados anualmente.

Gráfico 14. PROCEDIMIENTOS SEGÚN GRUPO QUIRÚRGICO REALIZADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024



La categorización del grupo quirúrgico define la complejidad de las atenciones de cirugía realizadas; de 2 a 6 son los de menor complejidad, siendo las cirugías categorizadas de 20 a 23, las de alta compejidad.

Tabla 13. RELACIÓN DE GRUPOS QUIRÚRGICOS DESARROLLADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024

CIRUGÍAS	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cirugías grupos 2-6	6.894	6.380	6.284	5.894	6.310	4.849	5.585	5.841	5.562	6.316
Cirugías grupos 7-10	13.165	12.206	13.891	13.666	12.319	10.749	13.201	12.594	10.969	9.665
Cirugías grupos 11-13	958	1.007	1.171	1.238	2.568	2.122	1.641	1.577	1.540	1.406
Cirugías grupos 20-23	271	359	398	589	756	770	811	717	558	711
PAQUETE	2.317	1.887	2.067	2.136	2.394	2.203	2.636	3.059	3.879	4.730
TOTAL CIRUGIAS	**23.605**	**21.839**	**23.811**	**23.523**	**24.347**	**20.693**	**23.874**	**23.788**	**22.508**	**22.828**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

El segundo grupo de procedimientos quirúrgicos realizados, corresponden a los categorizados de 2 a 6; cuyo promedio en porcentaje son mayor al 23% anual de las atenciones quirúrgicas realizadas desde el 2015.

Del periodo analizado, se encuentra dentro de los datos estadístico, que el mayor número de atenciones quirúrgicas realizadas fue en el 2019 con 24.347 atenciones; siendo el mas bajo en el 2020 con 20.693.

En el 2022 se relaciona un total de 23.788 atenciones quirúrgicas realizadas.

En el 2023 se realizaron 22.508 procedimientos quirúrgicos, evidenciándose la mayor categorización en los Grupos Quirúrgicos 7-10, con total de 10.969 procedimientos; igualmente prevaleciendo en los 10 meses del 2024 con 18.768 cirugías realizadas, siendo el mayor numero de procedimientos realizados los del Grupo Quirúrgico 7-10 que han sido 7.860 cirugias.

SERVICIO DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Los servicios de Hospitalización o Internación, dan complementación en la oferta de recursos para las atenciones de salud de los Pacientes del Hospital Regional de la Orinnoquía ESE y atenciones demandadas por las demás dependencias asistenciales como son Consulta Externa, Urgencias, Cirugía, etc.

La Unidad de Internación da continuidad en las atenciones de salud que requieren los Usuarios del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, favoreciendo la interdependencia de servicios, e integrando de forma coordinada las atenciones de salud requeridas por nuestros Pacientes con atención inicial de urgencias ya definida.

Es importante siempre evaluar los factores simultáneos afectantes de los indicadores de Internación, y que en muchos casos estas variables no son de competencia y aplicación directa del servicio de Internación sino de otros e inclusive de entidades externas; generando esto no eficiencia en los indicadores hospitalarios de internación, como son la falta de oportunidad en el cumplimiento de interdependencias de servicios con la Unidad de Apoyo Diagnóstico, Unidad de Cirugía, dependencia de Atención al Usuario, demoras en efectividad de remisiones, limitaciones administrativas de egresos o salidas de alta de Pacientes, etc.

La puesta en operación de la Sala de Pre-Alta ha favorecido ostensiblemente la disponibilidad oportuna de camas requeridas por urgencias e cirugía y otras. La operatividad de esta sala (de Pre-Alta) igualmente favorece la disminución del indicador de Promedio Estancia; el cual se prolongaría a valores mayores a los 6 días, produciendo como consecuencia la menor accesibilidad y oportunidad de ingreso a los diferentes pabellones de hospitaliación.

Tabla 14. EGRESOS MENSUALES DE UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2014 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014	896	792	812	878	888	848	827	946	998	982	921	920
2015	962	893	1062	1005	1242	1233	1176	1051	1206	1133	988	1112
2016	1227	1058	1061	1117	1116	988	1104	1129	1046	1079	1010	1058
2017	1106	1020	1067	1084	1039	1097	1145	1182	1215	1172	1156	1253
2018	1184	1107	1209	1236	1229	1188	1087	1209	1377	1230	1162	1332
2019	1280	1177	1317	1274	1255	1214	1307	1222	1269	1241	1215	1358
2020	1226	1209	1292	1068	1144	1200	1187	1236	1293	1376	1283	1294
2021	1267	1209	1399	1418	1396	1433	1474	1610	1469	1525	1313	1578
2022	1562	1419	1471	1368	1475	1240	1280	1393	1383	1313	1223	1282
2023	1107	1165	1293	1198	1340	1228	1240	1319	1399	1255	1203	1213

2024	1103	1070	1185	1099	1208	1155	1225	1266	1177	1201	1210	1179

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

La Tabla 14 relaciona los indicadores de Egresos de Pacientes de los servicios de Internación, por periodos mensuales. Nos relaciona egresos tanto de las áreas de pediatría como adultos, de las diferentes especialidades quirúrgicas y demás.
En el 2017 el promedio mensual de egresos fue de 1.128, en el 2018 fueron de 1.213, en el 2019 de 1.261, en el 2020 de 1.234; con mejoría en su incremento en el 2021, con promedio mesual de 1.424 Pacientes Egresados de Internación.
En el 2022, el promedio mensual de Egresos de la Unidad de Internación fue de 1.367 Pacientes. En el 2023 el promedio mensual de Egresos de Internación fue de 1.247 Pacientes. En el 2024 de Enero a Octubre, el promedio mensual de Egresos de Internación fue de 1.169 Pacientes.

Tabla 15. EGRESOS SEMESTRALES DE UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE DE 2013 A 2024

AÑO	1° SEMESTRES	2° SEMESTRES
2013	4915	4910
2014	5114	5594
2015	6397	6666
2016	6567	6426
2017	6413	7123
2018	7153	7397
2019	7517	7612
2020	7139	7669
2021	8122	8969
2022	8535	7874
2023	7331	7629
2024	6820	7258

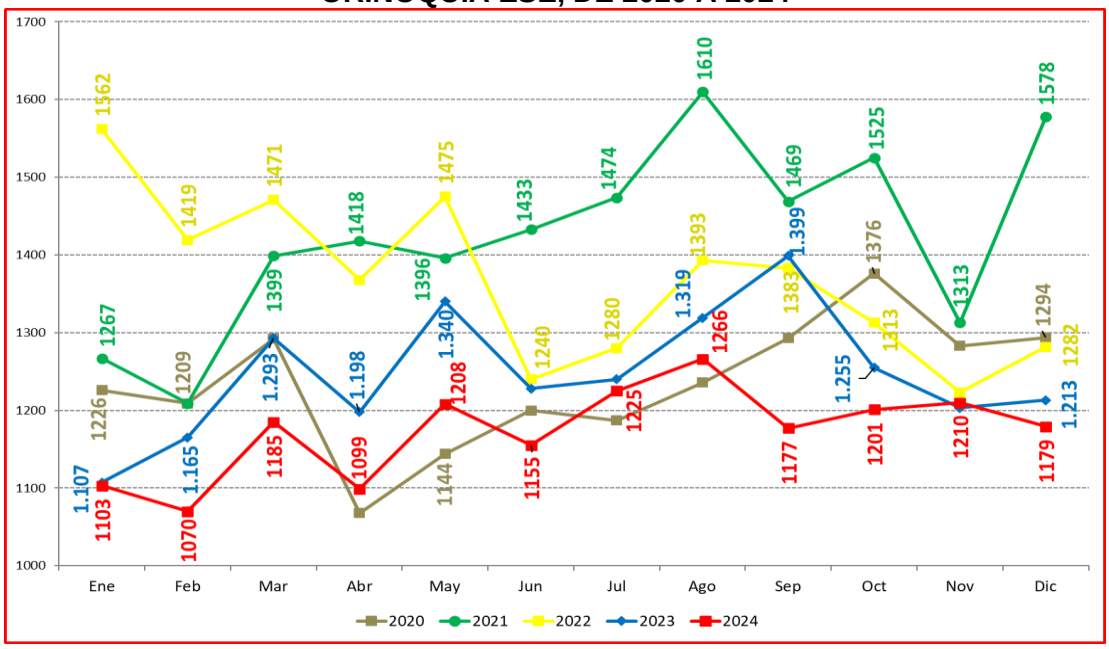
FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

La Tabla 15 nos muestra igualmente información sobre las cantidades de Egresos de Pacientes de los servicios de Internación, tanto de las áreas de pediatría como adultos y de las diferentes especialidades, pero consolidado por semestres, evidenciándose progresivo incremento en el número de Pacientes atendidos y dados de alta, siendo en el primer semestre del 2021 el más alto, con un total de 8.122 Pacientes egresados de Internación, existiendo un incremento del 12% mayor en relación con el mismo semestre del 2020. En relación con el primer semestre del 2019 se evidencia incremento en el número de egresos de Pacientes, en comparación con el 2018, siendo de 364 (osea del 4,8% adicional). La comparación del el primer semestre del 2017 con el 2018, se encuentra un incremento de egresos en el 2018 adicional del 10%, ósea con un total de egresos mayor en el primer semestre del 2018 de 740 Pacientes.

En el primer semestee del 2019 el número de Pacientes Egresados fue de 7.517, en el segundo fue de 7.612. En el primer semestre del 2020 el número de egresos fue de 7.139, y en el segundo de 7.669.
El primer semestre del 2021 el número de Pacientes Egresados fue de 8.122; en el segundo semestre fueron 8.969.

En el año 2022, un total de 16.409 Pacientes, egresaron de la Unidad de Internación. El total de Usuarios egresados en el 2023 fueron 14.960 Pacientes. En el 2024 de Enero a Junio el total de Pacientes Egresados de Internación fue de 6.820.

Gráfica 15. EGRESOS UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2020 A 2024



El indicador Giro Cama, mantuvo un promedio mensual en el 2017 en promedio de 6,9, ya en el 2018 subio a 7,1. En el 2019 el Giro Cama promedio mensual es de 6,5, presentando disminución con el primer semestre del 2018, el cual fue de 7,0. Ya en el primer semestre del 2020, el promedio de giro cama mensual es de 6,4.
Se evidenciandose incremento para el primer semestre del 2021, de 9,3 promedio mensual.
Es indudable la directa proporcionalidad de este indicador (Giro Cama) con el precedente evaluado de Egresos de Pacientes de Internación; en su relación directa se evidencia que los meses de mayor valor del indicador Egresos, son similares a los registrados para el indicador Giro Cama.
El Giro Cama promedio en el 2017 es de 6,9, siendo en el mes de Enero de 2017 el más alto de 7,2; en el primer semestre del 2018 se registro un promedio de 7,0, llamando adicional la atención de mayor valor de registro del indicador de Giro Cama en septiembre del 2018 siendo de 8,0, y en diciembre del 2018 de 7,8.
En el 2019, se tiene para diciembre el mayor valor de Giro Cama de 7,0. Ya en el 2020 el mayor indicador de Giro Cama es en octubre con 7,1; y el menor en abril de 5,5.
En relación con el 2021, se evidencia importante incremento en el Giro Cama, en relación con los años anteriores; el promedio mensual del Giro Cama desde el 2014 hasta en 2020 es de 7,1, mientras que en el promedio mensual en el 2021 es de 7,4; siendo en el 2022 de 6,8.
En el año 2023 el promedio mensual del Giro Cama fue de 6,6. En el 2024 de Enero a Octubre el promedio mensual de Giro Cama es de 6,1 días por cama.

Gráfica 16. GIRO CAMA DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2020 A 2024

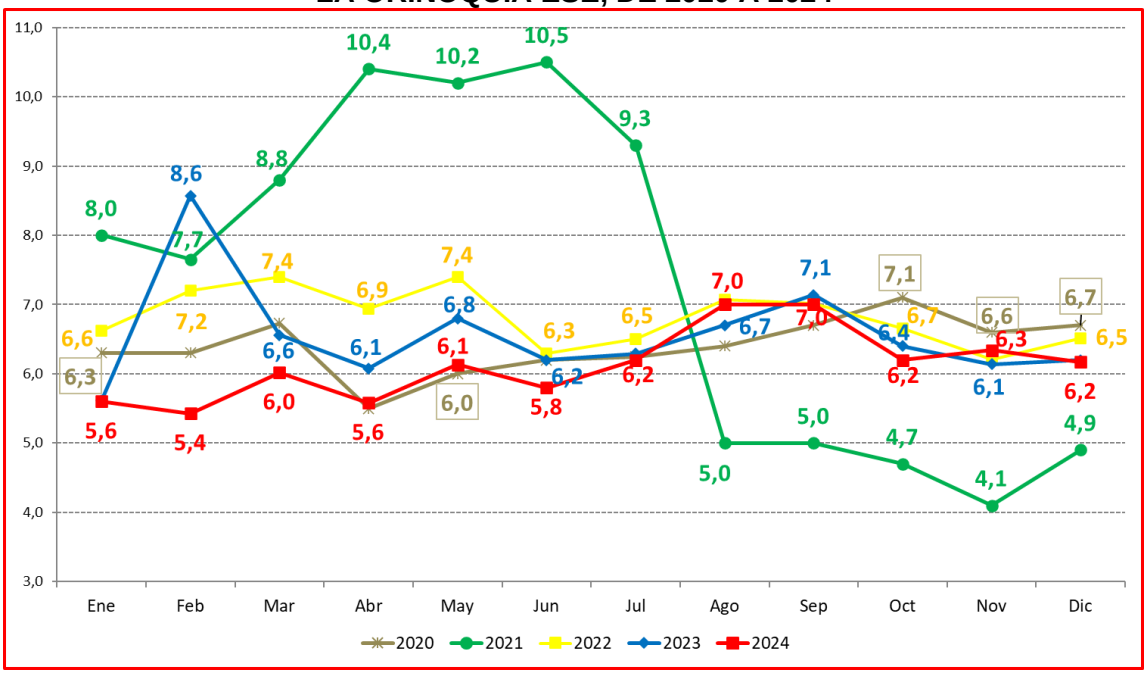


Tabla 16. GIRO CAMA DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2014 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014	8,2	7,2	7,4	8,0	8,1	7,7	7,5	8,6	9,1	8,9	8,3	8,4
2015	8,8	8,1	8,1	6,7	8,3	8,2	7,6	6,8	7,8	7,4	6,5	7,2
2016	8,0	6,9	6,9	7,3	7,3	6,5	7,2	6,5	6,6	6,8	6,3	6,7
2017	7,2	6,7	6,9	7,0	6,7	6,4	6,7	6,9	7,1	6,8	6,8	7,3
2018	7,0	6,5	7,1	7,2	7,2	6,9	6,3	7,1	8,0	7,2	6,8	7,8
2019	6,6	6,1	6,8	6,6	6,5	6,3	6,8	6,3	6,6	6,4	6,3	7,0
2020	6,3	6,3	6,7	5,5	6,0	6,2	6,3	6,4	6,7	7,1	6,6	6,7
2021	8,0	7,7	8,8	10,4	10,2	10,5	9,3	5,0	5,0	4,7	4,1	4,9
2022	6,6	7,2	7,4	6,9	7,4	6,3	6,5	7,1	7,0	6,7	6,2	6,5
2023	5,6	8,6	6,6	6,1	6,8	6,2	6,3	6,7	7,1	6,4	6,1	6,2
2024	5,6	5,4	6,0	5,6	6,1	5,8	6,2	7.0	7,0	6,2	6,3	6,2

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Con la anterior relación estadística de indicadores, se evidencia en la gráfica incremento en la eficiencia y operatividad de la disposición de recursos de Internación en el periodo evaluado del 2018, en comparación del años 2017. Ya en el primer semestre del 2019, se encuentran valores de Giro Cama menores a los registrados en el 2018, evidenciándose para todo el año 2019 el indicador mas bajo de Giro Cama de promedio 6,5 días.

Haciendo la comparación del promedio del primer semestre anual encontramos que en el 2017 fue de 6,82, en el 2018 de 6,98, en el 2019 de 6,48, en el 2020 de 6,2, y en el 2021 de 9,3.

En relación con el indicador de Estancias en Internación, tenemos que el promedio es de 4,35 mensual en el 2016, siendo levemente mayor al del 2015 de 4,18, siendo consecuente de la operatividad de los dos indicadores anteriores y perfil epidemiológico de mayores

complicaciones en el Pacientes atendidos en Internación. En el 2017 el promedio es de 4,4, manteniéndose para el 2018 en 4,3. En el 2019 el promedio mensual de Estancia en Internación es de 4,6 días; evidenciando disminución con el promedio mensual del 2020, que es de 4 días.
El promedio de Estancia Hospitalaria antes del 2010 era de 3 a 3,5, ya llegando a estancias mayores a 4 días a partir del 2012, afirmando la no presencia de estancias en promedio anuales y semestrales mayores a 5 días.

La tendencia de ser este indicador estable en comparación con las vigencias anuales previas, directamente favorece la afirmación de mayor eficiencia en la utilización de los recursos de la Unidad de Internación; dado que a pesar de atenciones de salud en Internación con perfiles epidemiológicos de mayor complejidad, asociado a índices de edad mayor e inclusive presentación de infecciones nosocomiales, no ha existido incremento importante en el promedio de días de estancias de los Pacientes en los registros estadísticos de los indicadores, lo cual directamente confirma mayor efectividad en las atenciones dadas por el Talento Humano Asistencial en los diferentes pabellones de Internación.
Para el análisis del Promedio Día Estancia, y ante las directas observaciones en los servicios de hospitalización, se puede concluir que elemento importante en la estabilidad de este indicador son generadores del incremento de buenas gestión asistencial, que a pesar de ser creciente el volumen de patologías atendidas de mayor complejidad en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, que dan como resultado estancias pertinentes prolongadas o mayores; pero que ante la integral atención de la totalidad de Pacientes en Internación, se compensan estas estancias prolongadas, dando manifestación directa de mayor cantidad de usuarios atendidos en hospitalización.

Tabla 17. PROMEDIO DIA ESTANCIA DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2014 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014	4,0	4,2	4,6	4,2	4,4	4,7	4,4	4,5	4,5	4,3	4,3	4,6
2015	3,3	4,3	4,3	3,5	4,3	4,2	4,4	4,2	4,3	4,3	4,5	4,6
2016	3,8	4,2	4,3	4,2	4,4	4,2	4,4	4,3	4,5	4,6	4,7	4,7
2017	4,0	4,3	4,4	4,7	5,0	4,8	4,6	4,3	4,4	4,5	4,5	4,3
2018	4,0	4,4	4,3	4,2	4,6	4,2	4,7	4,6	4,0	4,3	4,5	4,3
2019	4,4	4,7	4,4	4,4	4,7	4,5	4,7	4,9	4,8	4,4	4,8	4,4
2020	4,4	4,6	4,3	3,6	3,7	3,7	4,0	3,7	3,7	3,9	4,0	4,0
2021	3,6	3,9	3,9	3,8	4,7	4,9	4,8	4,3	4,2	3,9	4,5	4,1
2022	3,7	4,0	4,0	4,1	3,9	4,3	4,2	4,2	3,9	4,2	4,3	4,0
2023	4,1	4,1	4,3	4,6	4,4	4,4	4,9	4,6	4,0	4,7	4,4	4,8
2024	4,8	5,1	4,5	5,1	5,3	5,6	5,0	5,0	5,3	4,8	4,9	5,1

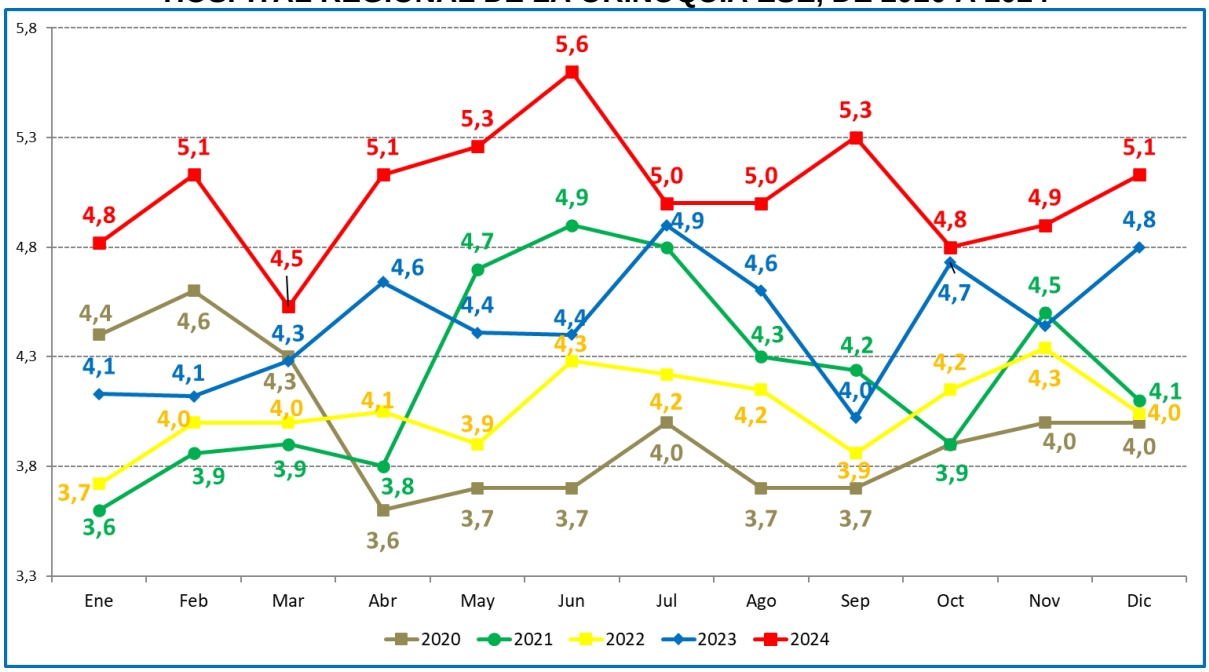
FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

En esta Tabla 17, relacionamos la generación del indicador de Promedio Día Estancia desde el año 2014, no presentándose impactantes cambio en sus valores; esto debido a que el mismo hace medición del tiempo de uso de cada cama de internación por cada Paciente atendido, pudiéndose afirmar buena eficiencia ante la persistencia de valores estables a pesar del incremento de complejidad en la patologías atendidas y puesta en operación de servicios de tercer nivel de complejidad.

En la grafica de Estancia Hospitalaria es evidente la mejor utilización de los recursos disponibles, en comparación a años precedentes, al encontrar valores menores en el 2018,

comparación con el 2017. El promedio mensual del año 2017 fue de 4,5 días de estancia por cama. En el 2018 de 4,34 días; en el 2019 de 4,59 días. Ya en el 2020 se tiene que el promedio mensual de días de estancia por cama es de 4,0 días; en el 2021 se tiene el promedio mensual es de 4,2 días, en el 2022 es de 4,1 días, y en el año 2023 fue de 4,5 días. En los primeros diez meses del 2024, el promedio de Estancia mensual fue de 5,1 dias.

Gráfico 17. PROMEDIO DIA ESTANCIA DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2020 A 2024



El Porcentaje Ocupacional, es un valor constante, en instituciones como el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, donde el alto volumen de demanda de servicios, prácticamente no permiten dejar camas disponibles en tiempos mayores a las 24 horas; siempre serán las 160 camas de Internación motivo de constante solicitud por cada uno de los servicios complementarios de ingreso como cirugía, servicio de urgencias, consulta externa, o acceso directo en casos de programación de cirugías ambulatorias.
El valor siempre será del 100%, esto es que de las 192 camas, todas permanecerán ocupadas en el mes.

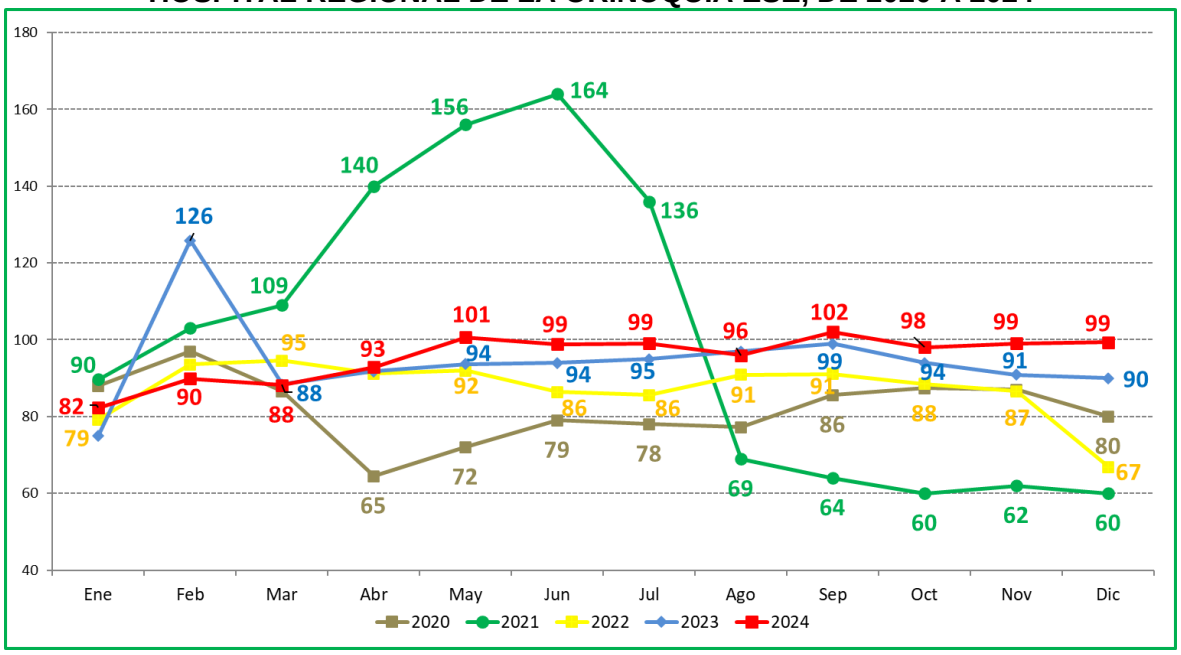
Ocasionalmente puede darse porcentajes mayores al 100%, con explicación de utilización de camas en el día de 24 horas por 2 o más usuarios; adicional a designaciónes ocasionales de camas ante emergencias institucionales.

Valor menor de un 94% ocupacional se presentó en agosto del 2015, predominando siempre en los demás meses porcentajes sobre 100%. Ya en 2016 el promedio de Porcentaje Ocupacional fue del 97%, en el 2017 del 100%, y en el 2018 del 101%, en el 2019 el promedio de Porcentaje Ocupacional fue del 97%. En el 2020 de enero a junio el Porcentaje Ocupacional promedio mensual es del 82%.

Acorde a la fuente de información encontramos que en el mes de Abril de 2020 ahí un Porcentaje Ocupacional del 65%, siendo el menor en este primer semestre del 2020; dándose

estos valores ante consecuencias varias generadas por factores directos e indirectos relacionados con la crisis pandemica viral mundial actual del SAR-CoV2 (Covid-19). Sin embargo ante la necesidad en esta crisis del incremento de habilitación de camas, se encuentra en el primer semestre del 2021 Porcentajes de Ocupación mayores, conforme se relaciona en la siguientes Gráfica 18; esto con base a indicadores formalmente reportados por el sistema de información institucional.

Gráfica 18. PORCENTAJE OCUPACIONAL DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2020 A 2024



Como evidenciamos de la totalidad de los indicadores asistenciales expuestos de manera previa, ha existido una tendencia hacia el aumento en la productividad de estos, acorde con la ampliación de la oferta de los servicios ofrecidos por Internación; identificándose aún la existencia de limitación de estos recursos acorde con las demandas de servicios solicitados por las áreas de urgencias y cirugía principalmente.

Es este el motivo por el cual siempre existirá altos porcentajes ocupacionales, y utilización de los recursos existentes en Internación.
Modificación en la tendencia se evidencia en el primer semestre del 2020, con disminución de los mismos; esto como consecuencia a los factores patológicos y de aplicación de las fases de la salud declaradas por la emergencia pandémica del Coronavirus. Sin embargo ya evidencias de cambios e incremento de los valores en los indicadores analizados de Internación, se encuentran desde los dos últimos meses del primer semestre del 2020, con persistencia de aumento en el primer semestre del 2021.

En la anualidad del 2021, se tiene un promedio mensual de Porcentaje Ocupacional del 100%.
Para el periodo anual del 2022, se encuentra un 87% de Porcentaje Ocupacional en la Unidad de Internación. El Porcentaje Ocupacional en promedio mensual del año 2023 fue del 95%; siendo igualmente para el 2024 de Enero a Octubre el promedio mesual del 95% de Porcentaje Ocupacional.

Tabla 18. PORCENTAJE OCUPACIONAL DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2014 A 2024

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014	99	90	109	111	114	112	117	125	133	120	119	114
2015	101	126	120	95	115	112	105	94	113	100	100	100
2016	99	98	97	100	96	91	98	96	101	102	95	93
2017	98	106	98	109	105	99	99	100	103	97	102	96
2018	93	97	97	100	103	94	102	99	108	108	106	106
2019	91	102	99	94	98	98	96	98	99	96	95	94
2020	88	97	87	65	72	79	78	77	86	87	87	80
2021	90	103	109	140	156	164	136	69	64	60	62	60
2022	79	94	95	91	92	86	86	91	91	88	87	67
2023	75	126	88	92	94	94	95	97	99	94	91	90
2024	82	90	88	93	101	99	99	96	102	98	99	99

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Complementa lo anterior la apertura de las salas de Pre-Altas, que han sido implementadas desde el 2016, estando en operación actual en el Cuarto Piso; la cual cuyo objetivo es favorecer la oferta disponible de camas con mayor oportunidad y accesibilidad, como resultado en el favorecimieento de egresos de Pacientes con ordenes de egreso, salida o alta definida; generándose mejoras en los indicadores de egresos de Pacientes, porcentaje ocupacional, giro cama, estancia hospitalaria, siendo estos resultados evidenetes.

La operatividad de esta Sala de Pre-Alta se encuentra definida en el Instructivo INT 04001, que estas salas de Pre-Alta y aplica de manera válida, clara, precisa los criterios o requisitos necesarios para identificar y definir los Pacientes que estando en el servicio de internación pueden acceder al Procedimiento de INT 03004 Pre-Alta Hospitalaria. Dicho procedimiento en su planeación, desarrollo, documentación, evaluación y mejoras, fue creado por el Lider de Unidad de Internación y Coordinador actual. El Área de Pre-Alta, sobre el cual se desarrolla la ejecución del Procedimiento INT 03004 Pre-Alta, es un servicio complementario a las atenciones dadas en Internación a los Pacientes que ya tienen orden de egreso hospitalario y que dando cumplimiento a unos criterios específicos relacionados en este instructivo se remiten a esta área.

Entre los objetivos proyectados con la implementación de este servicio se busca favorecer la oferta de camas hospitalarias para los diferentes servicios demandantes (Cirugía, Urgencias, UCI, Obstetricia), aumentar el giro cama, presionar la eficiencia en procedimientos y trámites administrativos de facturación y garantizar el cuidado del Paciente en esta área. Allí se brindará 15 puestos de descanso (sofá cama) por cada piso, suministro de alimentación, dispensación de agua, cuidados generales por Trabajador Auxiliar Administrativo. El horario de operación es de 8 am a 7 pm, periodo en el cual se deberá garantizar el egreso efectivo del Paciente.

El alcance aplica a la totalidad de Pacientes que accedan al Procedimiento INT 03003 Egreso Hospitalario, los cuales tienen ya orden de salida como consecuencia al tratamiento recibido y mejora consecuente. Unido lo anterior al cumplimiento de los criterios expuestos en el numeral 3, soportándose con el Instructivo INT 04002 Evaluación de Pre-Alta Hospitalaria. El horario de atención y servicios de las Áreas de Pre-Alta es de 8:00 am a 7:00 pm.

Los Paciente o Usuarios del servicio de Internación con derechos y deberes de acceder a los servicios del Procedimiento INT 03004 Pre-Alta Hospitalaria, deben cumplir con los criterios o requisitos ya estandarizados en el Instructivo correspondiente. La aplicación de estos criterios y orientaciones previas han dado mejoria en la eficiencia de utilización de camas de Internación, en la accesibilida y oportunidad de uso de estas.

La Unidad de Internación ofrece servicio de salud, para dar complementación en la prestación de servicios de salud intrahospitalarios, correspondientes a niveles de complejidad segundo y tercero. Directamente garantizados bajo la responsabilidad de Profesionales Especialistas en apoyo con personal de salud de disciplinas diferentes.
Se brindan servicio de cirugía general, ortopedia, medicina interna, pediatría, ginecología y obstetricia, urología, cirugía plástica, etc.
La característica de estos servicios de Internación buscan ser garantizados dentro del cumplimiento legal del componente de habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, en total 184 camas.

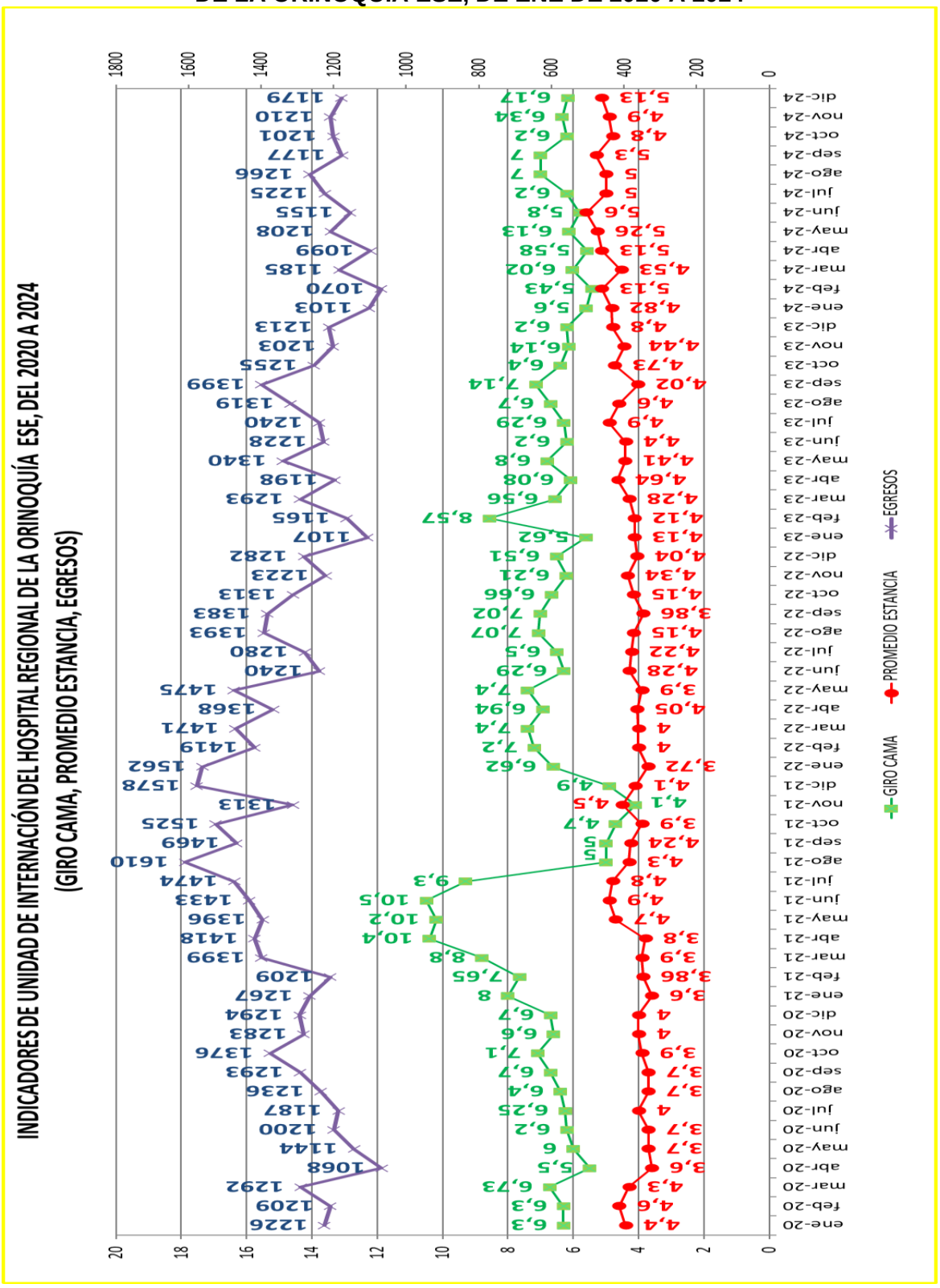
Servicios integrales, interdependientes con apoyo diagnóstico, registros clínicos, administrativos de vigilancia, logística, etc. Ajustados al cumplimiento de atenciones definidas en la Guías actualizadas Basadas en Evidencia Científica. Es importante hacer precisión que como misión, buscan los servicios de Internación del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, garantizar los recursos requeridos para satisfacer las necesidades de estancias hospitalarias definidas clínicamente; dando complementariedad, integridad e interdependencia con los demás servicios brindados por el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, posteriores a las atenciones brindadas de definición de atención inicial de urgencias. Favoreciendo el cumplimiento de las atenciones de salud con calidad definidas en las correspondientes Guías de Manejo Médico basado BEC.

Son de forma importante las atenciones de las Pacientes que ingresan por embarazo, requiriendo atención de parto o realización de procedimientos quirúrgico de cesáreas; complementando con la oferta y garantía de servicios de salud requirientes para los recien nacidos. como cuidados neonatales, atenciones posparto por presentación de cuadros ictericos, etc.

En relación con atenciones por especialidades no quirúrgicas se generan atenciones de Pacientes con cuadros infecciosos de vias urinarias, neumonías, dengue, procesos infecciosos, y otras.

En el Gráfico 19, con el objeto de dar integralidad a la información de seguimiento prioritaria manejada en el servicios de Internación, se evidencia los tres indicadores principales hospitalarios desde el 2018 al 2024, donde se puede facilmente evidenciar la constante utilización de recursos de Internación disponible, a través del Porcentaje Ocupacional, Giro Cama y Egresos; encontrando evidencias de buena gestión por parte del Talento HumaNo de la Unidad de Internación desde el 2018; dando como resultado la creciente efeciencia en la utilización de los recursos de Internación existentes.

Gráfica 19. INDICADORES DE LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE ENE DE 2020 A 2024



Se hace presición, conforme se evidencia en la Gráfica 19, del incremento de los tres indicadores en mención en el año 2021 y en particular en el primer semestre; tendencia de mejora que da continuidad durante el numero de egresos de Pacientes; datos estos que soportan válidamente incremento en la eficiencia, oportunidad y accesibilidad de los servicios dados por Internación, muy a pesar de la limitación de recursos crecientes disponibles (medicamentos, medicoquirúrgicos, recurso de Talento Humano, etc), aumento de patologias complicadas atendidas, y no oportunidad efectiva a atenciones de salud definidas requeridas por el Personal Asistencial de Salud de Hospitalización (como son egresos, remisiones, examenes de apoyo diagnóstico, autorizaciones para atenciones en salud adicionales, etc).

Ya en el 2020 y en especial desde el mes de marzo, vigencia durante la cual se hace la declaratoria de emergencia ante la pandemia nacional SARSCo2 (Covid-19), impactos y cambios de tendencias se han generado en la continuidad de los indicadores de la Unidad de Internación, promotores de importantes análisis en relación con la actual situación. Ya en el ultimo trimestre del 2020, la tendencia de incremento en la mayor utilización de los recursos hospitalarios se evidencia, con evidente mejora en el segundo semestre del 2021, presentandose incremento en el número de Egresos de Internación y disminución en el promedio de Giro Cama; dando mayor incremento en el número de Pacientes atendidos y eficiente disminución de dias de estancia, con egreso de los mismos.

A corde con los datos estadísticos recaudados, es importante definir el perfil de los Usuarios y Pacientes atendidos en la Unidad de Internación acorde con el diagnóstico con los cuales son atendidos.
La Tabla 19, 20, 21, 22 y 23, relacionan los primeros diez diagnósticos registrados en el sisterma de información institucional en Dinámica Gerencial, de los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, respectivamente.

Tabla 19. PRIMEROS 10 DIAGNÓSTICOS DE LAS ATENCIONES BRINDADAS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HORO ESE, VIGENCIA 2020

DIAGNOSTICO	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	Total
O829 PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	126	91	105	105	124	139	99	68	107	126	129	119	1338
O809 PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION	69	55	51	86	76	77	77	52	76	102	78	69	868
Z488 OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA	41	69	60	37	38	49	56	65	71	46	34	35	601
K359 APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	50	39	54	53	56	41	42	46	41	45	46	64	577
O800 PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	65	60	77	35	20	30	32	71	54	46	46	33	569
O821 PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA	13	30	30	28	19	21	21	59	39	22	21	20	323
N390 INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	33	31	25	14	21	36	36	22	33	19	23	28	321
Z359 SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO, SIN OTRA ESPECIFICACION						24	39	39	42	41	35	52	272
Z359 SUPERVISION DE EMBARAZO DE	46	35	38	31	38	27							215
Z392 SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	14	8	6	9	9	18	10	11	13	27	48	23	196
OTROS	803	787	823	671	751	757	747	814	829	986	823	803	9594
TOTAL	**1260**	**1205**	**1269**	**1069**	**1152**	**1219**	**1159**	**1247**	**1305**	**1460**	**1283**	**1246**	**14874**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Tabla 20. PRIMEROS 10 DIAGNÓSTICOS DE LAS ATENCIONES BRINDADAS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2021

DIAGNOSTICO	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total
O829 PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	136	127	136	159	142	114	137	139	123	172	140	135	1660
O809 PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION	78	92	117	86	81	72	96	85	104	90	63	74	1038
Z488 OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA	45	51	98	111	80	79	82	79	82	68	75	52	902
U071 COVID-19 (Virus Identificado)	8			97	197	239	190	68	6	12	20	36	873
O800 PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	77	44	65	52	44	46	39	59	66	52	104	79	727
Z359 SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO, SIN OTRA ESPECIFICACION	31	56	58	53	55	53	53	61	58	74	52	61	665
Z392 SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	33	24	34	37	47	68	53	57	40	44	57	48	542
N390 INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	25	22	21	27	21	22	23	25	33	38	41	42	340
K359 APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	54	37	23	19	18	17	20	23	30	25	11	24	301
Z761 CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DEL NIÑO	8	14	13	46	6	10	14	13	6	11	12	9	162
OTROS	809	780	832	779	723	729	885	958	924	940	723	1004	10086
TOTAL	**1304**	**1247**	**1397**	**1466**	**1414**	**1449**	**1592**	**1567**	**1472**	**1526**	**1298**	**1564**	**17296**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Tabla 21. PRIMEROS 10 DIAGNÓSTICOS DE LAS ATENCIONES BRINDADAS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2022

DIAGNOSTICO	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total
O829 PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	71	116	132	123	117	111	102	117	108	106	108	114	**1325**
Z488 OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA	63	70	85	59	86	47	57	67	74	93	74	59	**834**
Z359 SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO, SIN OTRA ESPECIFICACION	53	63	85	65	57	50	55	71	69	82	64	59	**773**
O800 PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	102	78	52	50	76	65	34	32	56	60	47	58	**710**
O809 PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION	23	70	43	58	46	47	54	69	59	65	56	56	**646**
Z392 SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	49	35	44	43	56	29	14	23	25	16	30	9	**373**
N390 INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	36	23	37	40	32	26	36	28	28	25	20	22	**353**
A90X DENGUE	40	61	46	46	69	36	21	12	10	3	5	2	**351**
Z761 CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DEL NIÑO	17	11	15	11	42	28	77	47	20	13	13	43	**337**
O821 PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA	66	13	18	23	46	15	10	22	28	27	21	23	**312**
OTROS	1599	1407	1465	1366	1500	1239	1278	1291	1402	1310	1182	1205	**16244**
Total general	**1599**	**1407**	**1465**	**1366**	**1500**	**1239**	**1278**	**1291**	**1402**	**1310**	**1182**	**1205**	**16244**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Tabla 22. PRIMEROS 10 DIAGNÓSTICOS DE LAS ATENCIONES BRINDADAS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2023

DIAGNOSTICO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
O829 PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	78	103	105	91	96	89	91	79	115	84	110	90	1131
O809 PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION	53	87	85	76	63	59	58	88	97	58	69	71	864
Z488 OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA	80	77	70	52	62	73	79	76	77	63	72	69	850
Z359 SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO, SIN OTRA ESPECIFICACION	46	41	53	45	91	63	69	83	67	59	68	43	728
O800 PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	92	39	51	57	59	69	72	60	44	46	28	43	660
O821 PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA	52	26	35	36	41	45	48	49	29	29	35	23	448
N390 INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	16	26	35	23	25	19	22	29	29	33	36	30	323
Z392 SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	10	16	9	19	23	19	24	23	24	42	19	15	243
K359 APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	22	27	27	19	20	15	14	16	10	11	21	18	220
J189 NEUMONIA NO ESPECIFICADA	6	6	18	27	31	22	19	20	13	11	19	14	206
OTROS	774	735	798	759	816	735	732	800	896	795	746	781	9367
TOTAL	**1229**	**1183**	**1286**	**1204**	**1327**	**1208**	**1228**	**1323**	**1401**	**1231**	**1223**	**1197**	**15040**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Tabla 23. PRIMEROS 10 DIAGNÓSTICOS DE LAS ATENCIONES BRINDADAS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2024

Etiquetas de fila	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
O829 PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	104	77	102	87	73	105	92	87	96	100	89	102	1114
O809 PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION	73	73	80	63	48	60	55	67	62	74	67	77	799
Z488 OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA	67	60	40	55	69	66	67	83	71	73	67	60	778
Z359 SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO, SIN OTRA ESPECIFICACION	51	57	50	58	50	39	44	50	45	53	43	54	594
O800 PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	53	17	45	25	30	26	36	30	36	26	26	27	377
O821 PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA	39	27	24	31	41	15	33	20	19	31	24	26	330
N390 INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	18	17	40	21	22	18	17	21	19	32	30	30	285
Z392 SEGUIMIENTO POSTPARTO, DE RUTINA	6	5	28	23	18	12	23	32	24	20	19	20	230
K359 APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	14	24	26	16	19	12	15	23	14	17	14	15	209
S525 FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DEL RADIO	13	8	17	12	15	19	22	22	18	19	21	18	204
OTROS	693	701	762	714	812	791	785	831	765	761	809	735	9159
TOTAL	**1131**	**1066**	**1214**	**1105**	**1197**	**1163**	**1189**	**1266**	**1169**	**1206**	**1209**	**1164**	**14079**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

La directa presentación estadística de atenciones relacionada con el embarazo, son soporte y sustento del mayor giro cama y volumen de egreso de Pacientes, registrado en el pabellón del cuarto piso de Pediatria y Materno, volumen alto de Usuarios y Pacientes egresados por la Sala de Pre-Alta.

Acorde con los datos estadísticos generados por el reporte del sistema de información institucional, se encuentra que las especialidades con mayores atenciones en el periodo de análisis del 2020 al 2024, están relacionadas con Ginecobstetricia, Medicina Interna, Pediatía, Cirugía General, Ortopedia, Anestesiología, Cirugía Plástica y Neurocirugía.
Adicional es importante relacionar, de forma global, los destinos de egresos de los Pacientes atendidos en la Unidad de Internación conforme se relaciona en la Tabla 24, evidenciándose que en promedio el 96% son directamente atendidos en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, y un 4,0% son remitidos.

Tabla 24. RELACIÓN DE DESTINO DE EGRESOS DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024

DESTINO EGRESO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
MORGUE	135	73	68	92	190	162	350	138	157	146
REMISION	423	250	344	588	626	636	808	819	895	632
SALIDA	12791	12601	13086	14137	14005	14076	16138	15287	13988	13301
Total general	**13.349**	**12.924**	**13.498**	**14.817**	**14.821**	**14.874**	**17.296**	**16.244**	**15.040**	**14.079**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Dentro de los Perfiles de Edad reportados y evidenciados, en la Tabla 25 de los Pacientes atendidos en la Unidad de Internación; se encuentra que en promedio el mayor perfil de edad de atenciones generadas desde el 2015, es del 34,71%, siendo esta la de la Adultez entre los 27 y 50 años de edad. Y el menor con un 2,69%, es el de la Infancia de 6 a 11 años de edad.

Tabla 25. RELACIÓN DE PERFILES DE EDAD DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DEL 2015 A 2024

PERFIL DE EDAD	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
PRIMERA INFANCIA (0 - 5 AÑOS)	1.285	951	1.203	1.700	1.865	1.616	1.932	2.145	2.125	2.012	16.834
INFANCIA (6 - 11 AÑOS)	358	364	356	424	397	378	421	474	374	311	3.857
ADOLESCENCIA (12 - 18 AÑOS)	1.403	1.281	1.338	1.349	1.126	1.097	1.226	1.216	840	767	11.643
JUVENTUD (19 - 26 AÑOS)	3.521	3.438	3.499	3.325	3.139	3.393	3.738	3.354	2.859	2.385	32.651
ADULTEZ (27 - 50 AÑOS)	4.623	4.750	4.806	5.001	4.755	5.077	6.249	5.592	5.233	4.859	50.945
ADULTEZ MAYOR (51 - 65 AÑOS)	1.061	984	1.041	1.419	1.637	1.631	1.873	1.629	1.551	1.537	14.363
VEJEZ (> 66 AÑOS)	1.098	1.156	1.255	1.599	1.902	1.682	1.857	1.834	2.058	2.208	16.649
TOTAL	**13.349**	**12.924**	**13.498**	**14.817**	**14.821**	**14.874**	**17.296**	**16.244**	**15.040**	**14.079**	**146.942**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Las atenciones de salud ofertadas y brindadas por el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, dan garantía de ser brindadas a los Pacientes/Usuarios de cualquier perfil de edad, de forma complementaria a las necesidades de salud requeridas, ajustándosen a los servicios de salud habilitados en los diferentes niveles de complejidad institucional.

2. SERVICIOS DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Acorde a los servicios de Humanización y Atención al Usuario evidenciados, se desarrollaron socializaciones de Derechos y Deberes junto con Orientación a Usuarios del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, conforme se relacionan en la siguiente Tabla N° 25.
Dentro de la información dada de Derechos y Deberes, se tiene para el periodo de Mayo a Diciembre del 2022, socializaciones realizadas de 690, 687, 585, 641, 810, 943, 580 440 casos, respectivamente; ya en el 2023 fueron socializados Derechos y Deberes a 9.945 Usuarios; y en el 2024 de Enero a Abril se han socializado a 4.062 Usuarios, conforme se evidencia Tabla 27.

Adicional Orientación a los Usuarios se presentarón correspondientemente en Mayo 1.986, en Junio 1.423, en Julio 1.213, en Agosto 1.541, en Septiembre 1.442, Octubre 1.162, en Noviembre 1.220, y Diciembre 1.295 casos, en el 2022.
En el 2023 en total se realizaron 9.945 Orientaciones Socializaciones de Derechos y Deberes a los Usuarios, con un promedio mensual de 828. En el 2024 de Enero a Octubre se han desarrollado 10.275 Orientaciones a los Usuarios.

Tabla 26. RELACIÓN DE DERECHOS, DEBERES Y ORIENTACIONES, SOCIALIZADOS A USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2023 A 2024

DERECHOS Y DEBERES												
SERVICIO	AÑO 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CONSULTA EXTERNA	166	80	155	78	100	80	84	100	69	80	93	
URGENCIAS	278	450	419	220	414	348	387	381	269	349	341	395
LOBBY												
IMAGENOLOGIA												
HOSP 4 PISO	153	220	381	160	124	237	267	241	103	396	183	221
HOSP 5 PISO	99	160	83	175	64	162	109	61	249	114	317	330
TOTAL	**696**	**910**	**1038**	**633**	**702**	**827**	**847**	**783**	**690**	**939**	**934**	**946**

ORIENTACIÓN A USUARIOS												
ACTIVIDAD	AÑO 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
REGISTRO ORIENTACION A USUARIOS	1.290	1.424	1.443	907	1.490	1.928	1.438		1.842	1.694	1.573	1.157
ORIENTACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL	51											

DERECHOS Y DEBERES												
SERVICIO	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CONSULTA EXTERNA			59		15							
URGENCIAS	379	593	644	951	796	720	637	375	289	531	265	300
LOBBY								143	180	105	210	195
IMAGENOLOGIA								90	60	105	75	45
HOSP 4 PISO	268	445	258	322	155	114	180	105	135	140	282	240
HOSP 5 PISO	168	384	174	120	91	135	117	135	98	59	180	135
TOTAL	**815**	**1422**	**1135**	**1393**	**1057**	**969**	**934**	**848**	**762**	**940**	**1012**	**915**

ORIENTACIÓN A USUARIOS												
ACTIVIDAD	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
REGISTRO ORIENTACION A USUARIOS	1.059	820	914	822	1.000	955	930	775	983	361	740	824
ORIENTACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL												

Igualmente Encuestas se desarrollaron a los Usuarios/Pacientes, con un total en Mayo del 2022 de 642 Encuestas, en Junio de 654, en Julio de 605, en Agosto de 654, en Septiembre de 702, Octubre de 608, Noviembre de 600 y Diciembre de 676; con un predominio mayor al 96% de Encuestas Satisfechas.
En el 2023 se desarrollaron 9.208 Encuestas, con el promedio mensual de 767. Ya en el 2024 de Enero a Octubre el total de Encuestas desarrolladas han sido 8.928.

Específicamente en Mayo del 2022 del total de las 642, se evidencian como Satisfactorias 619 (96%), e Insatisfechas 23 (4%); en Junio del 2022 tenemos que del total de las se evidencian como Satisfactorias 634 (97%), e Insatisfechas 20 (3%). En Julio del 2022 tenemos que del total de las encuestas 605, se evidencian como Satisfactorias 580 (96%), e Insatisfechas 25 (4%). En Septiembre se evidencian 688 (98%) como satisfactorias; en Octubre fueron del 95%, para un total de 579; en Noviembre satisfactorias 580 (96%); y Diciembre fueron 661 (98%) encuestas categorizadas como satisfactorias.

Tabla 27. ENCUESTAS DESARROLLADAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2023 A 2024

SERVICIO	AÑO 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CIRUGIA		2	6	7		21						25
CONSULTA EXTERNA	42	33	37	40		43	118	97	80	102	78	
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	217	302	355	289	155	230	224	209	183	291	194	287
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	47	159	93	79	122	41	91	67	58	109	122	162
MATERNO		4						3	3		1	
RADIOLOGIA IMAGENOLOGIA							23			41	6	
LABORATORIO	11	11	11	11	11	13	13	11		15	12	8
URGENCIAS	258	326	343	252	387	324	322	450	279	360	474	408
TOTAL APLICADAS	**575**	**837**	**845**	**678**	**675**	**672**	**791**	**837**	**603**	**918**	**887**	**890**

ENCUESTAS APLICADAS	AÑO 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
SATISFECHOS	560 (97%)	821 (98%)	800 (95%)	654 (96%)	645 (96%)	647 (96%)	756 (96%)	798 (95%)	587 (97%)	883 (96%)	873 (98%)	860 (97%)
INSATISFECHOS	15 (3%)	17 (2%)	45 (5%)	24 (4%)	30 (4%)	25 (4%)	35 (4%)	39 (5%)	16 (3%)	35 (4%)	14 (2%)	30 (3%)
TOTAL ENCUESTAS	575	837	845	678	675	672	791	837	603	918	887	890

SERVICIO	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CIRUGIA					3		2			16		
CONSULTA EXTERNA		80		22		39	21	6	61	18	77	2
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	208	265	296	216	252	249	185	211	146	159	138	201
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	111	115	93	115	89	68	161	144	64	96	138	92
MATERNO	3	9	5		26	69	17	1		44	35	10
RADIOLOGIA IMAGENOLOGIA					126	113	98	44	123	160	87	84
LABORATORIO	12	11	10	14	11	6	12	13	21	11	12	33
URGENCIAS	491	558	577	395	446	633	487	307	230	334	349	394
TOTAL APLICADAS	**825**	**1038**	**981**	**762**	**953**	**1177**	**983**	**726**	**645**	**838**	**836**	**816**

ENCUESTAS APLICADAS	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
SATISFECHOS	804 (97%)	1012 (97%)	952 (97%)	953 (98%)	921 (96%)	950 (97%)	957 (97%)	715 (98%)	620 (96%)	833 (99%)	835 (99%)	814 (99%)
INSATISFECHOS	21 (3%)	26 (3%)	29 (3%)	15 (2%)	32 (4%)	21 (3%)	26 (3%)	11 (2%)	25 (4%)	5 (1%)	1 (1%)	2 (1%)
TOTAL ENCUESTAS	825	1038	981	968	953	971	983	726	645	838	836	816

Como complemento importante se hace a continuación la relación de las diferentes PQR oficializadas en los diferentes servicios del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, presentándose en el mes de Mayo del 2022 un total de 31 PQR, en Junio del 2022 soportes de 32 casos, y en Julio de 26 casos; siendo la Unidad de Urgencias la dependencia con leve mayor número de PQR.
En el mes de Julio del 2022 es información importante el observar que del total de los 26 casos de PQR, 5 no fueron contestadas; con un total de 6 atendidas fuera de los términos de tiempos legales.
En la anualidad del 2023 el porcentaje mensual promedio de Encuestas Desarrolladas Satisfactorias fue del 96,41%. En el 2024 de Enero a Octubre el promedio mensual de Encuestas Desarrolladas Satisfactorias es del 97%.

Tabla 28A. RELACIÓN DE PQR RECEPCIONADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2023

PQRS													
SERVICIO ASISTENCIAL	DERECHO VULNERADO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
MATERNO	CONFIDENCIALIDAD												
	TRATO DIGNO	2				1							
	NO APLICA		1								1		
	ATENCION CON CALIDAD - SEGURA			1		1							
	ATENCIÓN CON CALIDAD- ACCESIBLE										1		1
	ATENCION CON CALIDAD - OPORTUNA	1											
	ATENCIÓN CON CALIDAD- PERTINENTE			1		1		6			1		
URGENCIAS	TRATO DIGNO	1	2	2	2	4		3			3		
	ATENCION CON CALIDAD- CONTINUA	1	2	1		3		2					
	ATENCION CON CALIDAD- OPORTUNA	3	3	5	3	2							
	NO APLICA		1	2						2			1
	ATENCIÓN CON CALIDAD- ACCESIBLE			1							1	1	
	INFORMACIÓN CLARA				4	1	1	2					
	ATENCIÓN CON CALIDAD- PERTINENTE		3	3	6	3	2	4			1		
	CONFIDENCIALIDAD												
	ATENCION CON CALIDAD- SEGURA		1			1	1						
INTERNACION 4 PISO	NO APLICA				1		1			1	2		

	ATENCION CON CALIDAD-PERTINENTE		1		1								
	TRATO DIGNO		1	1	1								
	ATENCIÓN CON CALIDAD CONTINUA												
	INFORMACIÓN CLARA		1					1					
	ATENCIÓN CON CALIDAD-SEGURA			1									
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE										1		
	ATENCION CON CALIDAD-OPORTUNA											1	
INTERNACION 5 PISO	NO APLICA			1	1		2	2			1		
	TRATO DIGNO											1	
	ATENCIÓN CON CALIDAD CONTINUA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA				1								
	ATENCION CON CALIDAD - SEGURA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE										1		
	INFORMACION CLARA												
	ATENCION CON CALIDAD - PERTINENTE					1							
ESPECIALISTAS	INFORMACION CLARA						3						
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA						7						
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE												1
	TRATO DIGNO								2				1
	CONFIDENCIALIDAD						1						
CIRUGIA	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA						1	1					
	TRATO DIGNO							1					
	ATENCIÓN CON CALIDAD-CONTINUA												
	NO APLICA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE						1	1					
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE					1				1		1	1
	INFORMACION CLARA					1				1		1	
	ATENCIÓN CON CALIDAD SEGURA	1								1			
UCIN	NO APLICA												
	TRATO DIGNO	1											

REFERENCIA	TRATO DIGNO												
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD-CONTINUA		1										
LABORATORIO	TRATO DIGNO												
	ATENCION CON CALIDAD PERTINENTE										1		
	ATENCION CON CALIDAD CONTINUA												
CONSULTA EXTERNA	ATENCION CON CALIDAD OPORTUNA				2	1							
	INFORMACION CLARA							1				1	1
	ATENCION CON CALIDAD CONTINUA	1											
	ATENCION CON CALIDAD PERTINENTE			1		1		6				1	
	ATENCION CON CALIDAD SEGURA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD ACCESIBLE		2							3		8	1
	TRATO DIGNO	3			1							3	
	NO APLICA												
MEDICO GENERALES	ATENCION CON CALIDAD OPORTUNA						1						
	ATENCIÓN CON CALIDAD ACCESIBLE								2				
	INFORMACION CLARA								1				1
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE						2						
ENFERMERIA	ATENCION CON CALIDAD CONTINUA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD ACCESIBLE						1			2	2		1
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE						3	7		2			
	INFORMACION CLARA						2				1		
	ATENCION CON CALIDAD OPORTUNA						1					1	1
	ATENCION CON CALIDAD SEGURA						2	2	1	2		2	
	NO APLICA								1	2	1		
	TRATO DIGNO						7	7	7	4	7	7	1
APOYO DIAGNOSTICO	ATENCION CON CALIDAD-CONTINUA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD ACCESIBLE								1				

	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE			1									
	TRATO DIGNO				1			1					
	CONFIDENCIALIDAD										1		
	INFORMACION CLARA					1							
BANCO DE SANGRE	ATENCION CON CALIDAD - OPORTUNA										4		
	INFORMACIÓN CLARA												
ATENCION AL USUARIO	TRATO DIGNO	1		1									
	INFORMACION CLARA									1			
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE												
TRABAJO SOCIAL	TRATO DIGNO			1		1							
PATOLOGIA	TRATO DIGNO											1	
	INFORMACION CLARA						1						
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE					1							
FARMACIA	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE							3					
	ATENCION CON CALIDAD - OPORTUNA												
TOTAL		**15**	**19**	**23**	**24**	**25**	**40**	**50**	**15**	**22**	**30**	**29**	**11**

SERVICIO DE APOYO	DERECHO VULNERADO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
CALL CENTER	ATENCION CON CALIDAD-ACCESIBLE		1				6	18	12	13	5	17	6
	INFORMACION CLARA												
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA												
	TRATO DIGNO							1					
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE		1					1					
FACTURACION	INFORMACION CLARA		1					1	1	1		1	1
	ATENCION CON CALIDAD-CONTINUA	2						1					
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE	3	1	1		1			2				3
	TRATO DIGNO	2	1	1					2		2	2	
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA			1									
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE		2	1	1	1	1						
	NO APLICA		1										

VIGILANCIA	NO APLICA				1								
	TRATO DIGNO			1	1						1		1
ALIMENTACION	ATENCION CON CALIDAD SEGURA					1							
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE		1		1		2						
	NO APLICA						1		1				
CAMILLEROS	TRATO DIGNO											1	
APOYO LOGISTICO	NO PLICA										1		
SERVICIOS GENERALES	NO APLICA					1							
OTROS	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE				1								
	INFORMACION CLARA									1			
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE						1						
	NO APLICA	1						1	11	5			
TOTAL		**8**	**9**	**5**	**5**	**4**	**11**	**23**	**29**	**20**	**9**	**21**	**11**
TOTAL PQRS POR DERECHOS VULNERADOS		**ene-23**	**feb-23**	**mar-23**	**abr-23**	**may-23**	**jun-23**	**jul-23**	**ago-23**	**sep-23**	**oct-23**	**nov-23**	**dic-23**
TOTAL		**23**	**28**	**28**	**29**	**29**	**51**	**73**	**44**	**42**	**39**	**50**	**22**

Tabla 28B. RELACIÓN DE PQR RECEPCIONADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2024

PQRS DE DERECHO VULNERADO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
CONFIDENCIALIDAD												
TRATO DIGNO	4	9	7	9	14	17	21	8	21	5	7	5
NO APLICA	4	2	6	2	1	1	2	4	4	1	5	6
ATENCION CON CALIDAD - SEGURA		1	1	5					2			
ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE	8	16	38	16	52	57	18	20	38	16	48	46
ATENCION CON CALIDAD - OPORTUNA	2		1		3	4	3	3	16	14	1	3
ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE	4	3		3	4	4	4	7		1	1	4
INFORMACION CLARA	3	4	7	7	5	4	9	5			2	8
ATENCIÓN CON CALIDAD CONTINUA	1		1	3	1	2			2			

INFORMACIÓN DE COSTOS	1											1
TOTAL	**27**	**35**	**61**	**45**	**80**	**89**	**57**	**47**	**83**	**37**	**64**	**73**

PQRS POR SERVICIO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
ENFERMERIA	7	6	6	9	9	6	18	6	12	5	4	5
FACTURACIÓN	2		3			4	1	5	11	3	2	3
LABORATORIO	1					0						
INTERNACION 4 PISO	2		4			4	1	1				
INTERNACIÓN 5 PISO	1				2	7			2		1	2
CIRUGÍA	2		2		4	5	1	4	7		4	4
MÉDICO	11	7	12	9								
MÉDICO ESPECIALISTA					12	14	11	3	3	10	5	8
MÉDICO GENERAL					4	8	9	1	9	6	2	3
PROGRAMA CANGURO					1	3			1			
OTROS	1	2		2	2				6			
CALL CENTER		16	21	16	39	9	8	14	19	9	40	35
TRABAJO SOCIAL		1		1						1		
ATENCIÓN AL USUARIO					1	7	2	1	2			
USUARIO												
VIGILANCIA		1	2	3	1				1			1
IMAGENOLOGÍA			3		2	2		1				1
REFERENCIA			2							2	1	2
MATERNO			1			6	2	1				
URGENCIAS			3		2	6		3	6		3	6
GyO MEDICAL			1			1						
APOYO LOGÍSTICO			1								1	
APOYO DIAGNÓSTICO						1	2					
FARMACIA		2		5	1							
PATOLOGIA						1						
CONSULTA EXTERNA						3		2	4			1
GESTIÓN AMBIENTAL						1						
JURIDICA											1	
ALIMENTACION/NUTRICION							1	5		1		2
SERVICIOS GRAL							1					
CAFETERIA						1						
TOTAL	**27**	**35**	**61**	**45**	**80**	**89**	**57**	**47**	**83**	**37**	**64**	**73**

En el mes de Octubre del 2022, se recepcionaron 29 PQRS, siendo 1 de dependencias de apoyo institucional y 28 del áreas asistenciales. En Noviembre del 2022 fueron 35, y en Diciembre del 2022 fueron 11, de Servicios Asistenciales.

En la Tabla 28, se expone el total de PQR recepcionadas en servicios asistenciales y de apoyo institucional, especificándose los derechos vulnerados.

Las correspondientes contestaciones a las diferentes PQR, han sido atendidas mensualmente desde Enero del 2022; existiendo promedio de 8, 12, 14 dias, de manera mayoritaria.

Unido a la presentación de evidencias evaluadas, se encuentra igualmente radicados de Felicitaciones y Sugerencias; con un total de 102 casos para los meses de Mayo a Diciembre del 2022; siendo conceptos de nuestros Usuarios de Satisfacción en un 86%.

En el 2023 el total de Felicitaciones socializadas por los Usarios de la Institución, fueron 172, dicional a 40 Sugerencias. De Enero a Octubre del 2024 se recepcionaron 168 Felicitaciones y 32 Sugerencias.

Tabla 29. RELACIÓN DE FELICITACIONES Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE ENE 2023 A 2024

FELICITACIONES																								
SERVICIO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
HOSPITALIZACION 4 PISO	2	2	3	3	4		7	1	3		2	2	1	6	4	3	6	10	8	6	3	3	1	
HOSPITALIZACION 5 PISO	6	6	2	3	4	2	2	8	2	4	4	4	2	7	1	5	1	1	1		3	3	1	1
LOBBY					3			3																
MATERNO / NEONATOS	5	5	1	4					1	3	5				4		4	15	3	1	4	4		2
MADRE CANGURO				1																				1
CIRUGIA																		2						
UCIN																								
URGENCIAS	7	7	1	3	5	6	2	1	1	7	3	3	1		1		2	15	3	2			3	3
VIGILANCIA			1			1		1		1				1		1								
FACTURACIÓN	2	2				1						1												
RADIOLOGIA / IMAGENOLOGIA											1			2										
CLINICA DE HERIDAS					2	1	2	1					3	1	2	1	1		1	2	2	2		1
CONSULTA EXTERNA												1		1		1		4						
URGENCIAS PEDIATRICAS																			2					
PERSONAL ASISTENCIAL																				2				

ATENCIÓN AL USUARIO				1										1		3	1					2	
TOTAL	**22**	**22**	**8**	**15**	**18**	**11**	**13**	**15**	**7**	**15**	**15**	**11**	**7**	**19**	**12**	**14**	**15**	**47**	**18**	**13**	**12**	**19**	**7**	**8**

SUGERENCIAS

AREA	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
URGENCIAS				1	2	1	3	2			1	2	1		2			1	1	1	1		1	3
LOBBY/PATOLOGIA			2			3							1											
ATENCION AL USUARIO								1					2											
NEONATOS								2																
CONSULTA EXTERNA							1					1	2				1							
CIRUGIA				1							1	1												
MATERNO					1		1						2		1						1		1	
RADIOLOGIA										1				1										
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO				1	3	2	1	1							1			1			2		1	
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO									3	1			3		2			1						5
TOTAL	**0**	**0**	**2**	**3**	**6**	**6**	**6**	**6**	**3**	**2**	**2**	**4**	**11**	**1**	**6**	**0**	**1**	**3**	**1**	**1**	**4**	**0**	**8**	**8**

Podemos evidenciar que durante el mes de Junio uno de los derechos mas vulnerados fue atención con calidad accesible por parte del área de call center, debido a la dificultad para la asignación de citas médicas; estas quejas tuvieron respuesta por parte del área correspondiente dando solución a los Usuarios. En el mes de Mayo afectación se evidenció por parte del área de facturación, debido a la demora presentada en el proceso de facturación para los diferentes exámenes del área de radiología y laboratorio, afectando los horarios de citas estipulados

Importante es el dar atención a las diferentes oportunidades de mejora sustentadas en las dependencias o Unidades de Servicios; siendo fundamental la gestión en el mejoramiento, de cada uno de los Líderes de las correspondientes areas, quienes directos gestores son de las diferentes atenciones dadas a nuestros Usuarios en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE.

SERVICIO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Acorde a los lineamientos legales definidos dentro del SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud), las diferentes Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) brindan servicios de salud, los cuales deben están habilitados y categorizados en primero, segunda y tercer nivel de complejidad; siendo importante la integración de redes de servicio y garantía por parte de la Empresas Administradoras de Planes de Beneficio, en la accesibilidad de dichos servicios y atenciones de salud acorde a las necesidades que requieran los Pacientes, dándose operación a las diferentes actividades y procedimientos categorizados en servicios de Referencia y Contrareferencia.

Tabla 30. EAPB DE REMISIONES DE PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2021 A 2024

EPS PACIENTE	2021	2022	2023	2024	TOTAL GRAL
CAPRESOCA EPS	2970	3251	3314	3954	13489
NUEVA EPS	1189	1859	2229	1322	6599
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	770	1538	1543	1506	5357
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. - EN INTERVENCIÓN BAJO LA MEDIDA DE TOMA DE POSESIÓN				969	969
MEDIMAS EPS S.A.S.	634	125			759
DEPARTAMENTO DEL CASANARE	215	161	140	96	612
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	117	141	112	94	464
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	66	71	101	114	352
ESM BATALLON DE ASPC N° 16 "TE. WILLIAM RAMIREZ SILVA " (NIVEL 1)	1	132	113	100	346
MEDISALUD UT	88	90	103	35	316
CAPITAL SALUD EPS	85	80	66	70	301
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. SOAT	80	74	27		181
POLICIA NACIONAL - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	59	60	34	24	177

SEGUROS DEL ESTADO S.A.	77	95			172
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	26	29	81		136
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR SAS	39	43	21		103
OTRAS EAPB	457	356	417	515	1745
TOTAL EAPB	**6873**	**8105**	**8301**	**8799**	**32078**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Acorde a la fuente de información suministrada institucionalmente, se presentaron el 2021 un total de 6.873 procesos de remisiones de los cuales 1.240 fueron aceptados; siendo el mayor numero de referencia desarrollas a Usuarios afiliados a la EPS Capresoca.

Para el periodo el año 2022, un total de 8.105 eventos de referencia y contrareferencia se desarrollaron, siendo aceptados 5.498; e igualmente estando como principales EAPB gestoras Capresoca EPS, Nueva EPS, Sanitas EPS.

En el 2023 el total de referencias ejecutadas fueron 8.301, siendo aceptadas 6.114; los meses de Enero a Octubre del 2024 se han ejecutado 7.400 remisiones de las cuales aceptadas fueron 5.643; prevaleciendo como principales EAPB gestoras las mismas del 2022.
Las EAPB (Administradoras de Planes de Beneficio) con mayores casos de Remisiones gestionadas se relacionan en la siguientes Tabla; siendo estas de forma proporcional, las EAPB, con el mayor número de afiliados en la Región.

Es importante relacionar que las correspondientes atenciones a las Remisiones solicitadas, son definidas como Aceptadas a las que finalmente el Usuario/Paciente continua con la atención solicita en la Remisión.

En las gestiones aplicadas a la totalidad de Referencias y Contrareferencias, se valoran las actividades generadas en las mismas, definiéndose la categorización de Estado de las Remisiones; donde Aceptado corresponden a las Remisiones formalmente logradas.

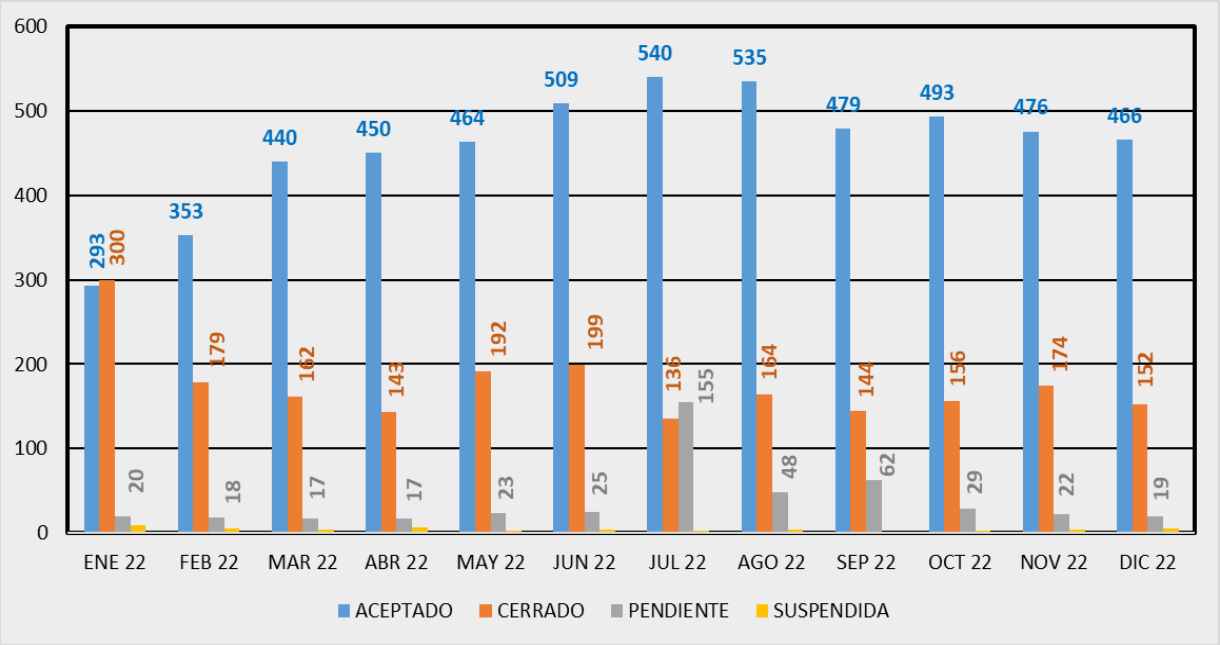
Tabla 31. ESTADO DE REFERENCAS Y CONTRA REFERENCIAS DE PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2021 A 2024

ESTADO REFERENCIA	2021	2022	2023	2024	Total general
ACEPTADO	1240	5498	6114	6585	19.437
CERRADO	5281	2101	1768	1727	10.877
PENDIENTE	324	455	314	348	1.441
SUSPENDIDA	28	51	105	139	323
Total general	6873	8105	8301	8799	32.078

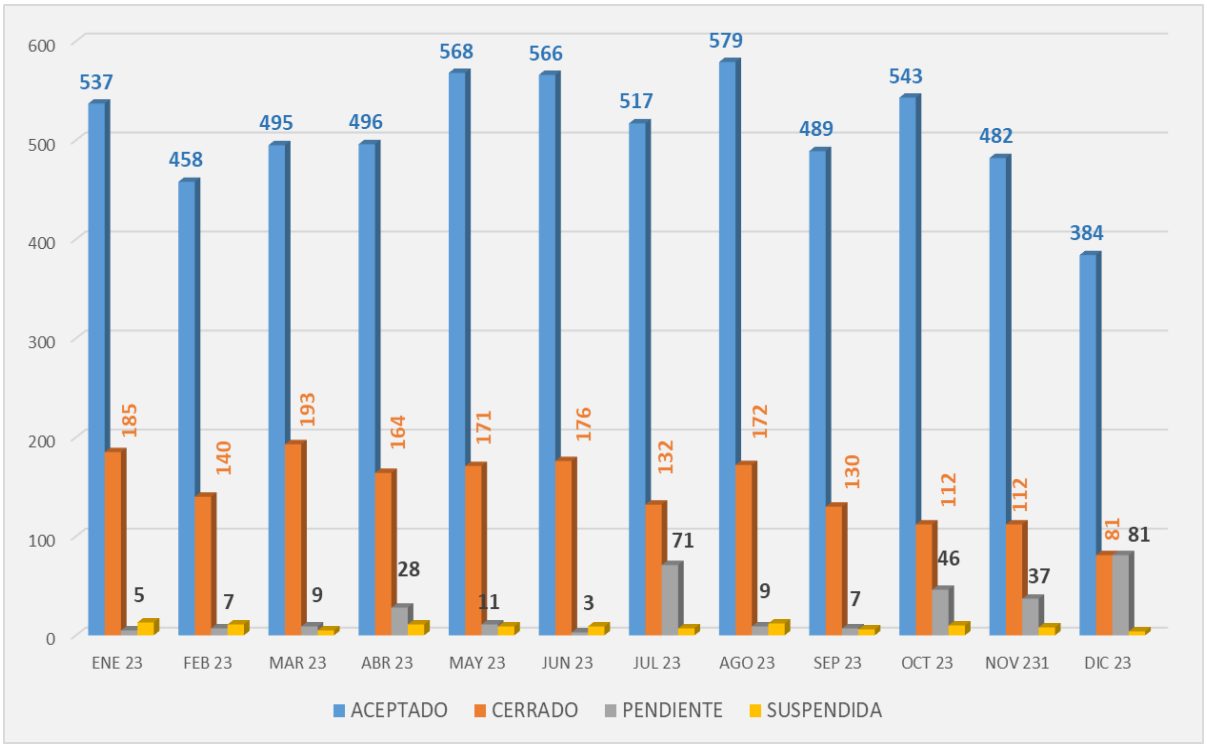
FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Adicional los casos definidos como Cerrados, corresponden a servicios de Remisiones solicitados pero que con posteriores revaloraciones y/o motivos, son estas Remisiones canceladas o no necesarias.

Gráfica 20. REMISIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE ENE A DIC DEL 2022



Gráfica 21. REMISIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE ENE A DIC DEL 2023



Gráfica 22. REMISIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE ENE A DIC DEL 2024

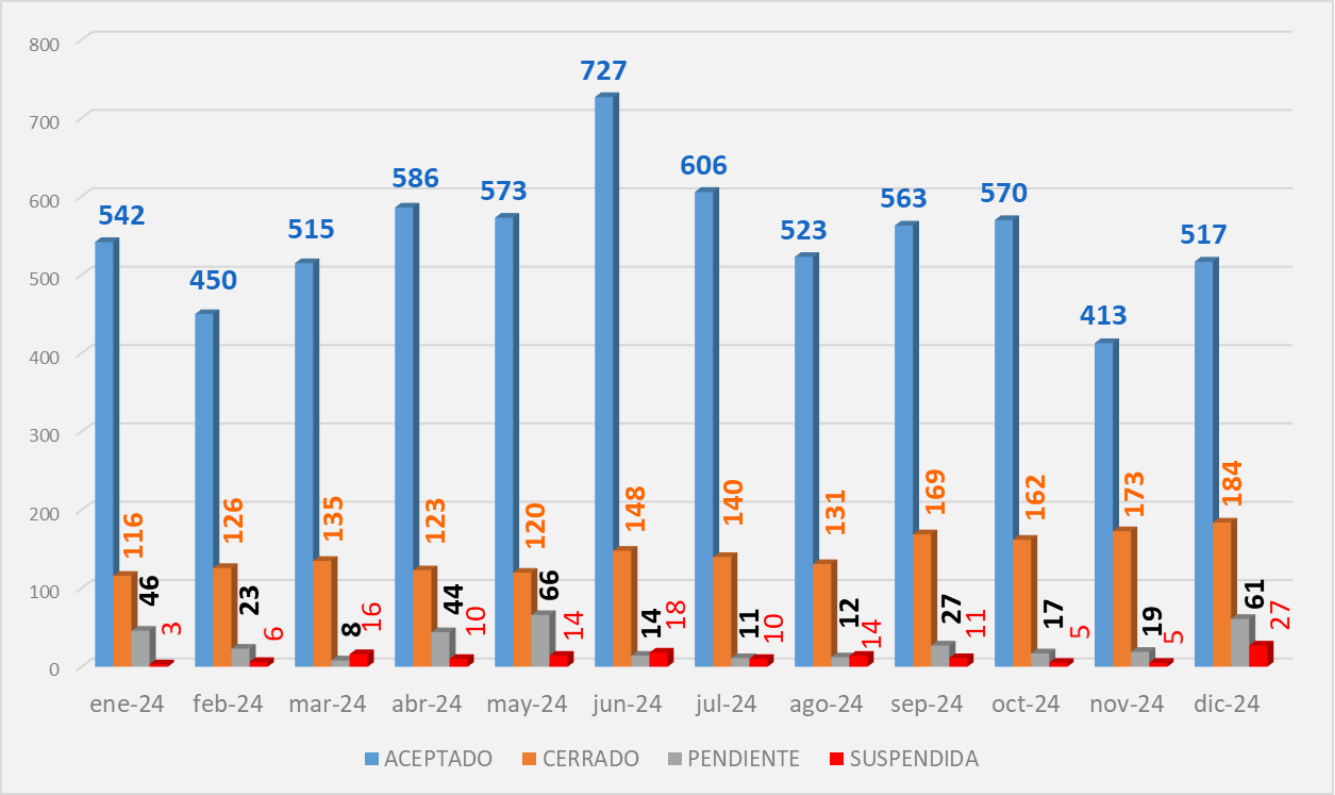


Tabla 32. RELACIÓN DE ESTADO DE REFERENCAS Y CONTRA REFERENCIAS DE EAPB DE PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE 2023 Y 2024

EPS PACIENTE	ACEPTADO	CERRADO	PENDIENTE	SUSPENDIDA	TOTAL
CAPRESOCA EPS	2769	918	184	83	3954
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	1268	178	50	10	1506
NUEVA EPS	1049	226	34	13	1322
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. - EN INTERVENCIÓN BAJO LA MEDIDA DE TOMA DE POSESIÓN	709	210	37	13	969
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	84	21	8	1	114
ESM BATALLON DE ASPC N° 16 "TE. WILLIAM RAMIREZ SILVA " (NIVEL 1)	82	17	1		100
DEPARTAMENTO DEL CASANARE	65	23	2	6	96
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	69	19	6		94
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.	56	12	1	3	72
CAPITAL SALUD EPS	55	13	1	1	70
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	55	7	5	2	69
CAJACOPI EPS S.A.S	38	5	2	1	46
MEDISALUD UT	20	12	3		35
OTRAS EPS	266	66	14	6	352

TOTAL GENERAL	6585	1727	348	139	8799

EPS PACIENTE 2023	ACEPTADO	CERRADO	PENDIENTE	SUSPENDIDA	TOTAL
CAPRESOCA EPS	2259	852	160	43	3314
NUEVA EPS	1734	396	66	33	2229
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	1194	303	31	15	1543
DEPARTAMENTO DEL CASANARE	91	24	19	6	140
ESM BATALLON DE ASPC N° 16 "TE. WILLIAM RAMIREZ SILVA " (NIVEL 1)	90	18	2	3	113
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	86	21	5		112
MEDISALUD UT	72	31			103
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	73	22	6		101
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	75	5	1		81
CAPITAL SALUD EPS	50	13	3		66
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	33	7	1		41
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	24	8	2	1	35
POLICIA NACIONAL - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	26	7		1	34
OTRAS EAPB	307	61	18	3	389
TOTAL GENERAL	**6114**	**1768**	**314**	**105**	**8301**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Dentro de los Motivos de las Remisiones relacionados en las siguientes Tablas, se presentan con mayor cantidad de eventos la solicitud de servicios de Mayor Nivel de Complejidad, Especialidades no Disponibles en la Institución y No Convenio.

Tabla 33. MOTIVOS FRECUENTES DE REMISIONES DE PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE LA VIGENCIA 2022 A 2024

MOTIVO DE REMISION	2022
MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD	3567
ESPECIALIDAD NO DISPONIBLE EN LA INSTITUCIÓN	1489
NO CONVENIO	1028
UCI	733
PLAN DOMICILIARIO	347
HOSPITAL DOMICILIARIO	268
LABORATORIO ESPECIAL	184
OXIGENO DOMICILIARIO	180
NO CAMAS	50
MANEJO INTEGRAL	47
TRASLADO DOMICILIO	46
SOLICITUD DE AMBULANCIA	27
HEMODIALISIS	26

UCI PEDIATRICA	22
UCI+ TERAPIA DE REPLAZO RENAL	19
UCI NEONATAL	15
ECOCARDIOGRAMA TRANESOFAGICO	13
OXIGENO DOMICILIARIO	11
SEGUIMIENTO TRATAMIENTO MENOR NIVEL COMPLEJIDAD	11
UCI MAS ECOCARDIOGRAMA TRANSESOFAGICO	11
PLAN DOMICILIARIO + OXIGENO DOMICILIARIO	7
MANEJO AMBULATORIO	3
FAMILIA SOLICITA REMISIÓN	1
TOTAL	**8105**

MOTIVO DE REMISION	2023
MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD	4089
ESPECIALIDAD NO DISPONIBLE EN LA INSTITUCIÓN	1192
NO CONVENIO	903
HOSPITAL DOMICILIARIO	677
UCI	647
LABORATORIO ESPECIAL	188
OXIGENO DOMICILIARIO	171
AMBULANCIA BASICA TERRESTRE	87
OXIGENO DOMICILIARIO, HOSPITALIZACION DOMICILIARIA, TRASLADO EN AMBULANCIA BASICA	53
MANEJO INTEGRAL	49
TRASLADO DOMICILIO	44
SOLICITUD DE AMBULANCIA	40
UCI PEDIATRICA	40
NO CAMAS	29
HEMODIALISIS	22
UCI NEONATAL	19
UCI+ TERAPIA DE REPLAZO RENAL	18
PLAN DOMICILIARIO + OXIGENO DOMICILIARIO	12
ECOCARDIOGRAMA TRANESOFAGICO	7
CITA CONTROL	4
SEGUIMIENTO TRATAMIENTO MENOR NIVEL COMPLEJIDAD	3
UCI MAS ECOCARDIOGRAMA TRANSESOFAGICO	3
FAMILIA SOLICITA REMISIÓN	2
MANEJO AMBULATORIO	2
TOTAL	**8301**

MOTIVO DE REMISION	2024

MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD	4910
ESPECIALIDAD NO DISPONIBLE EN LA INSTITUCIÓN	914
HOSPITAL DOMICILIARIO	847
NO CONVENIO	627
NO CONVENIO	397
UCI	248
OXIGENO DOMICILIARIO	225
LABORATORIO ESPECIAL	185
MANEJO INTEGRAL	58
CUIDADO PALEATIVO	57
AMBULANCIA BASICA TERRESTRE	55
TRASLADO DOMICILIO	45
UCI PEDIATRICA	42
SOLICITUD DE AMBULANCIA	29
HEMODIALISIS	26
OXIGENO DOMICILIARIO, HOSPITALIZACION DOMICILIARIA, TRASLADO EN AMBULANCIA BASICA	26
NO CAMAS	22
UCI NEONATAL	17
AMBULANCIA A HEMODIALISIS	13
AEREA	11
PLAN DOMICILIARIO + OXIGENO DOMICILIARIO	10
ECOCARDIOGRAMA TRANESOFAGICO	9
UCI+ TERAPIA DE REPLAZO RENAL	9
UCI MAS ECOCARDIOGRAMA TRANSESOFAGICO	6
SEGUIMIENTO TRATAMIENTO MENOR NIVEL COMPLEJIDAD	5
CITA CONTROL	3
MANEJO AMBULATORIO	3
TOTAL	**8.799**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Adicional dentro del Motivo de Remisión categorizado como No Convenio, se tiene a continuación las EAPB principales definidas dentro de esta causa. Siendo para la vigencia del 2021 del 8,37%, para el 2022 del 12,6%, y en el 2023 fue del 10,8%; porcentaje relacionado con el total de Remisiones desarrolladas en las vigencias. En el 2024 de Enero a Octubre el porcentaje de remisiones categorizadas como No Convenio fue del 12,6%.
Conforme se evidencia en las fuentes de información, las 3 mayores causas de motivo de remisiones son la necesidad de mayor nivel de complejidad, requerimiento de especialidades no disponibles en el HORO, y la no existencia de convenio con las diferentes EAPB.

Tabla 34. EAPB CON MOTIVO DE NO CONVENIO, EN REMISIONES DE PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, DE LA VIGENCIA 2022 A 2024

EAPB PACIENTE	2022
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	524

NUEVA EPS	221
CAPRESOCA EPS	155
CAPITAL SALUD EPS	47
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	12
EPS CONVIDA	10
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR SAS	8
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	5
CAJACOPI	4
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	4
OTRAS EAPB	38
TOTAL	**1028**

EPS PACIENTE	2023
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	520
NUEVA EPS	273
CAPRESOCA EPS	40
CAPITAL SALUD EPS	36
MEDISALUD UT	3
SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	3
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	2
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR	2
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR SAS	2
OTRAS EAPB	20
TOTAL	**903**

EPS PACIENTE	2024
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	415
NUEVA EPS	146
CAPITAL SALUD EPS	20
CAJACOPI EPS S.A.S	10
CAPRESOCA EPS	9
ASMET SALUD EPS SAS	3
COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA - COLSANITAS	3
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	2
COLMENA ARL	2
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.S.	2
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	2
MEDISALUD UT	2

ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	1
ALIANSALUD EPS	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	1
COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA	1
COMFAORIENTE EPSS	1
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. SOAT	1
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	1
EPS INDIGENA MALLAMAS	1
POLICIA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICIA DE CASANARE (SANIDAD)	1
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	1
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	1
TOTAL	**627**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL

Dentro de este contexto es de afectación directa para los Usuarios/Pacientes en sus procesos de Refrencia, los casos de EAPB categorizadas como Aseguradoras de accidentes de tránsito y a nivel nacional la Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES-, las cuales limitaciones presentan ante procesos de atenciones de salud, no directamente categorizadas como EPS (Empresas Promotoras de Salud).

RELACION DE INFORMACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS, DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Dentro de las estrategias definidas en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, es fundamental la implementación garantizada de la atención integral en Seguridad de los Paciente/Usuarios atendidos en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, como IPS integrante del SGSSS. Lineamientos están dados por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la Seguridad del Paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de eventos adversos, para contar con instituciones seguras y competitivas internacionalmente.

Se define como Seguridad del Paciente al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Como base importante de acceso, información y gestión de Seguridad del Paciente, relacionamos la presentación de Eventos Adversos, generados por las directas atenciones asistenciales de los servicios de salud habilitados por el Hospital Regional de la Orinoquía ESE y suministrados por el Sistema de Información de Presentación de Eventos Adversos (SIEVA).

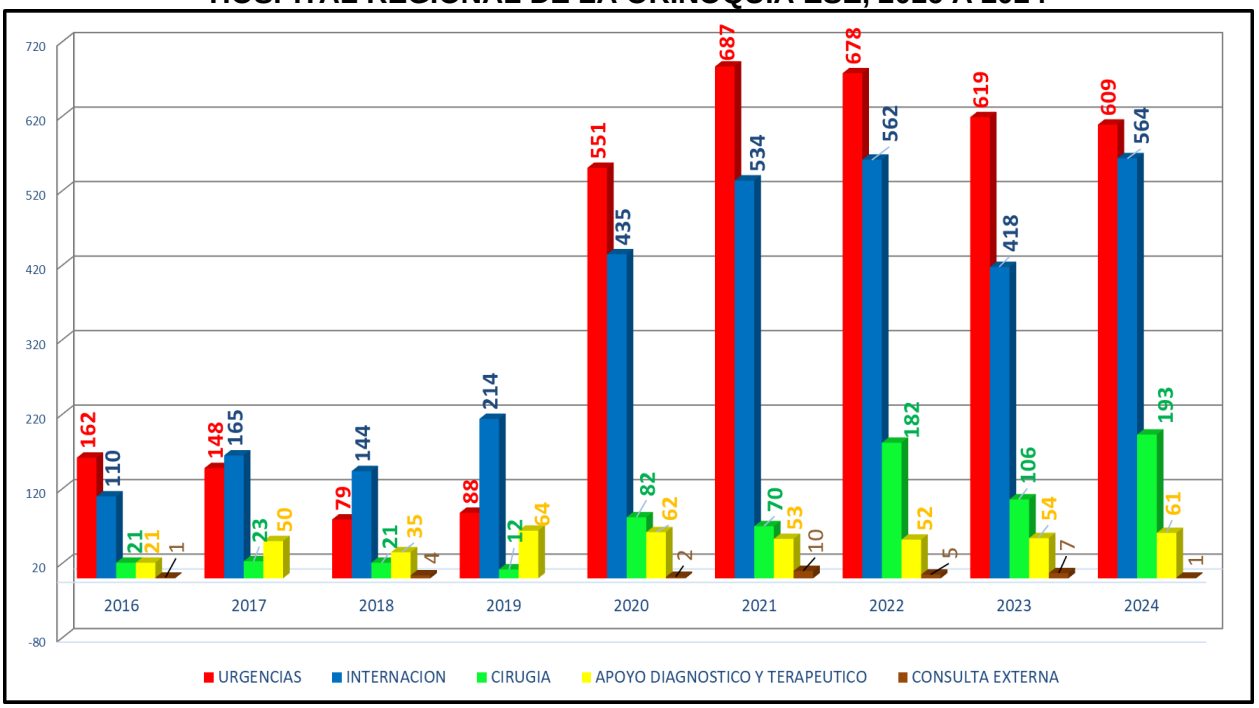
Tabla 35. SERVICIOS ASISTENCIALES DE PRESENTACIÓN DE EVENTOS NO SEGUROS INFORMADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2016 A 2024

SERVICIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
URGENCIAS	162	148	79	88	551	687	678	619	609	**3621**
INTERNACION	110	165	144	214	435	534	562	418	564	**3146**
CIRUGIA	21	23	21	12	82	70	182	106	193	**710**
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	21	50	35	64	62	53	52	54	61	**452**
CONSULTA EXTERNA	1		4		2	10	5	7	1	**30**
Total general	**315**	**386**	**283**	**378**	**1132**	**1354**	**1479**	**1204**	**1428**	**7959**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION SIEVA

Se evidencia que de la información suministrada, ahí prevalencia de mayor cantidad de casos reportados de Evento Adversos en el servicio de Urgencias en la anualidad 2020, 2021, 2022, 2023, y 2024. Presentandose la menor cantidad en la Unidad de Consulta Externa. Dichos indicadores de información son sustentables con el mayor volumen de atenciones brindadas a Usuarios/Pacientes, y mayor congestión, como evidentemente acaece en la Unidad de Urgencias.

Gráfica 23. INFORMACIÓN DE PRESENTACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS (SIEVA) DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2016 A 2024



Adicional es importante evaluar que la presentación de casos de Eventos Adversos analizados y reportados, han generado aumento de forma progresiva, desde el año 2019; directamente proporcional a la mayor demanda de atenciones de servicios de salud, y progresiva congestión de los servicios asistenciales. Leve disminución, de presentación de eventos adversos, se observa desde el 2022 y 2023, siendo respectivamente de 403 y 383;ya en el 2024 de Enero a Octubre presenta incremento de casos de eventos adversos, siendo en total 509.

Tabla 36. TIPO DE EVENTOS NO SEGUROS INFORMADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2020 A 2024

TIPO EVENTO	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Acción insegura	157	68	17	4	17	**263**
Complicación	8	9	11	8	4	**40**
Descartado	136	125	283	232	232	**1008**
EVENTO ADVERSO	370	432	403	383	595	**3545**
Incidente	438	717	756	556	558	**3025**
Indicio de acción insegura	6	3	1		3	**13**
Servicio no conforme	6					**6**
Sin Clasificar	11		8	21	19	**59**
Total general	**1132**	**1354**	**1479**	**1204**	**1428**	**7959**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION SIEVA

En el estudio y análisis de los eventos no seguros reportados en el Sistema de Información SIEVA, dan orientación sobre el tipo de evento ocurrido y la clase/categorización del evento, conforme se reporta en la Tabla 36 y 37. Complementando, es base fundamental el tener precisión sobre la definición y caranteristicas de estos incidentes relacionados con las atenciones de salud enmarcados en la Seguridad del Paciente/Usuario.

Tabla 37. CLASIFICACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS INFORMADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2020 A 2024

CLASE EVENTO	2020	2021	2022	2023	2024 (ENE-OCT)	TOTAL
Clase I: Leve	218	233	241	265	418	**2310**
Clase II: Moderado	94	168	154	88	155	**1075**
Clase III: Grave	32	6	3	9	11	**61**
Complicación	8	9	11	8	4	**40**
Incidente	429	710	743	531	553	**2966**
No serio	19	27	16	42	14	**118**
Serio	16	5	2	4	2	**29**
(en blanco)	316	196	309	257	271	**1351**
Total general	**1132**	**1354**	**1479**	**1204**	**1428**	**7959**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION SIEVA

Dentro de la presentación de Eventos Adversos, relacionamos a continuación la frecuencia proporcional de los mayores Eventos acaecidos en las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 de Enero a Octubre.

Tabla 38. PRINCIPALES EVENTOS ADVERSOS OCURRIDOS E INFORMADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2020 A 2024

EVENTO ADVERSO 2020	FRECUENCIA
Demora en atención médica o interconsulta	131
Flebitis	116
Demora o inasistencia en la atención de la consulta o procedimiento	110
Demora en la definición diagnóstica	85
Complicaciones de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.	67
Administración equivocada de medicamento	53
Caídas intrainstitucional (cuidado)	49
Fallas en la atención derivados de la demora en los procesos diagnósticos	35
Evento adverso relacionado con el diagnóstico	31
Falla en el Autocuidado de la Seguridad del Paciente	30
ERRORES DE MEDICACIÓN	29
Cirugías o procedimientos cancelados por factores atribuibles al desempeño de la organización o de los profesionales	26
Muestra de Laboratorio mal marcadas (Identificadas)	25
Salida accidental de sondas y/o catéteres	25
Pacientes con úlceras por presión	24
complicaciones derivada de falla de dispositivos médicos	19
Otros	277
Total General	**1132**

EVENTO ADVERSO 2021	FRECUENCIA
Demora en la ejecución de procedimientos de Enfermería.	156
Flebitis	133
Demora en la definición diagnóstica	102
Demora en atención médica o interconsulta	94
Demora o inasistencia en la atención de la consulta o procedimiento	70
Caídas intrainstitucional (cuidado)	65
Complicaciones de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.	56
Pacientes con úlceras por presión	54
Administración equivocada de medicamento	45
Cirugías o procedimientos cancelados por factores atribuibles al desempeño de la organización o de los profesionales	42
Omisión de dosis o no aplicación de medicamentos	42

Fallas en la atención derivados de la demora en los procesos diagnósticos	38
Flebitis en sitio de venopuncion quimica	33
Evento adverso relacionado con el diagnóstico	32
Falla en el Autocuidado de la Seguridad del Paciente	28
Infección de Herida Quirúrgica	26
Otros	338
Total General	**1354**

EVENTO ADVERSO 2022	FRECUENCIA
Demora en la ejecución de procedimientos de Enfermería.	200
Flebitis	158
Demora en atención médica o interconsulta	101
Caídas intrainstitucional (cuidado)	89
Demora en la definición diagnóstica	81
Cirugías o procedimientos cancelados por factores atribuibles al desempeño de la organización o de los profesionales	68
Demora o inasistencia en la atención de la consulta o procedimiento	66
Pacientes con úlceras por presión	53
Administración equivocada de medicamento	48
Falla en el Autocuidado de la Seguridad del Paciente	46
Omisión de dosis o no aplicación de medicamentos	43
Flebitis en sitio de venopuncion quimica	40
ERRORES DE MEDICACIÓN	37
Complicaciones de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.	36
Infección de Herida Quirúrgica	31
complicaciones derivada de falla de dispositivos médicos	29
Otros	353
Total General	**1479**

EVENTO ADVERSO DEL 2023	FRECUENCIA
Demora en la ejecución de procedimientos de Enfermería.	142
Flebitis	118
Demora en atención médica o interconsulta	100
Demora o inasistencia en la atención de la consulta o procedimiento	82
Caídas intrainstitucional (cuidado)	64
Demora en la definición diagnóstica	63
Complicaciones de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.	56
Administración equivocada de medicamento	35

Reacción adversa a medicamentos	35
Flebitis en sitio de venopuncion quimica	34
Cirugías o procedimientos cancelados por factores atribuibles al desempeño de la organización o de los profesionales	32
Falla en el Autocuidado de la Seguridad del Paciente	31
Infiltración o extravasación de soluciones	28
Fallas en la atención derivados de la demora en los procesos diagnósticos	25
Infección de Herida Quirúrgica	23
Evento adverso relacionado con el diagnóstico	21
Otros	315
Total General	**1204**

EVENTO ADVERSO DEL 2024	FRECUENCIA
Flebitis	193
Demora en la ejecución de procedimientos de Enfermería.	191
Caídas intrainstitucional (cuidado)	75
Demora en la definición diagnóstica	75
Flebitis en sitio de venopuncion quimica	70
Demora en atención médica o interconsulta	66
Cirugías o procedimientos cancelados por factores atribuibles al desempeño de la organización o de los profesionales	56
Demora o inasistencia en la atención de la consulta o procedimiento	51
Infección de Herida Quirúrgica	47
Infiltración o extravasación de soluciones	42
Reacción adversa a medicamentos	39
Complicaciones derivada de falla de dispositivos médicos	38
Omisión de dosis o no aplicación de medicamentos	38
Complicaciones de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.	36
Falla en el Autocuidado de la Seguridad del Paciente	30
Fallas en la atención derivados de la demora en los procesos diagnósticos	30
Flebitis en sitio de venopuncion infeccioso	30
Administración equivocada de medicamento	26
Otros	295
Total General	**1428**

FUENTE: SISTEMA DE INFORMACION SIEVA

Es importante tener en cuenta que un Evento Adverso es aquel producto de la atención en salud que de manera involuntaria causa daño al paciente; consecuencia que puede ir desde un

daño leve (Clase I) a un daño severo (Clase III). En el ciclo de atención hay un error, una falla activa, es directa en la asistencialidad.
El Incidente es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.
La Acción Insegura es aquella que se ejecuta con error en la atención en salud, es una falla activa causa directa del daño que se le produce al paciente en el evento adverso; esta se puede presentar también en el incidente, pero en este caso no le causa daño al paciente.
Igualmente es importante identificar factores potenciales causantes de hechos de Eventos Adversos, Incidentes y Acciones Inseguras; factores contributivos que de manera prioritaria, se relacionan en la Tabla 39, y los cuales se fundamentan en los datos estadísticos previos reportados del Sistema de Información Institucional.

Tabla 39. FACTORES CONTRIBUTIVOS EN ATENCIÓN INSEGURAS

ORIGEN	FACTORES CONTRIBUTIVOS
AMBIENTE	ESPACIO
	CALOR
	INFRAESTRUCTURA
	CLIMA LABORAL 1: RELACIONES NEGATIVAS ENTRE JEFE Y COLABORADOR.
	CLIMA LABORAL 2: NO APEGO A LAS NORMAS LABORALRES.
	CLIMA LABORAL 3. AMBIENTE TENSO (No pago oportuno, relaciones con poca comunicación).
	SOBRECARGA DE TRABAJO, ALTO VOLUMEN DE PACIENTES.
	OTROS
INDIVIDUO	CANSANCIO - FATIGA
	LARGA JORNADA LABORAL
	STRESS
	POCA EXPERIENCIA
	POCA APROPIACIÓN DE LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES (GUIAS, PROTOCOLOS, ETC)
	NO ADHERENCIA A GUIAS Y PROTOCOLOS Y SU COMPROMISO.
	ACTITUD Y MOTIVACIÓN INSUFICIENTE
	OTROS.
EQUIPO DE TRABAJO	COMUNICACIÓN AUSENTE O DEFICIENTE
	FALTA DE SUPERVISIÓN
	FALTA DE LIDERAZGO DE EQUIPO
	FALTA DE SOPORTE DE ESPECIALIDADES EN EL MOMENTO REQUERIDO
	FALTA DE TRABAJO EN EQUIPO PARA TOMA DE DECISIONES
PACIENTE	FALLAS EN LA COMUNICACIÓN CON SU EQUIPO DE SALUD TRATANTE
	ALTA CARGA DE MORBILIDAD
	NO SOPORTE FAMILIAR, PACIENTES ABANDONADOS
	DESCONOCIMIENTO DE ANTECEDENTES
TAREA Y	DISPONIBILIDAD Y CONFIABILIDAD DE LAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

TECNOLOGÍA	AYUDAS PARA TOMA DE DECISIONES
	DISEÑO DE LA TAREA
	CLARIDAD DE LA ESTRUCTURA
	NO DISPONIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS ACTUALIZADOS A SEGUIR, GUIAS, PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS, MANUALES.
	FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/ CORRECTIVO/ OPORTUNO.
	NO ADECUADO MANTENIMIENTO A EQUIPOS POR PERSONAL
	CARENCIA DE EQUIPOS/SISTEMAS- CARENCIA DE INSUMOS , CARENCIA DE MEDICAMENTOS.

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD EN ATENCIONES DE USUARIOS/PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

El seguimiento de los indicadores e isumos de información generados en las diferentes actividades institucionales, siempre serán la base de realización de actividades aplicadas en los planes de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad, definidos dentro del marco estructural legal y operacional de las instituciones prestadoras de servicios de salud. En nuestro caso el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, se evidencia en la siguiente información el progresivo incremento de atenciones dadas a nuestros Pacientes/Usuarios, con la correspondientes presentación de indicadores asistenciales generados por los diferentes servicios institucionales habilitados.

Tabla 40. EVENTOS DE SEGUIMIENTO DE AUDITORIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, VIGENCIA 2019 A 2024

Urgencias	2019	2020	2021	2022	2023	2024
P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.	2.153	1.489	1.219	1.134	1.332	1.379
P.2.13 Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido.	55.651	42.877	55.076	60.320	62.365	64.058
P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.	24.140	12.193	11.718	13.732	13.048	12.173
P.3.10 Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	1.595.779	396.136	341.449	412.433	373.078	347.685

Hospitalización	2019	2020	2021	2022	2023	2024
P.2.6 Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.	68.284	59.526	72.776	167.050	67.008	70.197

P.2.6. Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	51	16	32	40	37	32
P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.	15.129	14.727	17.094	16.266	14.942	14.078
P.2.14 Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnostico de egreso en el período.	450	407	368	358	348	251

Cirugía	2019	2020	2021	2022	2023	2024
P.2.15 Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución.	9	1	0	0	0	6
P.2.15 Número total de cirugías programadas.	4.124	5.453	3.883	7.456	6.579	7.733

Consulta Externa	2019	2020	2021	2022	2023	2024
P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.	0	0	0	0	0	0
P.3.1 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	0	0	0	0	0	0
P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.	0	0	0	0	0	0
P.3.2 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	0	0	0	0	0	0
P.3.3 Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas.	1.002	440	543	1.239	656	354
P.3.3 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	2.442	1.340	1.434	7.876	4.026	2.836
P.3.4 Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas.	3.602	729	794	1.423	2.720	2.693
P.3.4 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	11.719	2.591	1.996	5.215	10.158	13.590
P.3.5 Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas.	4.660	1.546	1.268	1.210	2.693	3.243
P.3.5 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	14.613	5.415	3.635	3.819	8.759	12.429

P.3.6 Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas.	3.253	1.460	1.195	1.366	1.784	1.414
P.3.6 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	10.210	5.145	3.452	4.315	6.237	5.707
P.3.7 Número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas.	3.827	1.786	1.982	2.923	2.776	2.882
P.3.7 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	43.683	18.879	14.937	18.802	22.370	31.339

Referencia - Cenorec	2019	2020	2021	2022	2023	2024
No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario	1.170	1.260	2.910	3.604	2.670	2.714
No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores	1.860	1.710	2.722	3.263	2.703	3.168
No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores	84	57	54	91	97	56

Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
P.3.14 Número de usuarios que respondieron? muy buena? o ?buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?.	18.004	13.296	11.317	5.346	7.173	9.249
P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.	19.310	14.169	11.769	6.389	8.603	10.381

3. ELEMENTOS E INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) define los componenetes importantes y prioritarios para dar el cumplimiento de las atenciones de salud, requeridos por la Comunidad, Usuarios, Pacientes, Familiares, Clientes, etc.
Integran este sistema de calidad, las directrices y lineamientos del componente Sistema Único de Acreditación como una estrategia metodológica, que brinda atenciones de salud, con superiores percepciones de satisfacción de los diferentes Usuarios y Clientes de los diferentes integrantes del SGSSS. Es una estrategia para ser utilizada por aquellas entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS, que voluntariamente quieran demostrar el cumplimiento de niveles superiores de calidad, a través de una herramienta de gestión gerencial que impacta de manera notable la resolución de muchos de sus problemas críticos.

Mediante la Resolucion 5095 del 2018, se genera actualización y aprobación en la Version 3.1 del Manual de Acreditación en Salud Ambulatoio y Hospitalario; que orienta de forma efectiva, accesible y con calidad, las integrales actividades a desarrollar para lograr la Acreditación.

Institucionalmente cuando una entidad desarrolla procesos de mejoramiento que apuntan a lograr el cumplimiento de los Estándares de Acreditación, se obtienen resultados de impacto, eficiencia y efectividad, en la utilización de los diferentes recursos existentes para generar atenciones de salud a la Comunidad:

a. La atención de los usuarios con el pleno cumplimiento de sus derechos y haciendo exigible el cumplimiento de sus deberes.
b. Incremento en la efectividad clínica de los servicios que se presten.
c. Disminución en el riesgo al Paciente.
d. Incremento de la eficiencia en la utilización de los recursos institucionales y en el SGSSS.
e. Incremento en la satisfacción de los usuarios en términos de sus percepciones y sus expectativas.
f. Incremento en la satisfacción de los equipos de salud.
g. Impacto en la contención de costos de no calidad y generación eficiente en el desarrollo de la seguridad de los Clientes.

Importante fundamento en el desarrollo de los diferentes elementos del SOGC, y en especial de su componente de Acreditación, se evidencian elementos importantes en los informes

previos socializados de desarrollo de calidad institucional gestionados en el l Hospital Regional de la Orinoquía ESE, se tiene el Sistema Integrado de Gestión en el cual se integra:

a. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad: A su vez conformado por el Sistema único de habilitación, Acreditación, PAMEC y Sistema de Información para la calidad (Decreto 780/2016)
b. Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Decreto 1499 del 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
c. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo está basado en el ciclo PHVA (Planear, hacer, Verificar y Actuar) y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.
d. Sistema de Gestión Ambiental. Un Sistema de Gestión Ambiental es un proceso cíclico de donde se planean, implementan, se revisan y mejoran de los procedimientos y acciones que lleva a cabo una organización para realizar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política ambiental, las metas y objetivos ambientales.

Figura 4. COMPONENTES DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Siendo estos de gestión y aplicación liderado por la Unidad de Planeación y Desarrollo Institucional, y demás dependencias institucionales.
Unido y de forma importante y acorde a los insumos existentes para dar aplicación y gestión en el desarrollo del Sistema Unico de Acreditación (SUA) se dará direccionamiento en la aprobación del Plan de Desarrollo Institucional correspondiente al periodo 2024 al 2028. En dicho documento se definirá la Plataforma Estratégica relacionando dentro de la dimensión de Calidad los siguientes Objetivos y Dimensiones Estratégicas:

Tabla 41. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA
DESARROLLAR INTEGRALMENTE EL SOGC EN CONCORDANCIA CON EL MIPG Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Implementación del Sistema Obligatorio de Garantía y Calidad en su componente de Acreditación, alcanzando la postulación ante la Entidad Responsable.
	Proyecto para la obtención de certificación de buenas prácticas clínicas
	Ajustar los servicios ofertados a la Resolucón 3100 de 2019 para obtener la certificación de habilitación de los servicios por parte de la Secretaría de Salud Departamental
	Armonización e implementación del Sistema Integrado de Gestión con el Sistema de Seguridad y salud en el trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental
	Fortalecimiento y sostenibilidad de la certificación ISO 9001:2015
	Fortalecer el programa de seguridad del paciente como pilar fundamental de la prestación de servicios de salud.
	Fortalecer las estrategias de IAMII
	Avanzar en el porcentaje de cumplimiento de las políticas del MIPG

Dentro de los eventos de seguimiento de la información relacionada, auditoria y acorde a los indicadores desarrollados, es importante el definir acciones y actividades que den atención a estas oportunidades de mejora. Gestiones de organización con eficiencia de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud (RIPS) Territoriales, gestionando eficacia en la operatividad de servicios de salud de primer nivel de complejidad, y de promoción y prevención. Adicional implementar acciones que den accesibilidad oportuna a servicios complementarios de alto costo o mayor complejidad, y/o servicios de referencia y contra referencia. Mejorar la disponibilidad e integración de servicios intrainstitucionales, limitando eventos de congestiones y no accesibilidad de disponisiciones de servicios complementarios.
Las gestiones en la organización e integración de las funciones y responsabilidades de los diferentes actores del SGSSS Territorial, son base importante en la adecuada efectividad de los servicios de salud de cada Ente y sus recursos disponibles.
Igualmente con el objetivo de lograr eficacia, eficiencia, efectividad, en el fundamento operacional del Hospital Regional de la Orinoquía ESE, como es la garantizada atenciónes de salud a nuestros Pacientes/Usuarios con Seguridad, debe igualmente en las diferentes atenciones evitarse la Impericia, Negligencia, Improcedencia, Iatrogenia, Inobservancia de Reglamentos y Deberes Designados, y Exceso de Confianza. Atenciones preventivas de estos facores generan fortalecimiento en nuestra Prestación de Servicios de Salud definidas

legalmente con la disponibilidad de recursos y soportes de complejidad de servicios ofertados y habilitados.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Acorde con la información suministrada y relacionada previamente, se orienta el desarrollo de las siguientes actividades, en la complementación fundamental de la Gestión de Calidad en el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, donde fundamento importante es la integral socialización efectiva, participación y motivación del Recurso Talento Humano de la Institución.
Las atenciones y derecho a la salud incluye el cumplimiento de principios de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad, calidad, idoneidad de personal y profesionales de la salud acorde a las necesidades de atención de los Pacientes y servicios habilitados. Buscándose oportunidad, eficiencia, solidaridad, pro homine (las normas y decisiones administrativa darán preferencia a garantizar la salud de los Pacientes), progresividad del derecho a la salud (acceso a servicios de salud con tecnologías y tratamientos avanzados), garantizando el apoyo y respeto en la autonomía de los profesionales de la salud para adoptar decisiones sobre el diagnóstico y tratamiento de los Pacientes que tienen a su cargo.
La integralidad de las atenciones deben ser de efectivo cumplimiento en los diferentes servicios asistenciales del Hospital, sin existir limitación alguna a las modalidades de contratación existentes instrainstitucionlamente.
Dentro de los direccionamientos legales se debe garantizar las atenciones de salud a los Pacientes acorde a sus necesidades de salud. Estos servicios de salud deberán ser de aplicación incondicional, siempre ligado a las necesidades de salud de los Pacientes. Dichos servicio de salud deben garantizar la integralidad de las atenciones de nuestros Pacientes, Usuarios.

Se debe continuar en el proceso de logro de calidad, definido por el componente de Acreditación del Sistema de Calidad; persistiendo en la implementación integral de los elementos de este SOGC; para lograr con esto aplicación y operación de los criterios y estrategias de mejora de calidad, buscando siempre que en las diferentes atenciones en salud se den con oportunidad, accesibilidad, eficiencia, satisfacción y eficacia; por supuestos con un mecanismo de control, seguimiento, evaluación de satisfacción y calidad a Proceso Asistenciales y Administrativos de Internación correspondientes.
Escencia fundamental es trabajar en los diferentes aspectos categorizados por el SUA, los cuales son: Estándares de procesos de atención al ciente asistencial, Estándares de direccionamiento, Estándares de gerencia, Estándares de gerencia del Talento Humano, Estándares de gerencia del ambiente físico, Estándares de gerencia de tecnología, Estándares de gerencia de la información, y lo Estándares de mejoramiento de la calidad.
Es importante la participación de las diferentes dependencias institucionales, ya que la integración de los diferentes procesos de manera coordinada generará mejores resultados en las atenciones y funciones empresariales, favoreciendo eficiencia, pertinencia, satisfacción favorables en la utilización racional de los recursos en salud.

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQÍA ESE

Importante es la realización de evaluar la capacidad de los procesos para dar cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas, y en particular a los definidos en el SOGC;

identificando permanentemente las oportunidades de mejora, las cuales son generadoras de planes de acción orientados hacia la Acreditación de la Institución.
Dentro de las Entradas e Insumos importantes se deben tener acceso e información de:

A. Plataforma estratégica
B. Directrices y Políticas institucionales
C. Informes de quejas y reclamos
D. Reportes de eventos adversos
E. Resultados de indicadores

Dándose como producto o salidas de estos insumos, los siguientes:

A. Planes de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC).
B. Manual y Mapa de Procesos actualizado.
C. Actualización del Listado Maestro de Documentos.
D. Divulgación de documentos nuevos y/o modificados.
E. Planes de Acción por Procesos.
F. Mapa de Riesgos.
G. Auditorías internas

Acorde a los lineamientos definidos en el PHVA, sustentándonos con las diferentes fuentes de información expuestas en este informe, se procedería en las siguientes actividades y acciones, con el siempre objetivo de canalizar los diferentes recursos hacia los Estandares de Acreditación expuestros en la Resolucion 5095 del 2018:

Tabla 42. ACTIVIDADES / ACCIONES A DESPLEGAR EN EL SISTEMA DE CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE 2022 – 2024

CICLO PHVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE, 2022/2024	
PLANEAR	• Estandarizar proceso de medición, análisis y mejora
	• Definir alcance del PAMEC
	• Definir la calidad esperada
	• Identificación de riesgos o eventos adversos que pueden afectar la operación de procesos o prestación de los servicios
	• Formular plan de mejora institucional
	• Recomendar alternativas de mejoramiento en relación con la gestión del control, a partir del análisis independiente del problema o situación consultada.
HACER	• Realizar las acciones tendientes al cumplimiento de los estándares de Habilitación y Acreditación.
	• Implementación del Programa de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad en Salud (PAMEC)
	• Implementar las acciones de mejoramiento continuo conforme con lo formulado en los planes de mejoramiento
	• Gestión de los incidentes y eventos adversos presentados.
	• Análisis de situaciones que puedan afectar el desempeño de los procesos
	• Ejecución de auditorías internas de calidad
	• Control de los documentos y registros
	• Reportar indicadores a Entes de control
	• Recibir visita de verificación de condiciones de calidad
VERIFICAR	• Seguimiento al desempeño de los procesos mediante análisis de indicadores.
	• Seguimiento a eficacia y efectividad de planes de acción y planes de mejora
ACTUAR	• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora del proceso

Estas actividades darán la base de aplicación de gestiones pertienentes en el desarrollo del componente de Acreditación, siendo importante complementar que unido a los criterios definidos en los diferentes componentes del SOGC, deben ser de evaluación, gestión y aplicación los diferentes lineamientos legales que en entidades como las Empresas Sociales del Estado (ESE) deben ejecutar. De no realizarse dicha evaluación y gestión, se generarán potencial ineficiencia en el desarrollo de uso de recursos y servicios misionales institucionales.
Siempre la actualización y favorecimiento de accesibilidad a los diferentes medios de información derán motivación en la realización de actividades de mejoramiento continuo en la calidad, lográndose la certificación correspondientes de Acreditación.

CONCLUSIONES

Aspectos importantes se identifican en la confiable información de servicios y atenciones misionales y administrativas dados por nuestra institución el Hospital Regional de la Orinoquía ESE,a los Usuarios, Clientes y Pacientes.
Evaluación de los indicadores y oportunidades de mejora, siempre serán la base de crecimiento institucional, que deben buscar aporte de solución enmarcados dentro de los Estandares de Acreditación.
Es así como siempre se presentaran oportunidades de mejora que deberán ser motivo de priorización y atención acorde con las necesidades requeridas por la comunidad y los servicios de salud hospitalarios complementarios e interdependientes habilitados.

Se debe continuar en el proceso de logro de calidad, definido por el componente de Acreditación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad; persistiendo en la implementación integral de los tres niveles de atención/complejidad, logrando con esto mayor eficiencia, seguridad, oportunidad, calidad en los servicios de salud para nuestra Región.

Continuar en la aplicación y operación de los criterios y estrategias de mejora de calidad, buscando siempre en la ejecución de las diferentes atenciones en salud oportunidad, accesibilidad, eficiencia, satisfacción y eficacia; por supuestos con un mecanismo de control, seguimiento, evaluación de satisfacción y calidad a Proceso Asistenciales y Administrativos de Internación correspondientes.

Es importante la participación de las diferentes dependencias institucionales, ya que la integración de los diferentes procesos de manera coordinada generará mejores resultados en las atenciones y funciones empresariales, favoreciendo eficiencia, pertinencia, satisfacción favorables en la utilización racional de los recursos en salud. Uniéndose en esto el efectivo apoyo de los órganos contratistas privados, en el cumplimiento garantizado de sus responsabilidades, generando efectivo apoyo a los diferentes procesos y procedimientos asistenciales de salud misionales de la Empresa Social del Estado. Dándose continuidad a las atenciones de salud dentro de los lineamientos definidos institucionalmente en nuestros Planes de Acción, Operación y Desarrollo Institucional.

Se dará continuidad a las atenciones de salud dentro de los lineamientos definidos institucionalmente en nuestros Planes de Acción, Operación y Desarrollo Institucional.

Debe ser motivo de desarrollo efectivo, el dar atención a solicitudes indicadas y pertinentes de propuestas de apoyo hechas a las diferentes Dependencias Administrativas, para atender requerimientos manifiestos existentes y causantes de oportunidades de mejora. Requeridos en garantizar atenciones de salud con calidad, oportunidad, accesibilidad, eficiencia y seguridad en Internación.

Continuar en la aplicación y operación de los criterios y estrategias de mejora de calidad, buscando siempre que en las diferentes atenciones en salud se den con oportunidad, accesibilidad, eficiencia, satisfacción y eficacia; por supuestos con un mecanismo de control, seguimiento, evaluación de satisfacción y calidad a Proceso Asistenciales y Administrativos de Internación correspondientes.

Importante cambios en la productividad y manejo de indicadores se ha generado posterior a crisis pandémica; sin embargo ya cambios de estabilidad y mejoría se empiezan a evidenciar en los nuevos datos registrados desde el mes de noviembre del 2020, con importante mejoría desde el primer semestre del 2021. Datos estadísticos de incremento en los servicios solicitados y brindados por el Hospital Regional de la Orinoquía ESE, en las diferentes Unidades de Atención Institucional.
Aumento de solicitud y atenciones de Pacientes en la Unidad de Urgencias, incremento en el volumen de Pacientes Egresados de la Unidad de Internación, mayor volumen y número de Pacientes atendidos en la Unidad de Cirugía ingresados por Urgencias y Programación Quirúrgica Programada; dándose de manera correspondiente aumento en la utilización de servicios complementarios como Apoyo Diagnóstico y Terapeutico, y demás.