



HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN

"Juntos mejoramos tu salud"

CARACTERIZACION DE USUARIOS, COLABORADORES Y PROVEEDORES

ABRIL DE 2020



CARACTERIZACION DE USUARIOS

Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

OMAR ARTURO SOLANO LOPEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación

LUIS FELIPE MUÑOZ HURTADO

Enfermero GI Planeacion



PRESENTACION

El Hospital Universitario San José ESE de Popayán, que presta servicios de mediana y alta complejidad y es cabeza de red en el Departamento del Cauca, es una institución prestadora de servicios en permanente evolución y crecimiento, enfocado a alcanzar la acreditación en el mediano plazo, razón que nos obliga a estar al tanto de las expectativas de los usuarios para poder plantear planes encaminados a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La diversidad de usuarios que acuden en búsqueda de los servicios ofrecidos, requiere de un conocimiento detallado de nuestra población para saber a quién va dirigido nuestro servicio, y poder enfocar esfuerzos y recursos, de tal manera que se impacte al mayor número de individuos en cumplimiento de la misión institucional.

El término caracterización en este contexto, se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. El conocimiento de esos grupos es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad.

Reconocer esta diversidad, e identificar características, actitudes y preferencias de los usuarios, nos dará la oportunidad de ajustar actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, obtener retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permiten identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACION:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso4 establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

ALCANCE

Se caracterizarán a los usuarios que utilizaron por lo menos una vez los servicios de salud ofertados por el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. durante la vigencia 2018.

OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Conocer las características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los usuarios, que son atendidos en los servicios que presta el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. , para direccionar los esfuerzos institucionales al cumplimiento de la misión, enfocados en sus necesidades y expectativas, buscando impactar al mayor número de ciudadanos en general.
- ✓ Proponer canales de comunicación acorde a la caracterización de usuarios y las nuevas tecnologías
- ✓ Identificar los grupos de interés de la entidad
- ✓ Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad de acuerdo con los resultados de caracterización de usuarios, focalizando los esfuerzos en fomentar la interacción entidad-comunidad
- ✓ Determinar qué información es relevante para el tipo de usuario y grupo de interés, acorde con los principios de transparencia y buen gobierno

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de usuarios.
- Diseñar procesos de medición para los mecanismos de participación ciudadana.
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado dependiendo el grupo de interés que para que impacte la comunicación.
- Encontrar mecanismos de fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía y los funcionarios.
- Establecer y mejorar las políticas de los canales de comunicación.
- Evaluar los canales de comunicación actuales y proponer acciones que permitan dar una operatividad del 100% del canal.
- Diseñar una estrategia de comunicación para la ciudadanía.

DEFINICION DE CARACTERIZACION

Caracterización es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

DEFINICION DE VARIABLES A DESARROLLAR

Geográficas: Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma.

- ❖ *Ubicación.*

Demográficas: estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

- ❖ *Edad*
- ❖ *Genero*
- ❖ *Ocupación*
- ❖ *Escolaridad*
- ❖ *Ingresos*
- ❖ *Lenguajes*
- ❖ *Estrato socioeconómico*

Intrínsecas: hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Para nuestro caso, son relevantes:

- ❖ *Acceso a canales:* permite a la entidad identificar los canales potenciales por los que puede contactar a sus usuarios, según las localidades donde viven y/o trabajan. *Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.*
- ❖ *Uso de canales:* para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sería más efectiva. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, presencial.*
- ❖ *Conocimiento:* Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. *Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, explorador de los elementos del servicio, usuario del servicio.*

REQUISITOS DE LAS VARIABLES

- *Medibles:* que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable

- *Sustanciales*: que se justifique el esfuerzo que la entidad tiene que hacer para servir al grueso de la población.
- *Asociativas*: relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.
- *Asequibles*: que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad.
- *Relevantes*: ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para los servicios prestados y la naturaleza de la entidad que los presta
- *Consistentes*: Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.

METODOLOGIA

Este documento está basado en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento de Nacional de Planeación (DNP)



CARACTERIZACION DE USUARIOS (PACIENTES)

Perfil demográfico:

Durante el año 2019 egresaron por áreas:

Area de egreso	Genero	%	Cantidad
HOSPITALIZACION	Masculino	44,8	6.201
	Femenino	55,2	7.650
	Total		13.851
URGENCIAS	Masculino	53,0	5.564
	Femenino	47,0	4.944
	Total		10.508
CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA	Masculino	41,3	19.125
	Femenino	58,7	27.127
	Total		46.252
CONSULTA EXTERNA (CONSULTA ESPECIALIZADA Y APOYO DIAGNOSTICO)	Masculino	44,5	22.082
	Femenino	55,5	27.495
	Total		49.577

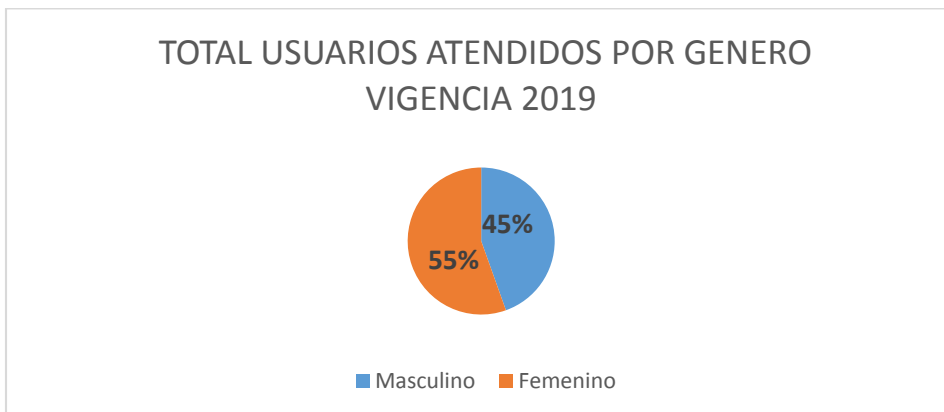
1. Por hospitalización 13.851 usuarios.
2. Por urgencias 10.508 usuarios.
3. Atenciones de consulta médica especializada 46.252 usuarios.
4. Atendidos por consulta externa (consulta médica y apoyo diagnostico) 49.577 usuarios.

NOTA: Los totales no son sumables por que uno puede contener a otros.

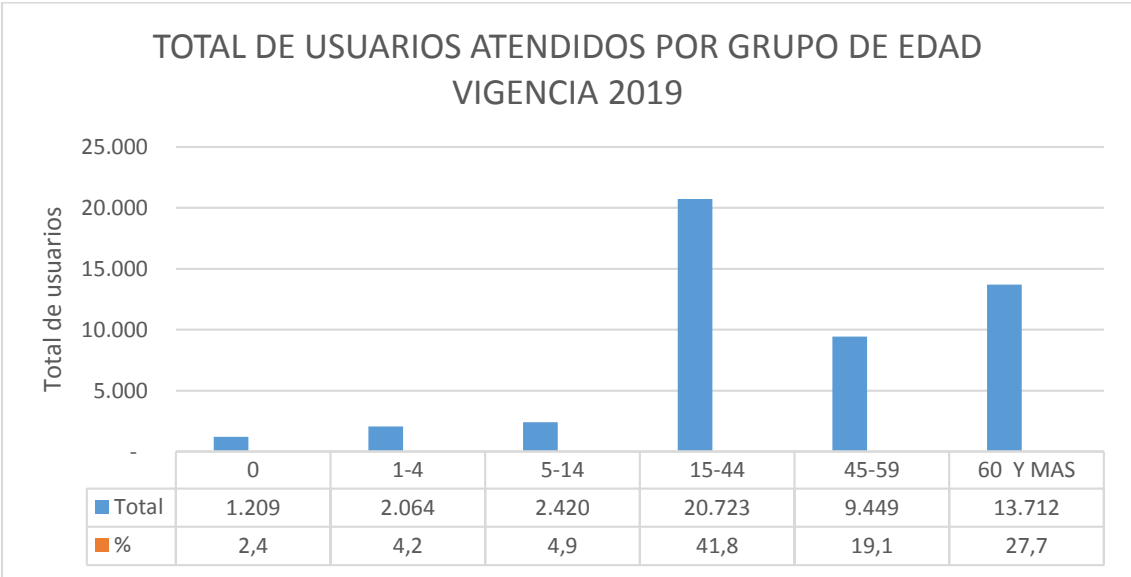
Fuente: Registro Individual de Prestación de Servicios - RIPS. Área estadística.

La demanda de servicios por Consulta Externa con 49.577 usuarios se presentó así:

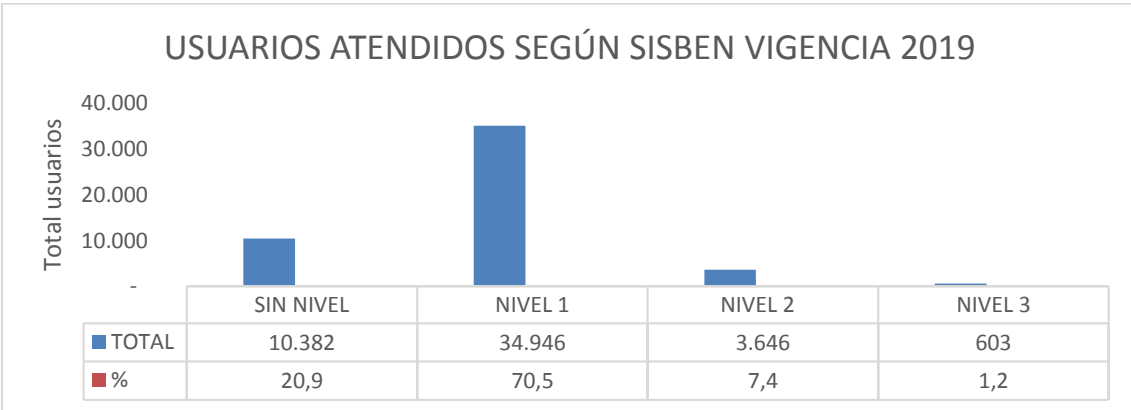
Según Sexo



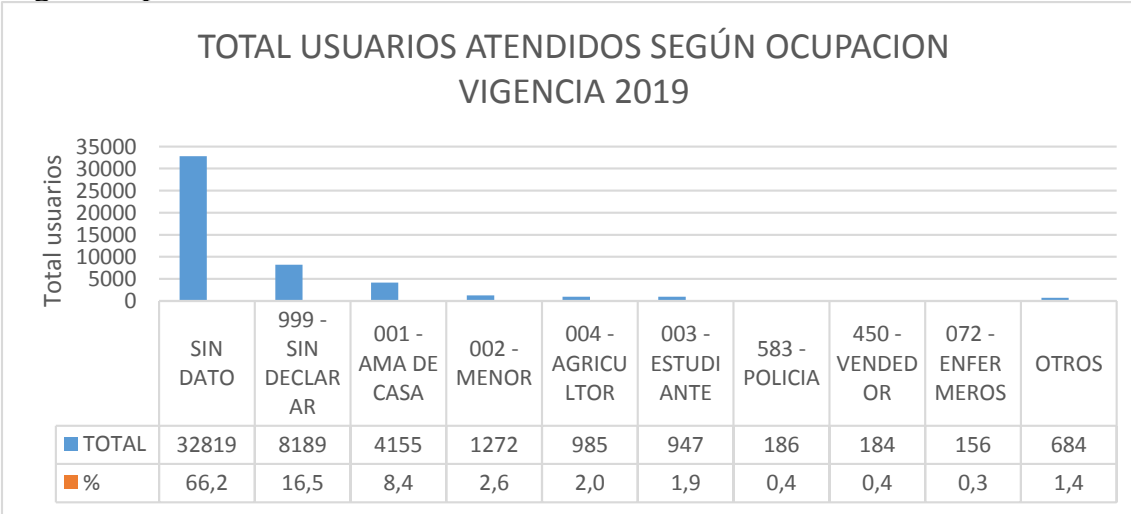
Según grupo de edad



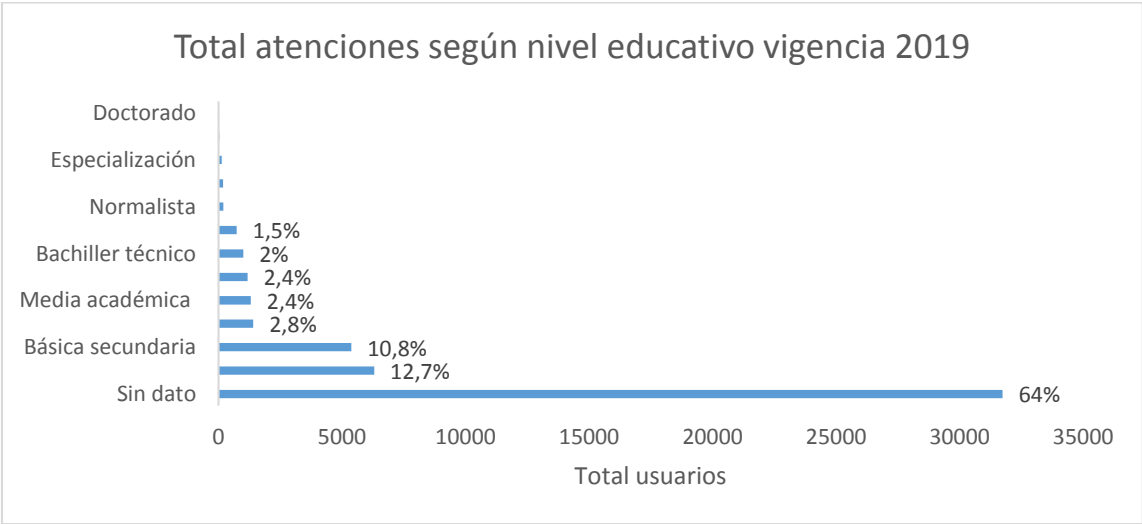
Según nivel de SISBEN



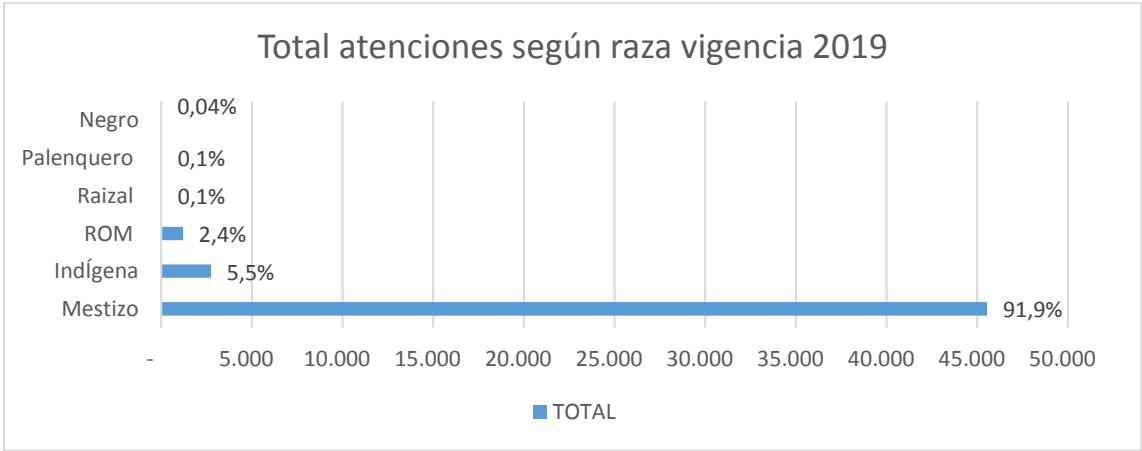
Según ocupación u oficio:



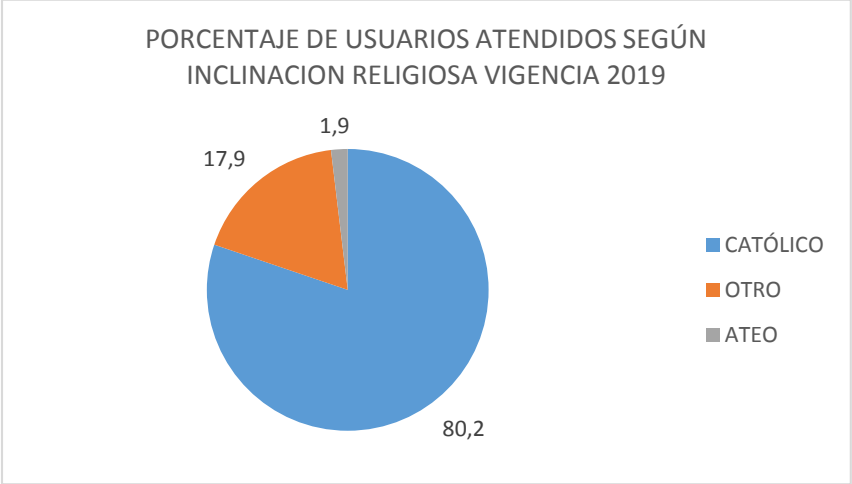
Según escolaridad:



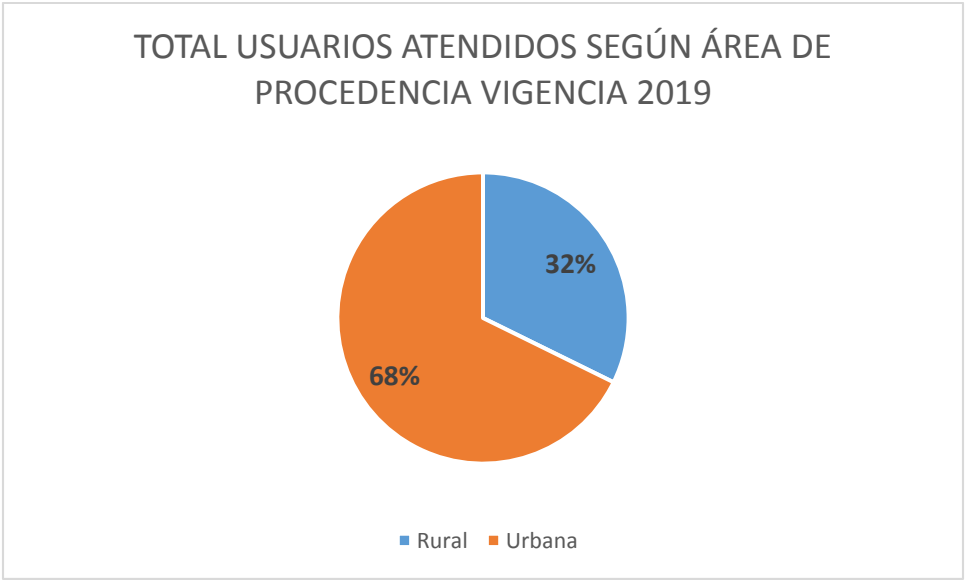
Según raza:



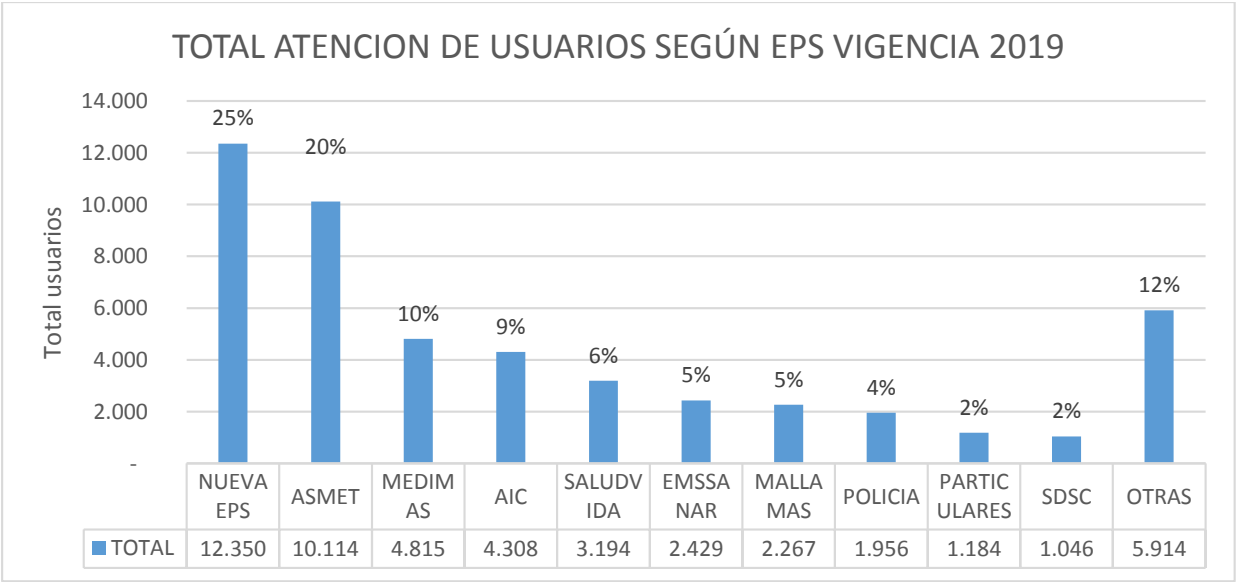
Según credo:



Según área de procedencia:



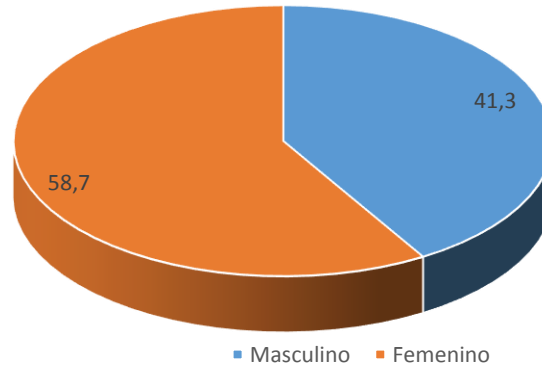
Según EPS:



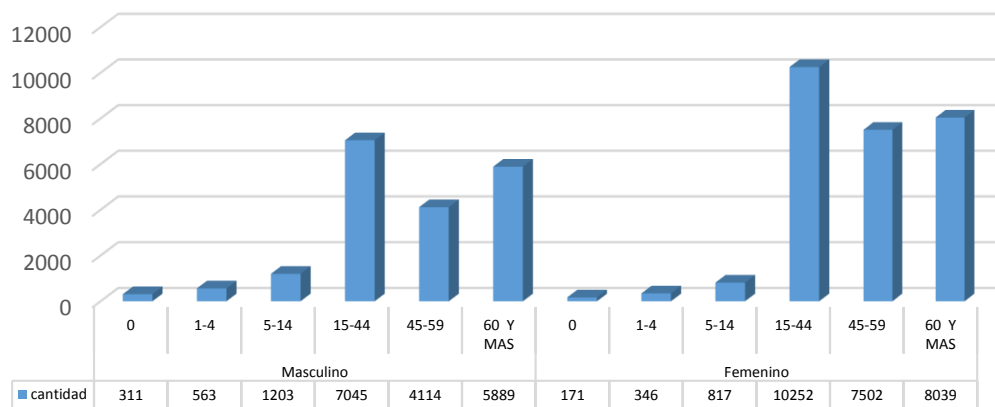
Exclusivamente por consulta médica especializada en la vigencia 2019 se atendieron 46.252 casos así:

Según sexo y edad:

PORCENTAJE DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA POR SEXO 2019

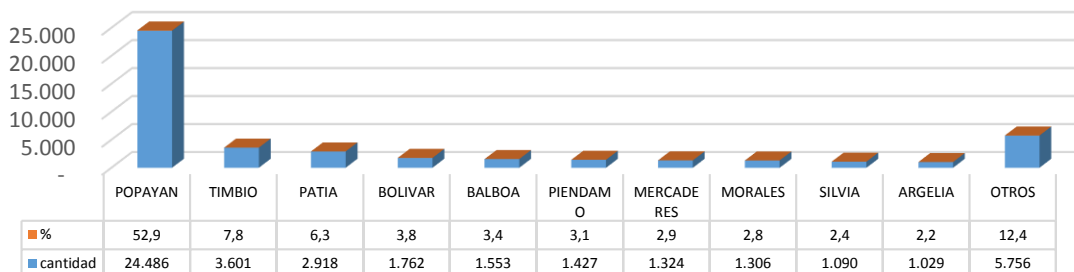


ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA POR SEXO Y EDAD 2019

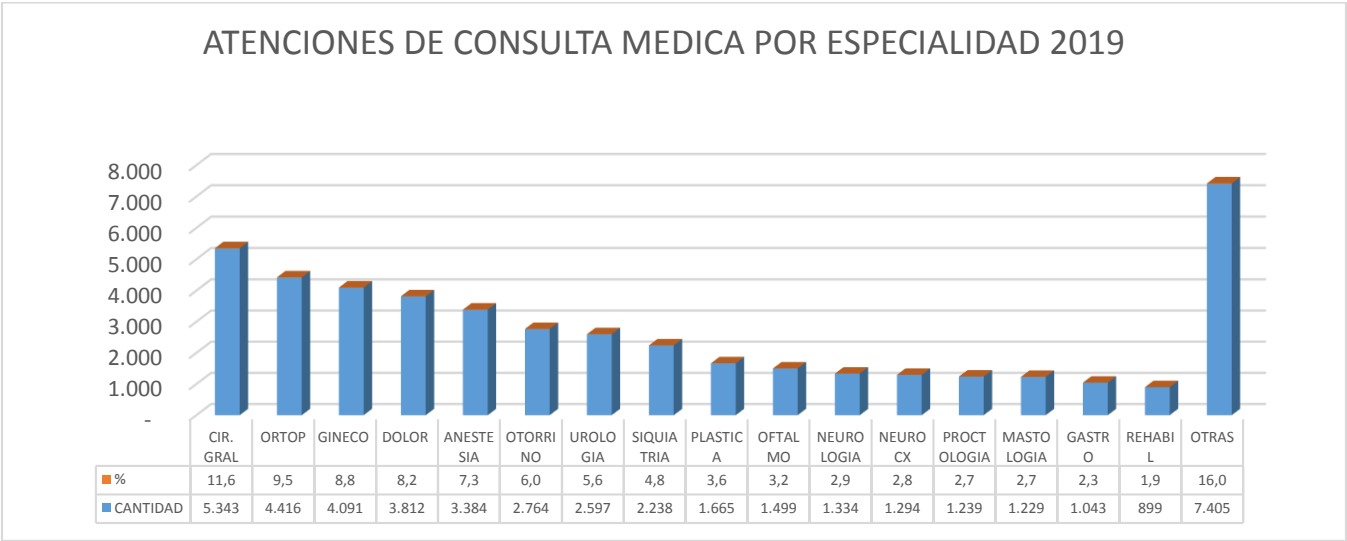


Según municipio de procedencia:

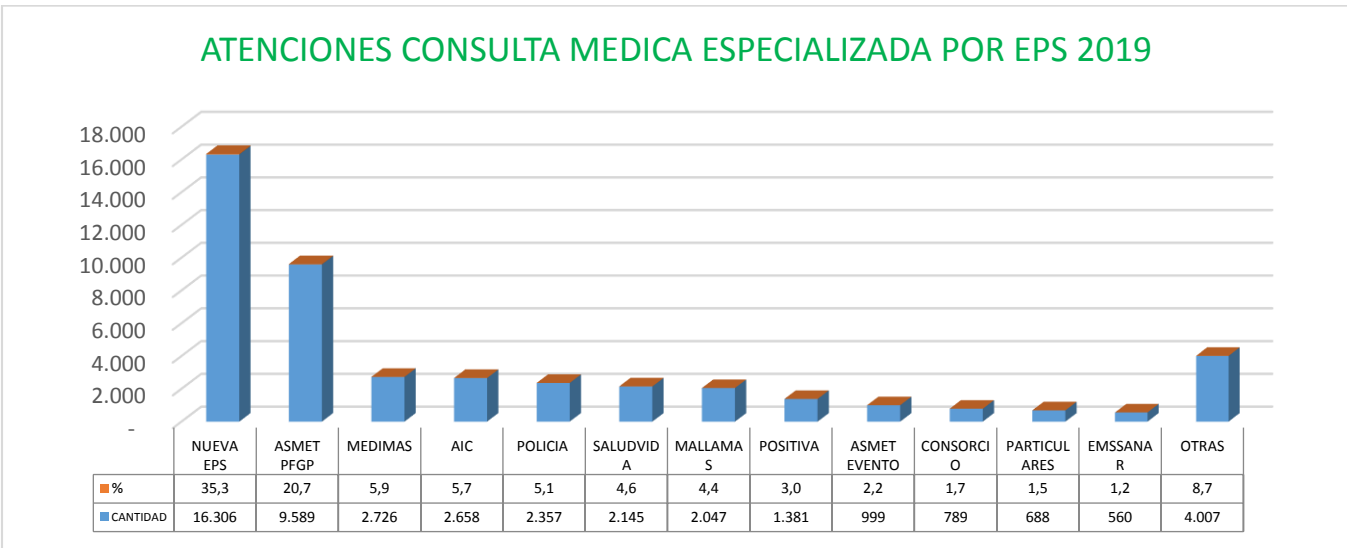
ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA POR MUNICIPIO 2019



Según especialidad médica demandada:

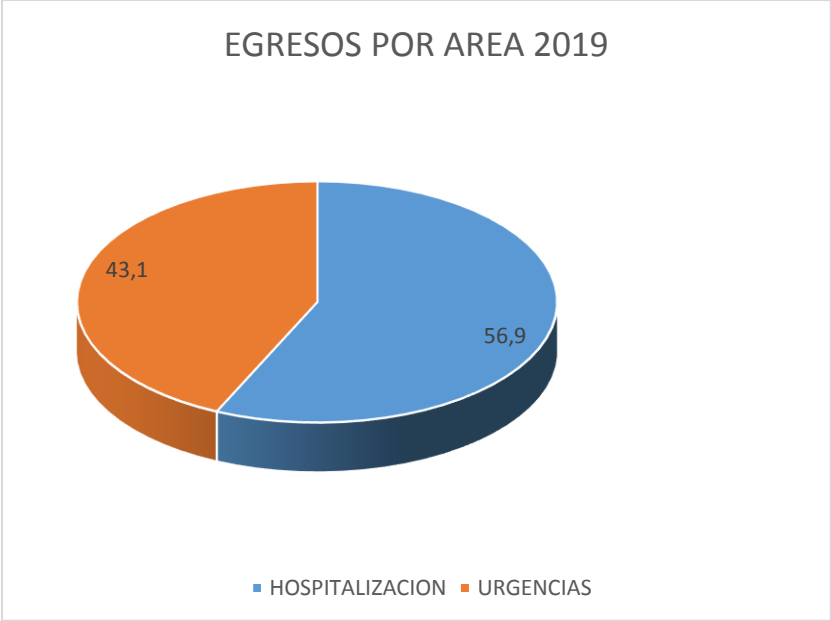


Por EPS

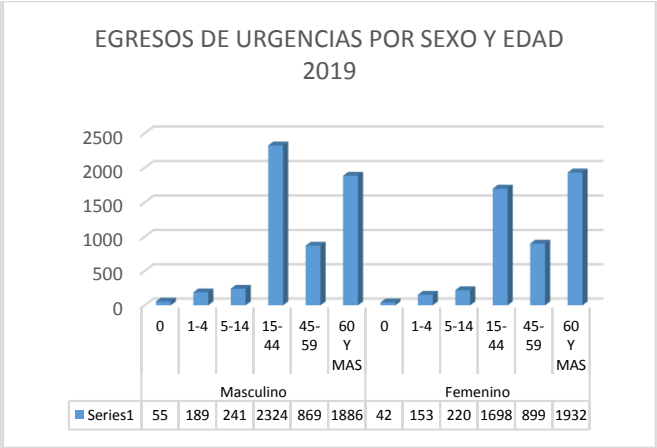
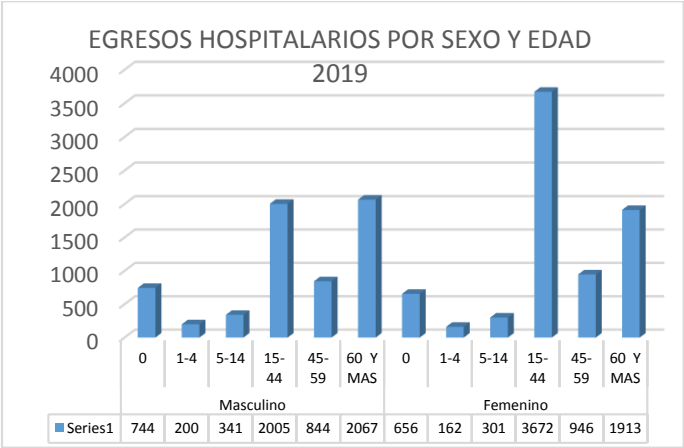
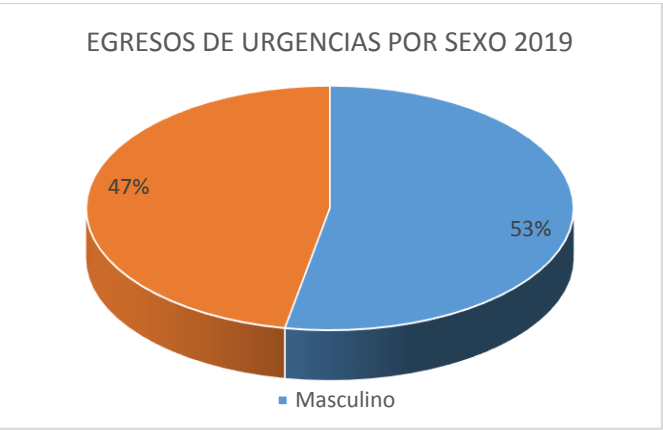
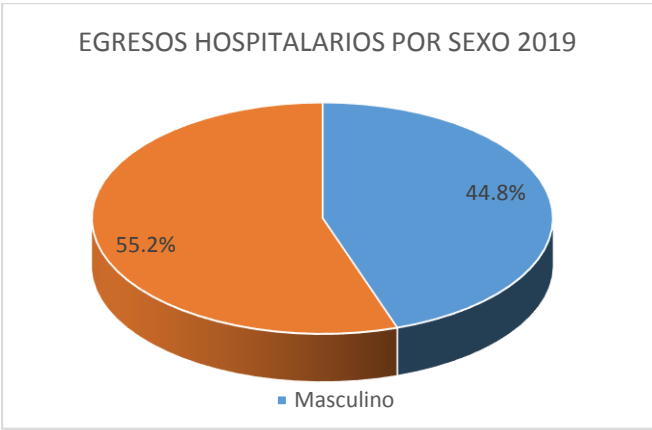


La demanda de servicios por egreso se presentó de la siguiente manera:

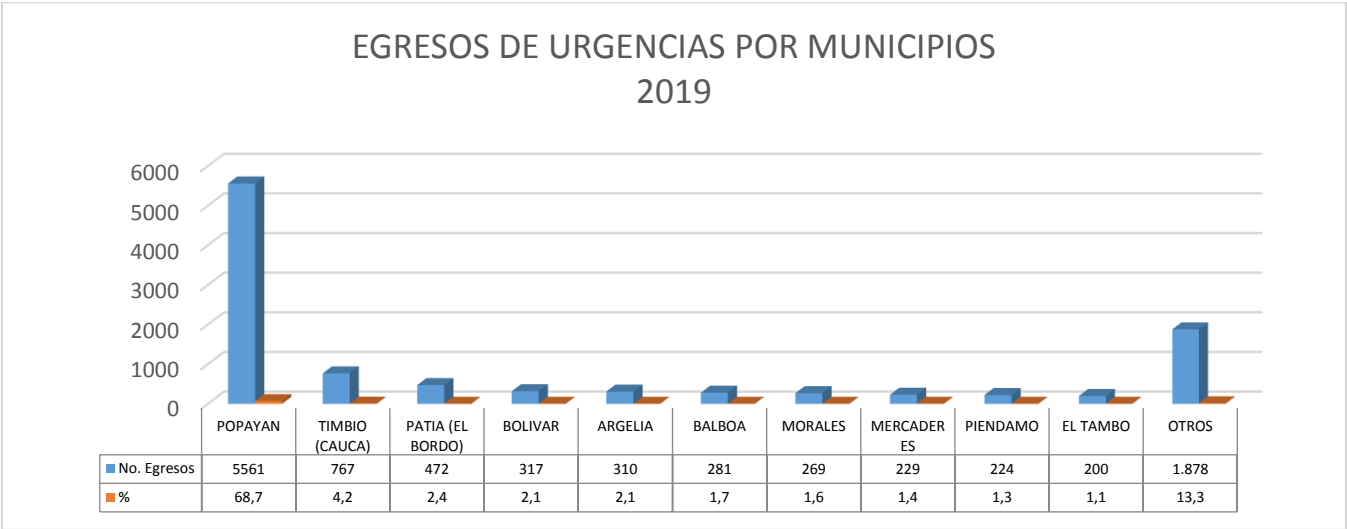
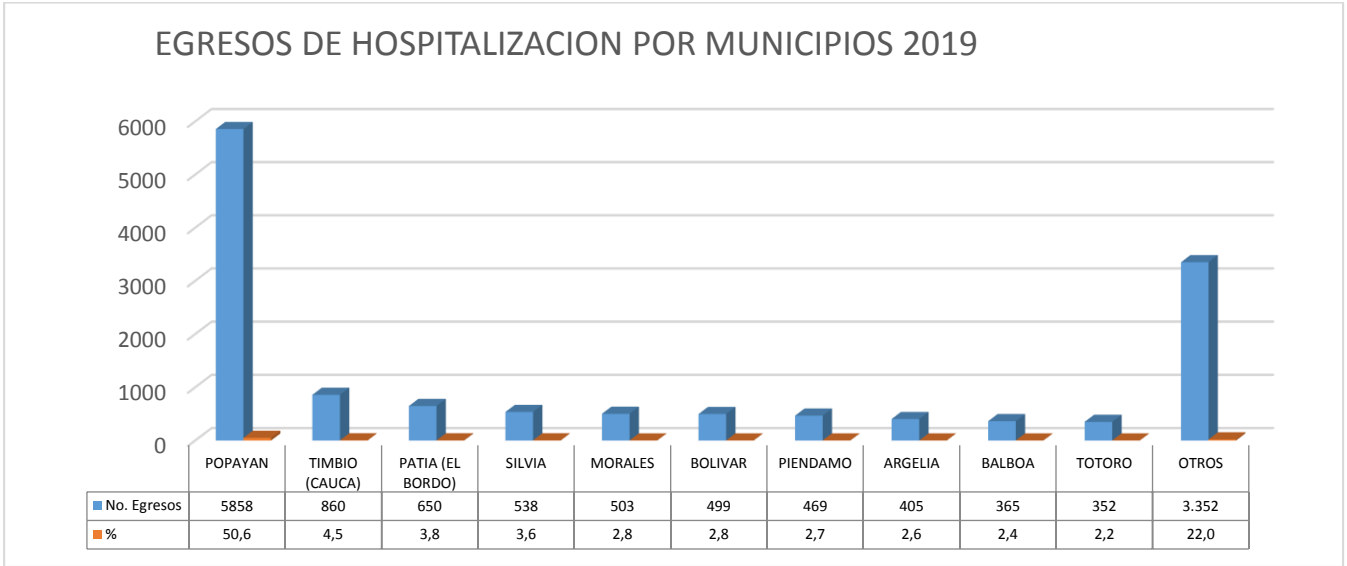
Por área de egreso:



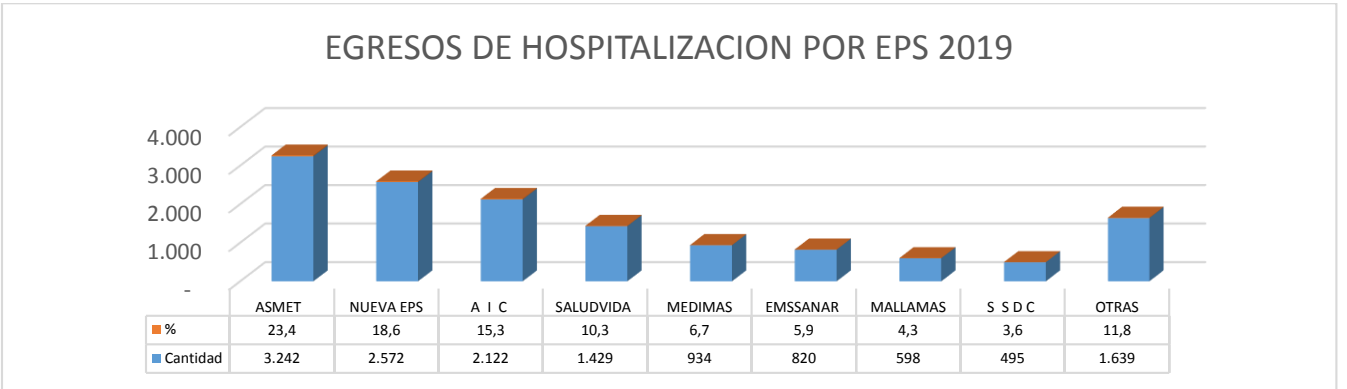
Egresos por área, sexo y edad



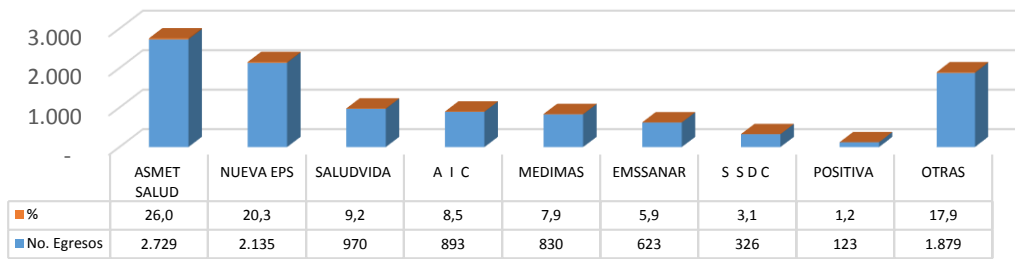
Por municipio de procedencia



Por EPS

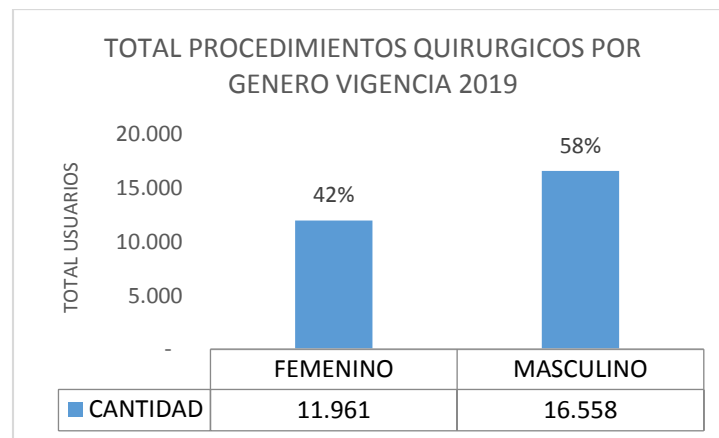


EGRESOS DE URGENCIAS POR EPS 2019

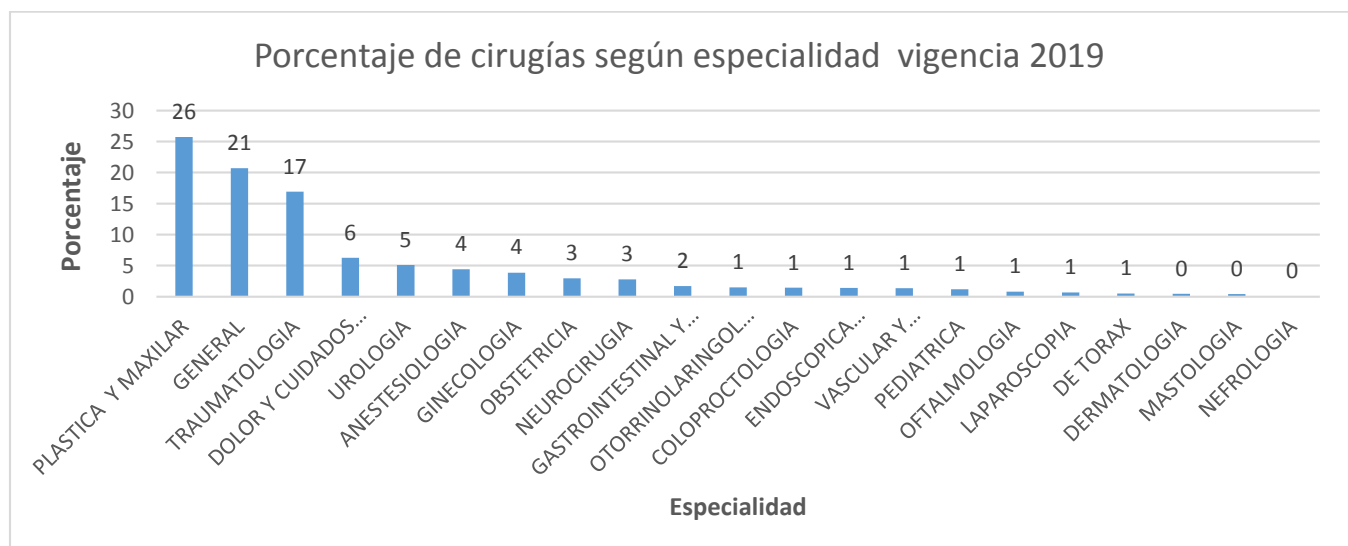


Se realizaron 28.519 procedimientos quirúrgicos de la siguiente manera:

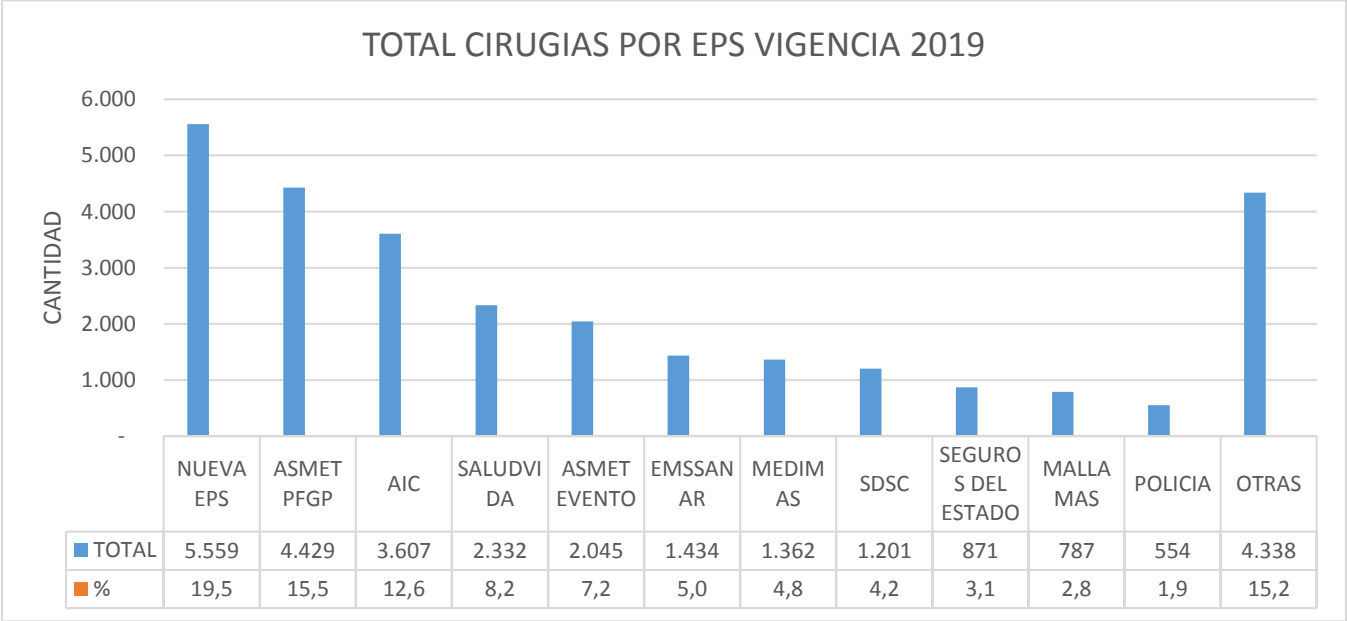
Según sexo:



Según especialidad:

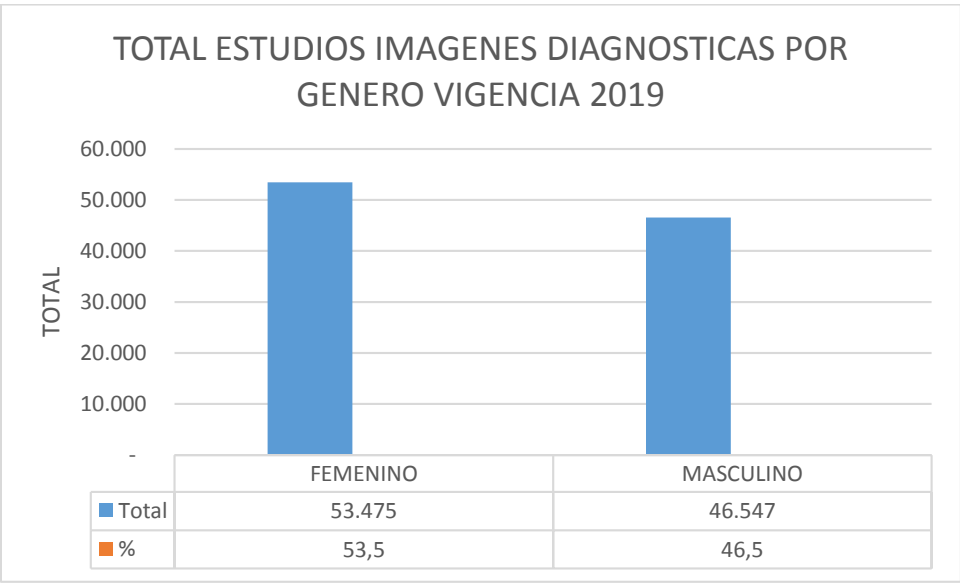


Según EPS:

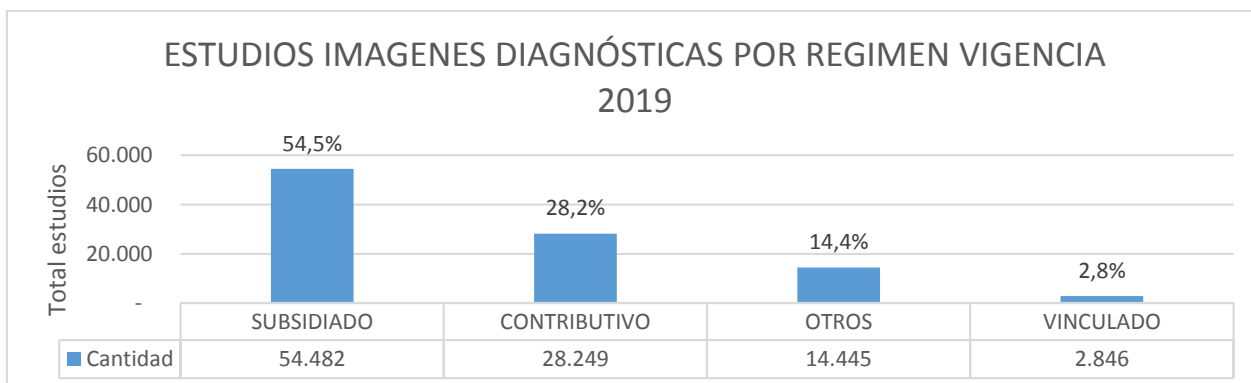


Se realizaron 100.002 estudios de imágenes diagnósticas de la siguiente manera:

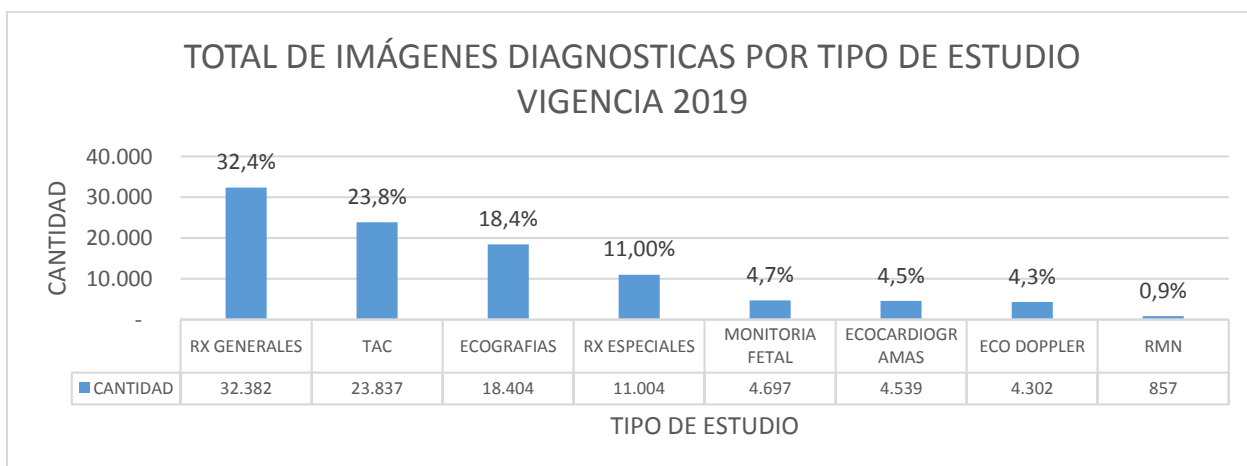
Según genero



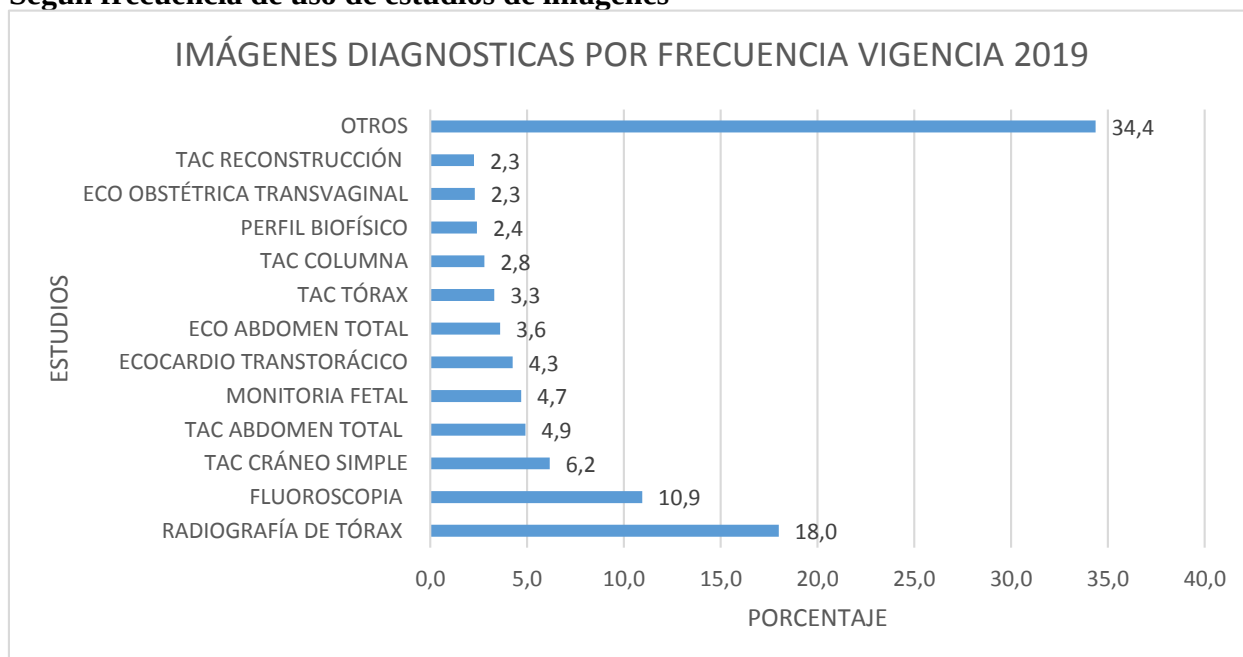
Según régimen de seguridad social



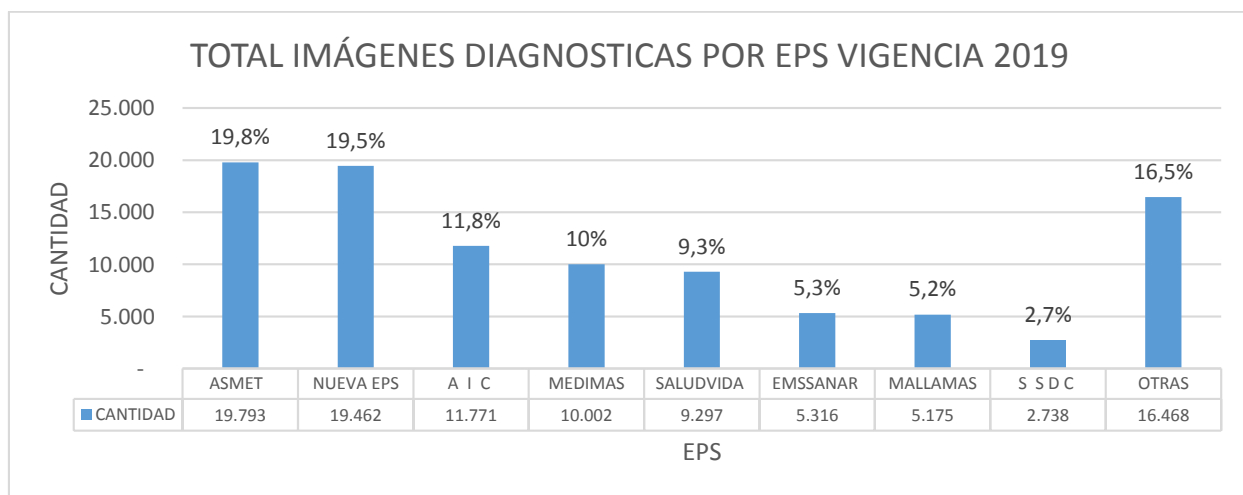
Según tipo de estudio



Según frecuencia de uso de estudios de imágenes



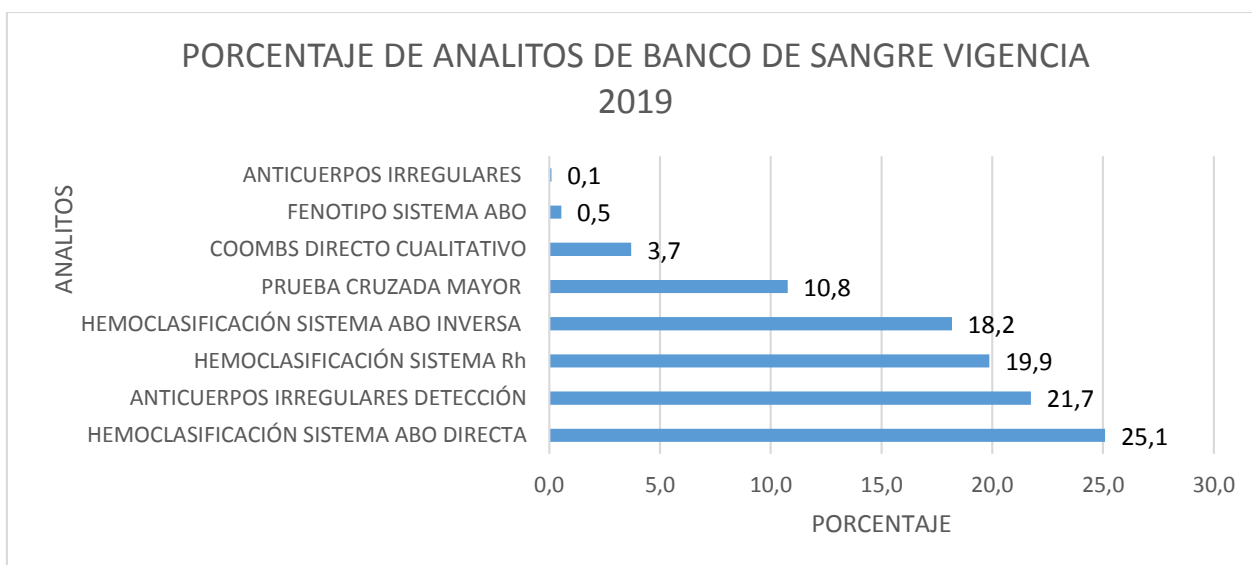
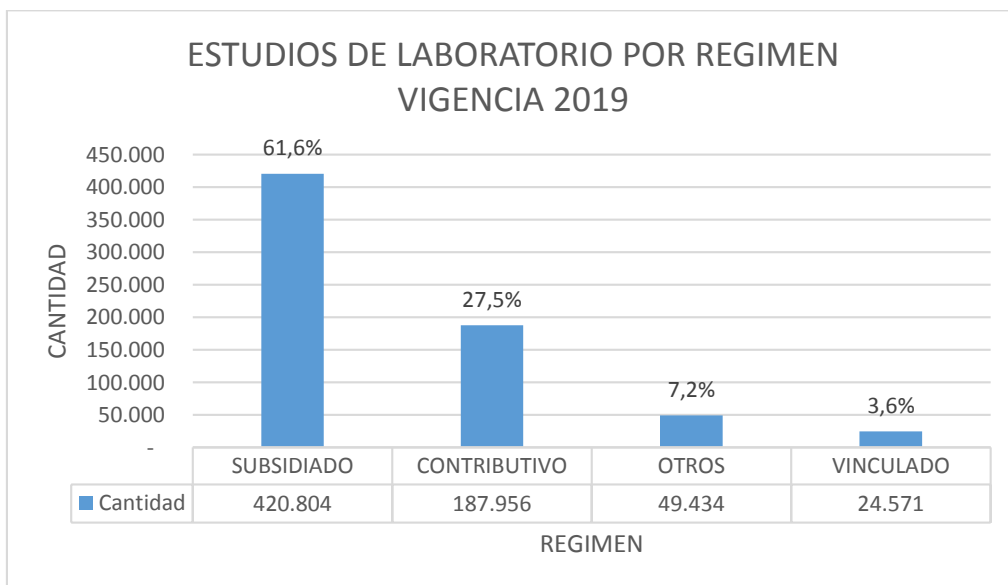
Según EPS

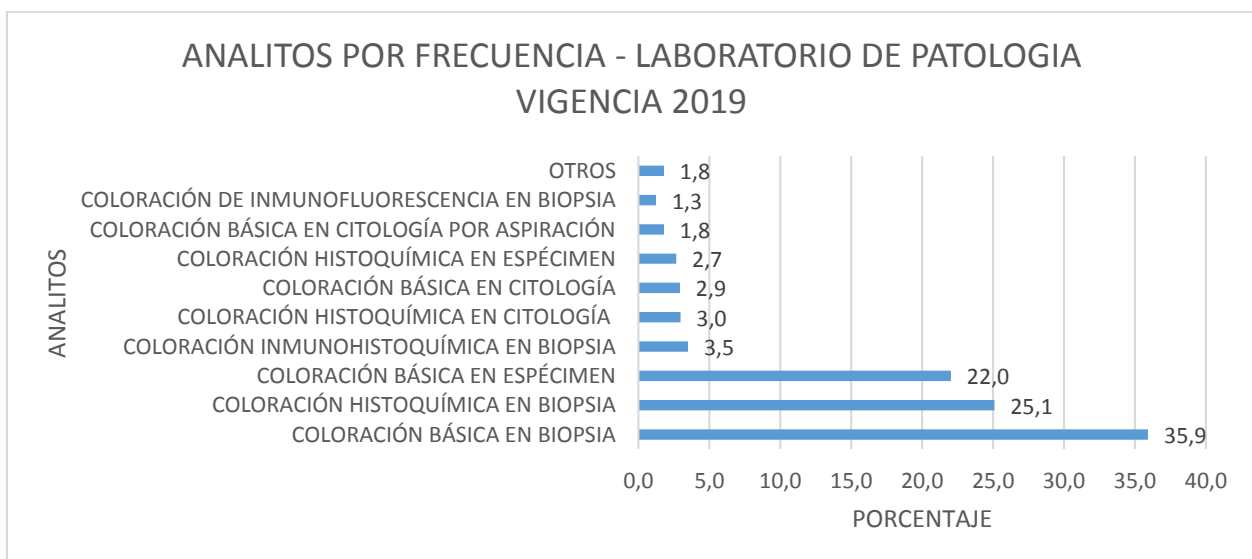
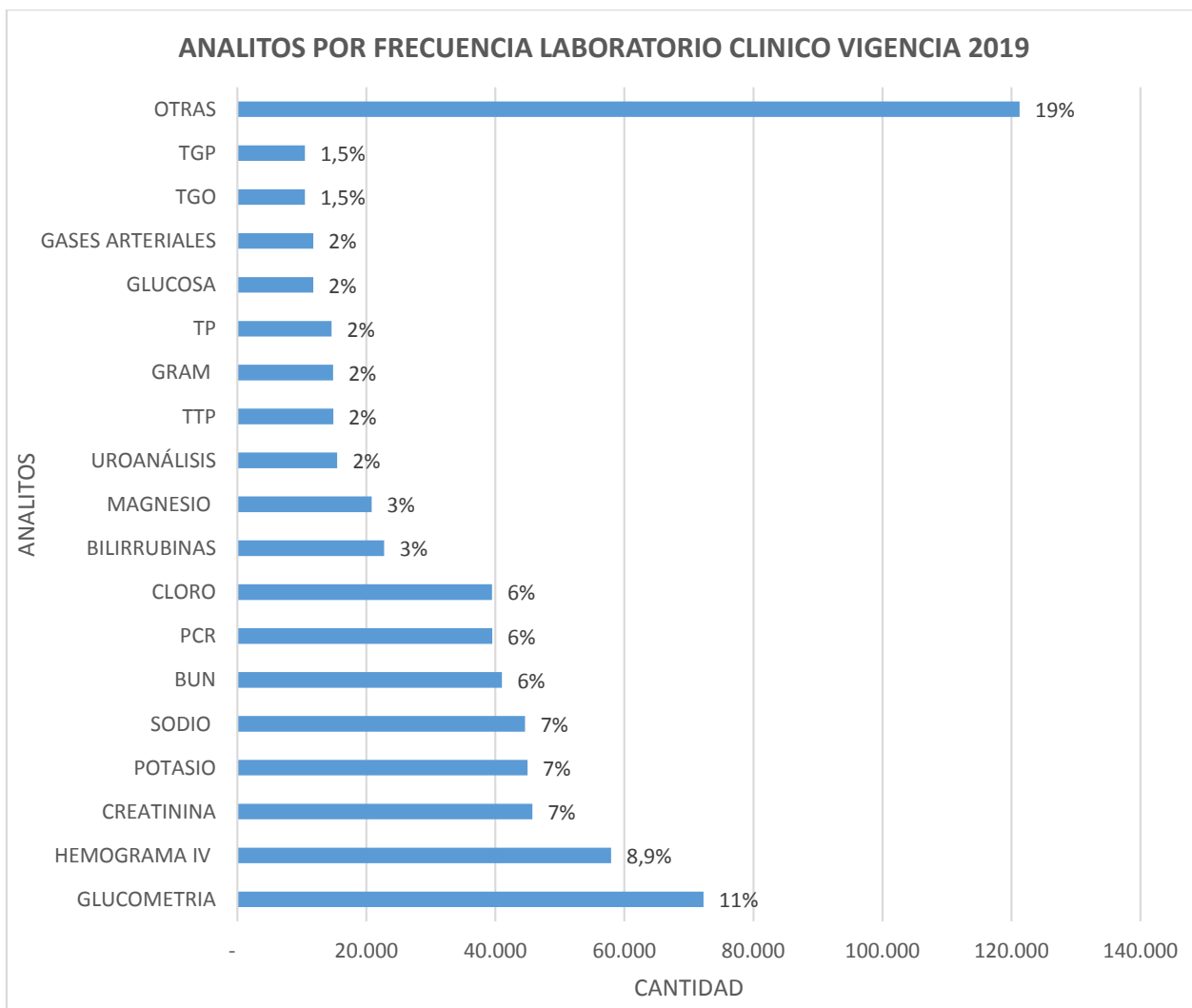


Se realizaron 682.765 estudios de laboratorio (analitos) de la siguiente forma:

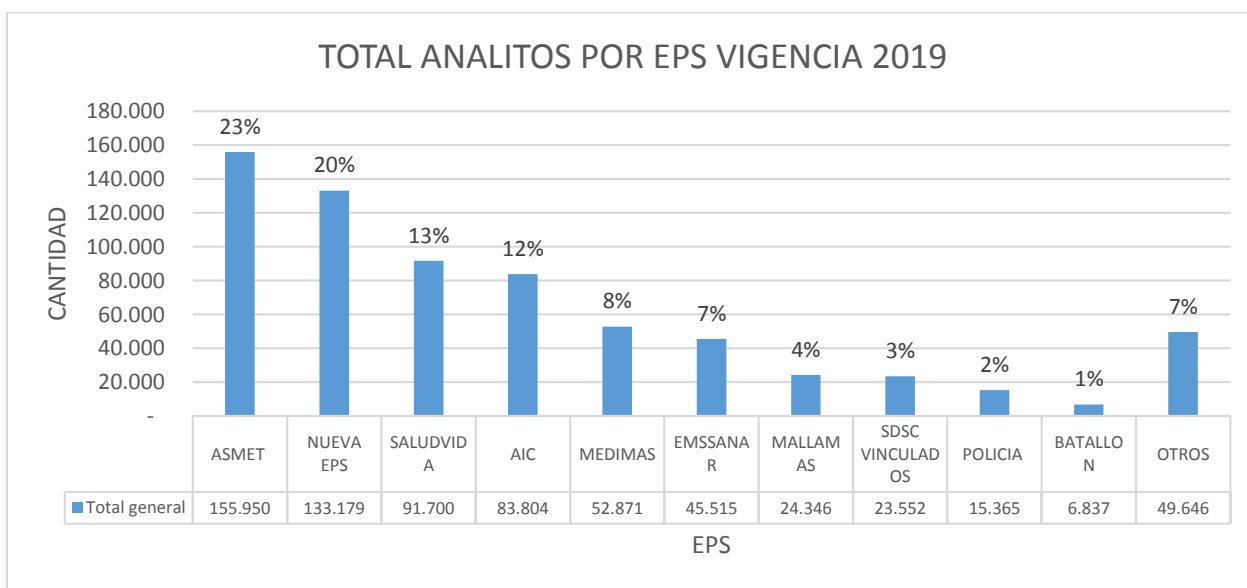
ESPECIALIDAD	CANTIDAD	%
LABORATORIO CLINICO	654.634	95,9
BANCO DE SANGRE	22.540	3,3
LABORATORIO DE PATOLOGIA	5.591	0,8
TOTAL	682.765	100,0

Sexo	Total	%
FEMENINO	342.017	50,1
MASCULINO	340.748	49,9
Total	682.765	100





Analitos por EPS



Conclusiones:

Durante la vigencia 2019 los usuarios atendidos en el Hospital Universitario San José ESE de Popayán fueron:

1. Por hospitalización 13.851 usuarios.
2. Por urgencias 10.508 usuarios.
3. Atenciones de consulta médica especializada 46.252 usuarios.
4. Atendidos por consulta externa (consulta médica y apoyo diagnóstico) 49.577 usuarios.

Del total de usuarios atendidos por consulta externa (49.577) durante la vigencia 2019:

- ✓ 55% fueron de sexo femenino, el 42% pertenece al grupo de edad de 15 a 44 años, el 71% es del Nivel 1 del SISBEN, en el 83% no se registró dato de ocupación o está mal codificado, 64% no registra nivel educativo, 92% no registra raza, el 80% profesan la religión católica y 68% proviene del área urbana. El 70% de los usuarios pertenecen en su orden a las EPS NEPS con 25%, Asmet 20%, Medimas 10%, AIC 9% y Saludvida 6%.

Del total de usuarios atendidos por consulta médica especializada (46.252) en la vigencia 2019:

- ✓ Según sexo 59% fueron hombres y 41% mujeres.
- ✓ Según sexo y edad, son los mayores de 15 años la población que demanda más servicios, 89% hombres y 95% mujeres.
- ✓ Según municipio de procedencia, es Popayán con 53% quien más servicios demanda seguido de Timbío 8%, Patía 6% y Bolívar 4%
- ✓ Según EPS el mayor demandante de consulta especializada es Nueva EPS 35% seguida de Asmet 23% AIC y Medimas 6% y Policía Nacional con 5%.
- ✓ Según especialidad, las más demandadas son Cirugía general, Traumatología, Ginecoobstetricia, Dolor y anestesia con 12%, 10%, 9%, 8% y 8% respectivamente.

Del total de procedimientos atendidos en cirugía y endoscopia (28.519) en la vigencia 2019:

- ✓ Según sexo 58% fueron hombres y 42% mujeres.
- ✓ Según especialidad, las más demandadas son Plástica y maxilar, Cirugía general, Traumatología, Dolor y anestesia, y Urología con 26%, 21%, 17%, 6% y 5% respectivamente.
- ✓ Según asegurador con cargo a Asmet se realizaron 23%, a Nueva EPS 20%, a AIC 13%, a Saludvida 8% y a Emssanar 5%.

Del total de procedimientos atendidos en imágenes diagnósticas (100.022) en la vigencia 2019:

- ✓ Según sexo 46% fueron hombres y 54% mujeres.
- ✓ Según régimen, 55% son subsidiados y 28% contributivos.
- ✓ Según tipo de estudios, la mayor demanda son los rayos x general, TAC, ecografías y estudios especiales con 32%, 24%, 18% y 11% respectivamente.
- ✓ Los estudios de mayor demanda son radiografía de tórax 18%, fluoroscopia 11%, TAC de cráneo 6%, TAC de abdomen 5% y monitoria fetal 5%.
- ✓ Es Asmet seguida de Nueva EPS, AIC, Medimas y Salud vida quienes más demandan imágenes diagnósticas con 20%, 20%, 12%, 10% y 9% respectivamente.

Del total de laboratorios o analitos (682.765) incluidos laboratorio clínico, de patología y banco de sangre en la vigencia 2019:

- ✓ El 96% de estudios son de laboratorio clínico

- ✓ Según sexo, se practicaron porcentualmente por igual en hombres y mujeres.
- ✓ Por régimen, es el subsidiado seguido del contributivo quienes más demandan servicios con 62 y 28% respectivamente.
- ✓ Los analitos más demandados son glucometrias, hemogramas, creatinina, electrolitos y nitrógeno ureico con 11%, 9%, 7, 7 y 7% respectivamente.
- ✓ En patología los estudios más frecuentes son las coloraciones básicas de biopsias, histoquímicas y de especímenes con un 40%, 25% y 22%.
- ✓ Por EPS es Asmet, Nueva EPS, Saludvida, AIC y Medimas las más demandantes con 23%, 20%, 13%, 12% y 8%

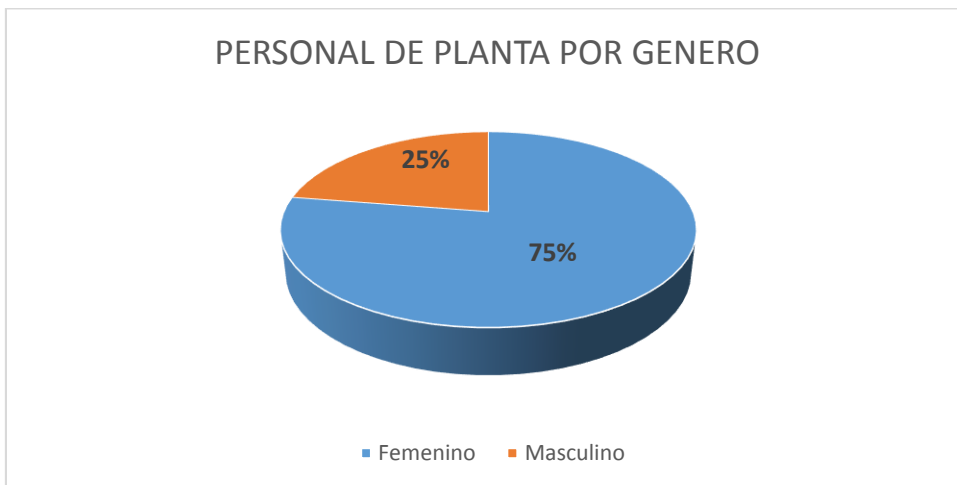
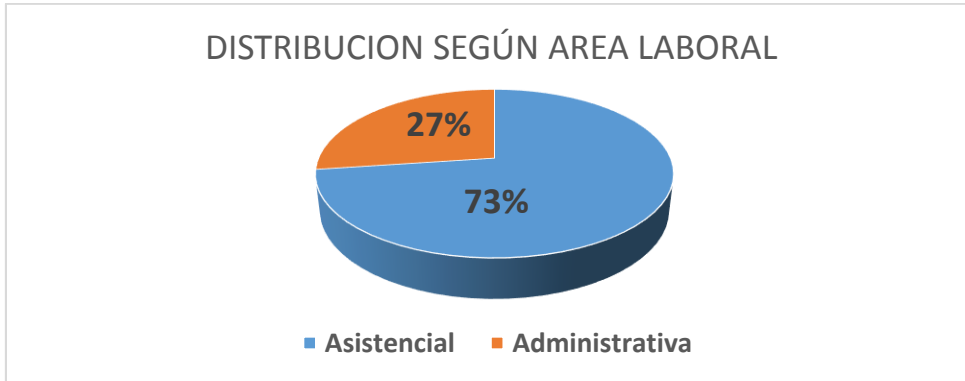
OMAR ARTURO SOLANO LOPEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Hospital Universitario San José de Popayán.

Elaboro: Luis Felipe Muñoz Hurtado
Reviso: Omar Arturo Solano López.

CARACTERIZACION FUNCIONARIOS DE PLANTA ENERO 2020

La siguiente información es tomada del documento “Perfil socio demográfico de los trabajadores de planta del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E enero de 2020” elaborado por la MD Especialista en SST Dra. Claudia Ximena Bucheli Calvache.

Los funcionarios vinculados a la planta de personal son 150 en total, distribuidos de la siguiente manera:

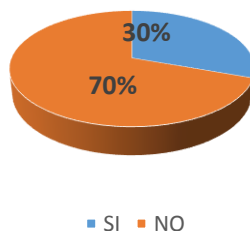


Distribución de la población trabajadora por grupos etéreos

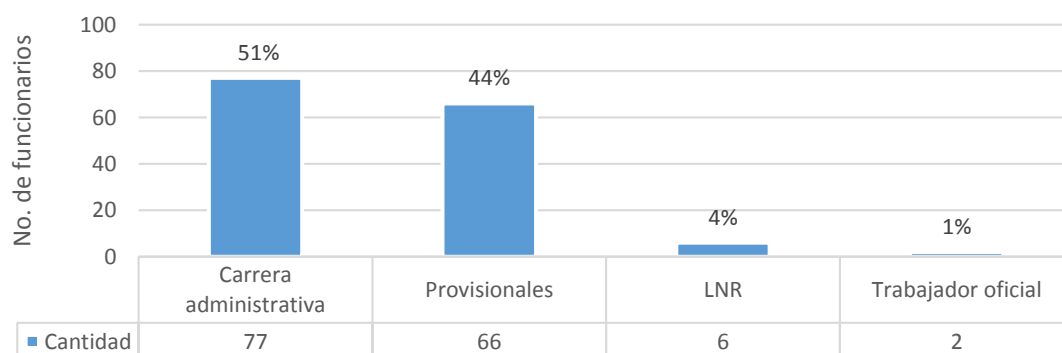
GRUPOS ETAREOS	FEMENINO	PORCENTAJE	MASCULINO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
20-29	1	0.9	1	2.7	2	1.3
30-39	1	0.9	1	2.7	2	1.3
40-49	15	13.3	6	16.2	21	14
50-59	78	69	20	54	98	65.3
60 Y MAS	18	15.9	9	24.3	27	18
TOTAL	113	100,0	37	100,0	150	100,0

El 85% de los trabajadores del Hospital del género femenino y el 74.3% del género masculino se encuentran entre 50 y más años de edad.

RESPONSABILIDAD COMO CABEZA DE HOGAR VIGENCIA 2019

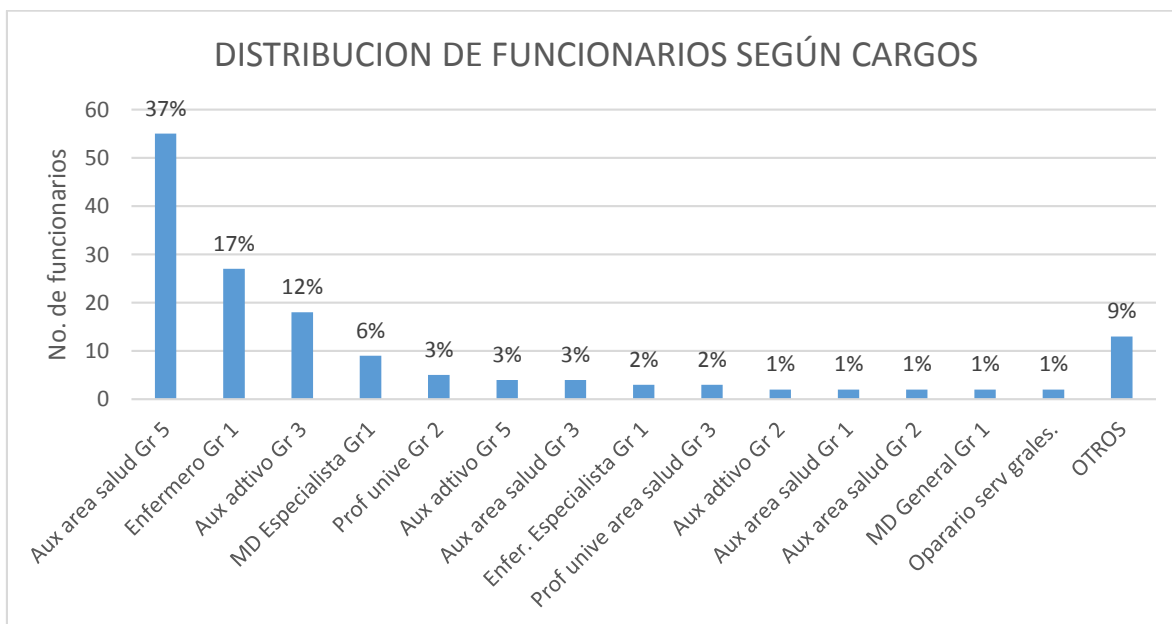


DISTRIBUCION SEGÚN CLASIFICACION COMO FUNCIONARIO PUBLICO VIGENCIA 2019



Distribución de la población según género y cargos en la institución:

OCUPACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente	0	1	1
Subgerente	1	1	2
Médico Especialista Gr 1	4	5	9
Médico General Gr 1	1	1	2
Enfermero Especialista Gr 1	0	2	2
Enfermero Gr 1	4	22	26
Jefe Oficina Asesora	2	2	4
Profesional Especializado Área Salud Gr 1	0	1	1
Profesional Universitario Área Salud Gr 2	0	1	1
Profesional Universitario Área Salud Gr 3	0	3	3
Almacenista General Gr 1	1	0	1
Profesional Universitario Gr. 1	0	1	1
Profesional Universitario Gr 2	3	4	7
Profesional Universitario Gr. 3	0	1	1
Profesional Universitario Gr 4	0	1	1
Tesorero General Gr 1	1	0	1
Auxiliar Administrativo Gr 3	9	11	20
Auxiliar Administrativo Gr 5	1	1	2
Auxiliar Área Salud Gr 1	1	1	2
Auxiliar Área Salud Gr 2	1	0	1
Auxiliar Área Salud Gr 3	0	3	3
Auxiliar Área Salud Gr 4	0	1	1
Auxiliar Área Salud Gr 5	7	48	55
Auxiliar de Mantenimiento	1	0	1
Operario Servicios Generales	0	2	2
TOTAL	37	113	150



EL 36.6% de los trabajadores son Auxiliares Área de la Salud Gr.5, seguido de Enfermeros Gr.1 con un 17.3%

Primeras diez causas de morbilidad trabajadores del Hospital Universitario San José de Popayán 2019

PATOLOGÍAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Vicio de refracción	97	64%
Sobrepeso y obesidad	83	55%
Síndrome manguito rotador	31	20.5%
HTA	22	14.5
Síndrome del túnel del carpo	17	11.2%
Discopatías	13	8.6%
Trastorno mixto de ansiedad y depresión	12	7.9%
Hipotiroidismo	9	5.9%
Pterigio	8	5.3%
Varices en miembros inferiores	7	4.6%

El 64% de los trabajadores presenta Vicio de Refracción

El 55% de los trabajadores se encuentra en obesidad y sobrepeso.

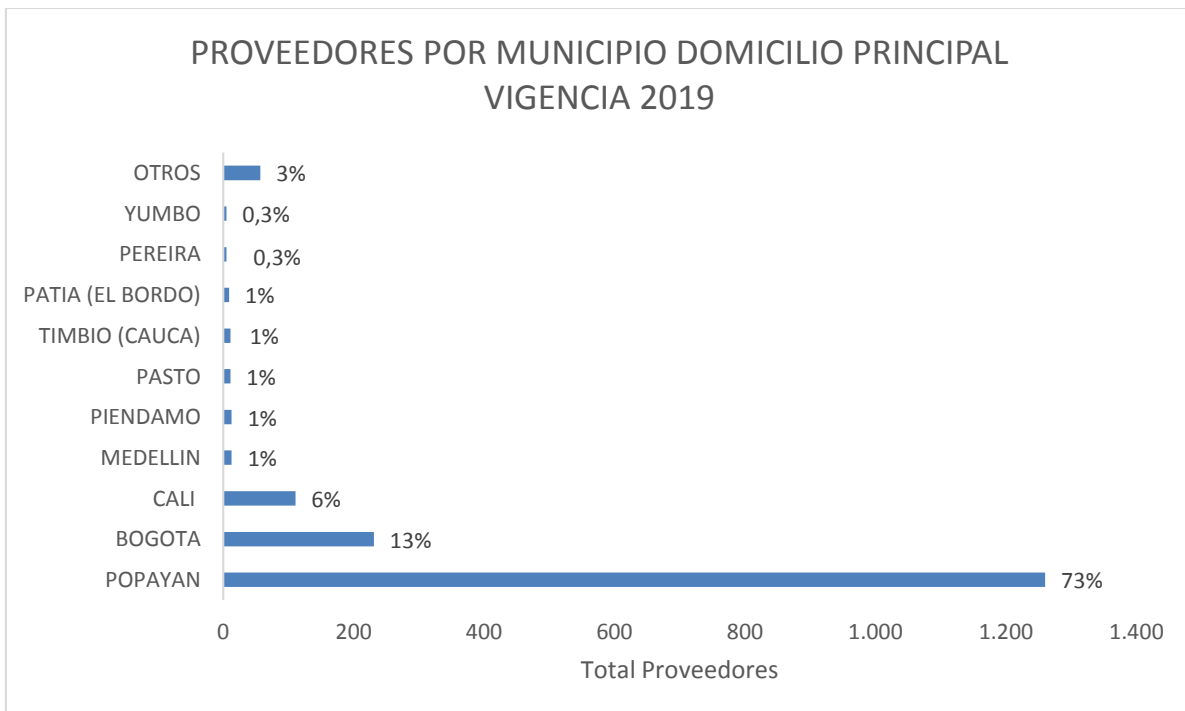
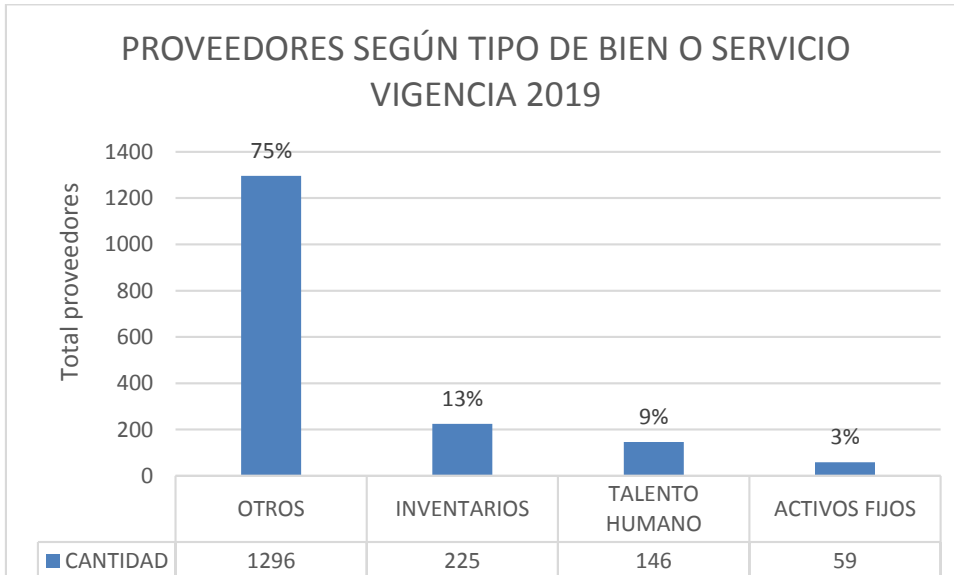
El 20.5% de los trabajadores presenta Síndrome de Manguito Rotador.

Se evidencia que las patologías de tipo osteomuscular como son Síndrome del Manguito Rotador, Síndrome del Túnel del Carpo y Discopatías están presentes en el 40.3% de los trabajadores del Hospital.

CARACTERIZACION DE PROVEEDORES VIGENCIA 2019

TIPO DE PERSONA	TOTAL
Jurídica	558
Natural	1.168
TOTAL	1.726

El 68% son personas naturales.



El 73% tienen su domicilio principal en el municipio de Popayán.

Asignación de recursos por tipo de bien o servicio

Tipo de servicio	%
Prestación de servicios asistenciales	53
Suministro de bienes	28
Prestación de servicios administrativos	19
Total	100

Fuente: Informes de presupuesto

En primer lugar, el 53% de los recursos contratados fueron para la prestación de servicios asistenciales seguidos de adquisición de bienes y finalmente para prestación de servicios administrativos.

BIBLIOGRAFIA

GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS, Ministerio de Tecnologías y de la Información, Noviembre de 2011.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2018.

CARACTERIZACION DE CIUDADANOS, UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, MIN EDUCACION, BOGOTA 2017.

Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.

CONPES 3785 de 2013.