

## Caracterización De Los Usuarios

### ESE Hospital Regional De Duitama



**1 de Enero de 2021 – 31 Diciembre del 2021**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DUITAMA. ....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 MISIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 VISIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4 PRINCIPIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.5 VALORES INSTITUCIONALES .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 GEOGRÁFICA –DEPARTAMENTO/UBICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 DEMOGRÁFICA –SEXO: .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3 INTRÍNSECA –GRUPO DE USUARIOS: .....</b>	<b>10</b>

## 1. INTRODUCCION

La ESE Hospital Regional de Duitama busca prestar un servicio acorde con las expectativas de sus grupos de interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios con la entidad, por esta razón es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige el portafolio de servicios de la institución y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus expectativas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión de la entidad.

Dicha caracterización además permite responder la necesidad específica de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos con atributos similares y a partir de allí

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar las características de los usuarios y grupos de interés de con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas, enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende el cumplimiento de la misión institucional.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la entidad.

### **3. DESCRIPCIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DUITAMA.**

#### **3.1 Misión**

Prestar servicios de salud humanizados, con calidad, seguridad, alta tecnología, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias, siendo amigables con el medio ambiente.

#### **3.2 Visión**

Para el 2030, ser reconocidos por la prestación de servicios humanizados, responsables con el medio ambiente; como una institución innovadora, con portafolio de servicios ampliado y de mayor complejidad, con una sólida estructura administrativa y financiera, con altos estándares de calidad y seguridad.

#### **3.3 Objetivos Estratégicos**

- ✓ -Brindar servicios de salud en condiciones de seguridad buscando minimizar el riesgo de contagio por COVID-19 y así generar confianza en nuestros usuarios y en nuestros colaboradores
- ✓ -Optimización de procesos y procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes
- ✓ -Brindar servicios humanizados buscando el bienestar de nuestros colaboradores y la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias
- ✓ -Fortalecer el proceso de mejora continua mediante la gestión del riesgo y oportunidades de mejora
- ✓ -Consolidar el liderazgo de la entidad en la región, mediante la ampliación del portafolio de servicios.
- ✓ -Modernizar la prestación de los servicios mediante la adquisición de equipos biomédicos de alta tecnología
- ✓ -Fortalecer la implementación de programas de sostenibilidad ambiental como componente de la responsabilidad social

#### **3.4 Principios**

Los principios son los lineamientos generales que orientan el pensamiento y rigen la conducta de todos. La ESE Hospital Regional de Duitama adopta los siguientes principios:

**Equidad:** Hace referencia a la prestación de servicios, reconociendo la diversidad en nuestros usuarios, sin que las condiciones particulares de cada persona sean causa de discriminación. Implica reconocer las condiciones o características específicas de cada persona o grupo humano (sexo, género, clase, religión, edad, etc.) y los derechos e igualdad en el acceso al equipamiento material y simbólico de cada cultura. La equidad social es la justa distribución de bienes y servicios, de recursos.

**Transparencia:** Hace referencia a la ética en el actuar y a la responsabilidad de dar a conocer a nuestros usuarios, las gestiones actividades e inversiones realizadas por la entidad.

**Responsabilidad social:** Este principio se refiere a la conciencia que tenemos como entidad, sobre el impacto que tendrán nuestras acciones e intervenciones, sobre la sociedad y el medio ambiente.

**Eficiencia:** Buscamos el logro de nuestros objetivos con un uso racional de recursos.

**Calidad:** principio mediante el cual buscamos que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir su recuperación, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgos y la máxima satisfacción del paciente.

### **3.5 Valores institucionales**

Son cualidades personales requeridas para el cumplimiento de los principios y el logro de los objetivos institucionales. Mediante resolución 121 de 2019, la ESE Hospital Regional de Duitama adoptó su código de integridad, dentro del cual se adoptan los siguientes valores:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Humanización

## **Caracterización De La Población Atendida Por La E.S.E. Hospital Regional De Duitama en el transcurso del Año 2021**

### **4.1 GEOGRÁFICA –DEPARTAMENTO/UBICACIÓN**

Esta variable permite realizar un análisis de cada una de las características que se encuentran asociadas, con el fin de identificar la población con mayor representación en cada espacio geográfico.

La E.S.E. Hospital Regional Duitama, es una institución de Segundo Nivel de Atención, el cual garantiza portafolio de Mediana Complejidad Integral en la Subred 7 Tundama, Conformada por 14 municipios, que cuentan con las instituciones de salud que se enuncian a continuación:

-Mediana Complejidad Integral: ESE Hospital Regional de Duitama, cuenta con dos Unidades Básicas de atención en los municipios de Santa Rosa de Viterbo y Sativasur.

-Baja complejidad Gestión de Riesgo Integral: ESE. Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Socha, ESE. Centro de Salud San Antonio de Socotá, y ESE. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa cuenta con una Unidad Básica de Atención.

-Baja Complejidad Gestión del Riesgo Ambulatorio: ESE. Centro de Salud Tundama cuenta con 7 Unidades Básicas de Atención, ESE Centro de Salud de Floresta, ESE. Centro de Salud Nuestra Señora de Belén, ESE Centro de Salud Simón Bolívar de Tutazá, cuenta con una Unidad Básica de atención, ESE Centro de Salud de Cerinza, ESE Centro de Salud Paz de Río, ESE Centro de Salud Nuestra Señora de la Natividad, ESE Centro de Salud San Miguel de Tuta y ESE Centro de Salud Manuel Alberto Fonseca Sandoval de Sotaquirá cuenta con una Unidad Básica de atención.

En la tabla 1 se presenta el Top de los 10 municipios desde donde provinieron los usuarios a recibir servicios del Hospital Regional de Duitama en el 2021

*Tabla 1. Top 10 Municipios de origen*

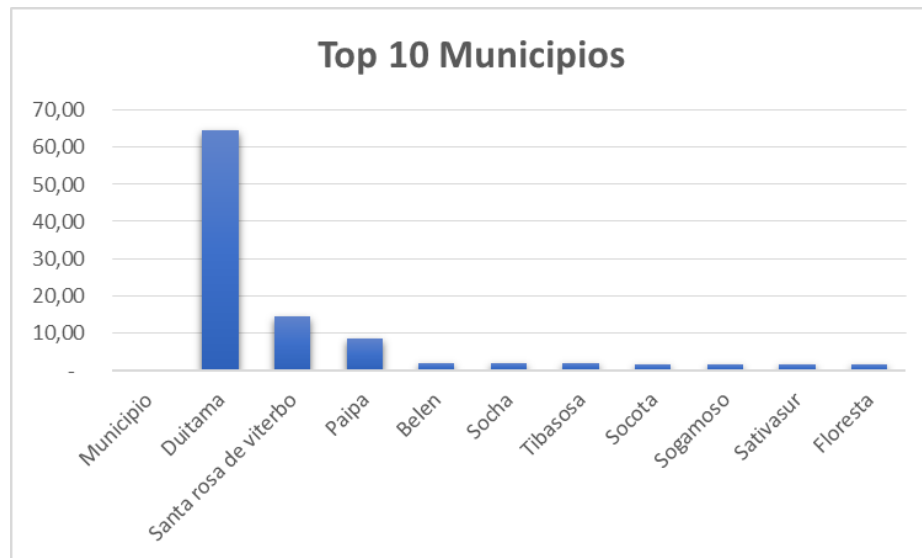
Municipio	Cantidad	Porcentaje
<b>Duitama</b>	62327	64,70
<b>Santa rosa de Viterbo</b>	13879	14,41
<b>Paipa</b>	8137	8,45
<b>Belén</b>	1998	2,07
<b>Socha</b>	1891	1,96
<b>Tibasosa</b>	1884	1,96
<b>Socotá</b>	1735	1,80
<b>Sogamoso</b>	1615	1,68
<b>Sativa sur</b>	1438	1,49
<b>Floresta</b>	1434	1,49
<b>TOTAL</b>	<b>96338</b>	

El municipio de origen más común según la tabla 1. Es el municipio de Duitama, capital de provincia, además los 3 siguientes municipios más comunes se encuentran dentro del rango de 20 km+/- de la capital de provincia y sitio de atención.



Se presenta la información a modo de distribución en el Grafico 1.

**Grafico 1. Distribución de población atendida según municipio de procedencia. ESE Hospital Regional de Duitama.**



Fuente: Sistema DGH. Oficina de Sistemas E.S.E HRD

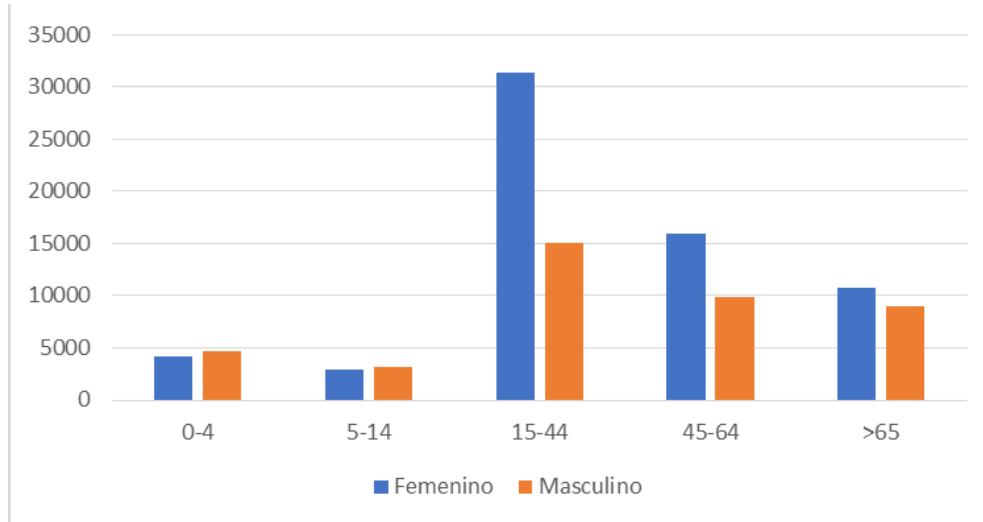
#### 4.2 DEMOGRÁFICA –SEXO:

Esta variable permite identificar la influencia de los roles que son desempeñados por cada uno de los usuarios que integran los grupos de valor al interior de las entidades y como ciudadanos. Por medio de este se puede identificar el tipo de usuario que genera un mayor índice de recepción de servicios ofrecidos por el Hospital

La distribución por edad y género, la cual se presenta en la *gráfica 1*, se evidencia que en el grupo de menores de 15 años hubo mayor número de consultas de pacientes del género femenino con un total de **31313 atenciones**, así mismo, respecto al total de pacientes atendidos, las atenciones de las mujeres corresponden al **61%**.

Respecto al grupo etario, se evidencia que el de 15 a 44 años fue el que más consultó, seguido del grupo de 45 a 64 años, siendo esta distribución similar a la del año 2020.

**Gráfica 2. Distribución de población atendida según género y grupos etarios.**



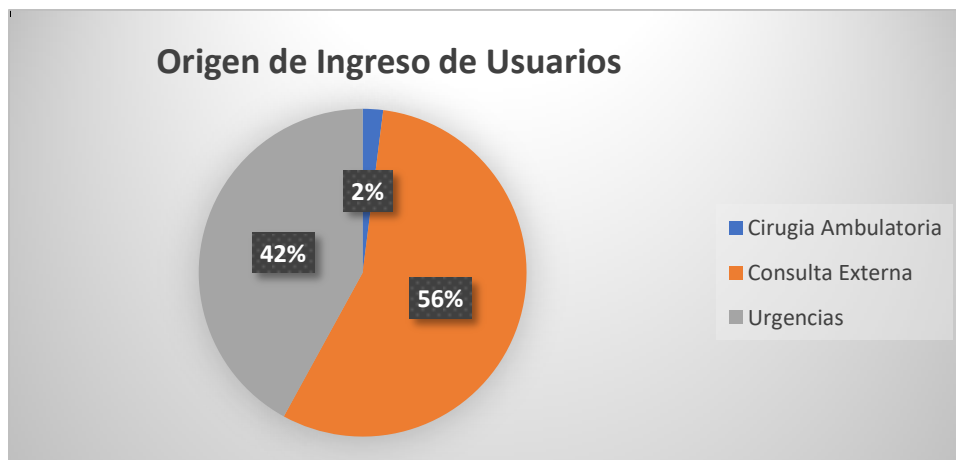
Fuente: Sistema DGH. Oficina de Sistemas E.S.E HRD

#### 4.3 INTRÍNSECA –GRUPO DE USUARIOS:

Esta variable permite realizar una clasificación de los usuarios en los grupos identificados por la Entidad.

El tipo de ingreso, permite conocer la afluencia de los usuarios a través de los diferentes servicios de la Institución, lo anterior se puede observar en la gráfica 3 donde se puede evidenciar que la mayoría de usuarios utilizan los servicios ambulatorios

*Gráfica 3 Origen de ingreso de los usuarios*

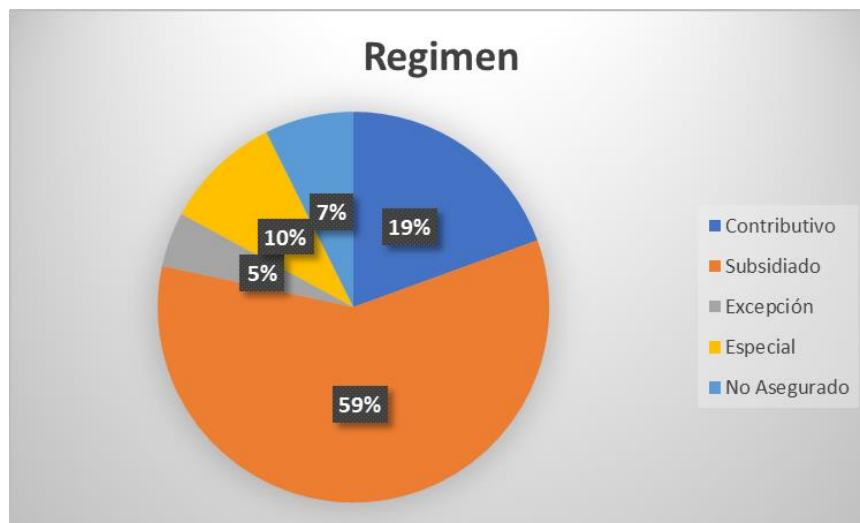


#### 4.3.1 Grupos Por Régimen De Atención

En lo referente a régimen de atención, se evidencia que el 58% de la población atendida se encuentra afiliada al régimen subsidiado, seguida por el 19% correspondiente al régimen contributivo.

Respecto a la información del año 2020 en el que el 7% de las personas atendidas no contaba con ningún tipo de afiliación al S.G.S.S.S, conserva el mismo valor, pudiendo deducirse que aunque la población migrante ha aumentado en el municipio según los censos poblacionales vigentes, han disminuido las barreras de aseguramiento en el municipio y el área de influencia de la ESE Hospital Regional de Duitama. Ver gráfica 4.

**Gráfica 4. Distribución de población atendida según Régimen de afiliación al SGSSS. ESE Hospital Regional de Duitama..**



Fuente: Sistema DGH. Oficina de Sistemas E.S.E HRD

En la tabla 2, se presentan los principales pagadores por régimen, los cuales constituyen el 84.8% de la población atendida en el año 2021. Los principales pagadores fueron NUEVA EPS con el **23% de las atenciones** y Cooperativa Comparta con el **20%**.

**Tabla 2. Principales pagadores, según Régimen de afiliación al SGSSS.**

ENTIDADES	TOTAL ATENCIONES
<b>Nueva Eps</b>	18644
<b>Cooperativa Comparta</b>	14783
<b>Comfamiliar</b>	11396
<b>Coosalud</b>	7430
<b>Medimas Eps</b>	7111
<b>Policia</b>	5250
<b>Particulares Soat</b>	4779
<b>Direccion De Sanidad Militar</b>	4678
<b>Compensar Eps</b>	3669
<b>Sanitas</b>	2790

Fuente: Sistema DGH. Oficina de Sistemas E.S.E HRD

#### **4.3.2 PRINCIPALES DIAGNOSTICOS**

Los 10 primeros diagnósticos registrados como motivo de consulta o como diagnóstico de ingreso; se presentan los datos desagregados teniendo en cuenta las unidades funcionales de Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias

##### **4.3.2.1 Hospitalización**

Los usuarios que más frecuentaron en servicio de hospitalización en el año 2021 fueron los que tienen entre 15 y 44 años, seguidos por el grupo poblacional de la primera infancia como figura en la tabla 3.

*Tabla 3 Usuarios Hospitalizados por edad*

Grupo etario	Cantidad
00-04 Años	896
05-14 Años	38
15-44 Años	935
45-64 Años	730
65> Años	563
<b>Total</b>	<b>3162</b>

Fuentes: Sistema DGH

Dentro de los 10 primeros diagnósticos de ingreso, los cuales se presentan en la tabla 3, se encuentran los relacionados con los detectados en el transcurso de la atención en Hospitalización.

**Tabla 4. Top 10 hallazgos diagnósticos en hospitalización**

DIAGNOSTICO	CANTIDAD
Atencion De Traqueostomia	195
COVID-19 Virus Identificado	163
Trastornos Osteomusculares No Especificados Consecutivos A Procedimientos	74
Disfagia	58
Otros Estados Postquirúrgicos Especificados	49
Infección De Vías Urinarias, Sitio No Especificado	43
Anemia De Tipo No Especificado	41
Atrofia Y Desgaste Musculares, No Clasificados En Otra Parte	39
Sepsis No Especificada	28
Hipertension Esencial (Primaria)	21

#### 4.3.2.2 Consulta Externa

Los usuarios que más frecuentaron en servicio de Consulta Externa en el año 2021 fueron los que tienen entre 15 y 44 años, seguidos por el grupo poblacional de la adultez tardía así como figura en la tabla 5.

*Tabla 5 Usuarios Hospitalizados por edad*

Grupo etario	Cantidad
00-04	3408
05-14	3295
15-44	22544
45-64	16672
65>	12934
<b>Total</b>	<b>58853</b>

Dentro de los 10 primeros diagnósticos en consulta externa se encuentran aquellos relacionados con enfermedades crónicas, se evidencia que ha aumentado la consulta preconcepcional siendo esta la primer causa de consulta, seguido por Hipertensión arterial lo que concuerda con el perfil epidemiológico del Departamento de Boyacá.

Resaltan las consultas asociadas con la promoción y la prevención de la salud, Datos presentados en la tabla 6.

**Tabla 6 Principales motivos de consulta en el servicio de consulta externa 2021**

DIAGNOSTICO DE INGRESO	
Consejo Y Asesoramiento General Sobre La Procreación	1899
Hipertensión Esencial (Primaria)	1203
Consulta Para Instrucción Y Vigilancia De La Dieta	1102
Hiperplasia De La Próstata	1079
Supervisión De Otros Embarazos De Alto Riesgo	647
Rinitis Crónica	588
Supervisión De Embarazo De Alto Riesgo, Sin Otra Especificación	568
Lumbago No Especificado	516
Consulta Para Atención Y Supervisión De La Salud De Otros Niños O Lactantes Sanos	385
Hipoacusia Neurosensorial, Bilateral	341

#### 4.3.2.3 Servicio de Urgencias

Los usuarios que más frecuentaron en servicio de Urgencias en el año 2021 fueron los que tienen entre 15 y 44 años, los usuarios que consultaron en menor medida fue el grupo poblacional de la niñez, así como figura en la tabla 7.

*Tabla 7 Usuarios Hospitalizados por edad*

Grupo etario	Cantidad
00-04	4504
05-14	2727
15-44	22929
45-64	8461
65>	6312
<b>Total</b>	<b>44933</b>

En la Tabla 8 se presentan los 10 primeros motivos de consulta al servicio de urgencias siendo esta congruente con la pandemia por COVID-19 siendo este el principal motivo de atención a través del año 2021 el cual triplica en prevalencia al siguiente diagnóstico el cual se asocia con dolor abdominal.

**Tabla 8 Principales motivos de consulta en el Servicio de Urgencias**

Diagnostico	Cantidad
<b>COVID-19 Virus Identificado</b>	37799
<b>Otros Dolores Abdominales Y Los No Especificados</b>	8802
<b>Infección De Vías Urinarias, Sitio No Especificado</b>	7248
<b>Trastornos Osteomusculares No Especificados Consecutivos A Procedimientos</b>	6406
<b>Otros Estados Postquirurgicos Especificados</b>	4908
<b>COVID-19 Virus No Identificado</b>	4612
<b>Otros Trastornos Especificados De Los Músculos</b>	3892
<b>Parto Único Espontaneo, Presentación Cefálica De Vértice</b>	3631
<b>Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica Con Exacerbación Aguda, No Especificada</b>	3481
<b>Neumonía, No Especificada</b>	3291

Amablemente

**Daniel Sebastián Fuentes Martínez**  
Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario  
Hospital Regional de Duitama