

# Análisis del ausentismo de pacientes a citas médicas programadas en una IPS de Plan Complementario durante el primer trimestre del 2019

---

## Investigación en Curso

Fabián Yesid Valbuena Borda

Administración de Servicios de Salud

Escuela de Ciencias Administrativas

fabian.valbuenabo@cun.edu.co

Paola Andrea Miranda Bocanegra

Administración de Servicios de Salud

Escuela de Ciencias Administrativas

paola.miranda@cun.edu.co

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

Administración de Servicios de Salud

## Resumen

Los indicadores de gestión son de gran importancia dentro en una organización para evaluar cómo es el comportamiento de esta y poder así, posteriormente, tomar decisiones e implementar acciones de mejora. Dentro de estos indicadores encontramos la productividad y la deficiencia, la cual está compuesta por los indicadores de incumplimientos y no ocupación.

Los incumplimientos de citas médicas son de gran preocupación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Entidades Promotoras de Servicios de Salud (EPS), por las pérdidas económicas y de tiempo que estas conllevan.

En el presente estudio de investigación se analizará el comportamiento del servicio de consulta externa de una IPS de plan complementario, durante el primer trimestre del año en curso. Se propondrán oportunidades de mejora para el servicio, según los resultados arrojados por el estudio.

Según Lizano Calvo & Alvarado Rojas (2011) el incumplimiento por parte de los pacientes a las citas médicas es un serio problema que ha captado la preocupación de las autoridades y líderes del sector salud. Esta problemática se puede evidenciar en la caja de compensación familiar Compensar, en donde los costos e ingresos de la organización se ven afectados a causa de la no ocupación de los servicios ofertados a los usuarios.

Este material es presentado al *VI Encuentro Institucional de Semilleros de Investigación UNAB*, una actividad carácter formativo. La Universidad Autónoma de Bucaramanga se reserva los derechos de divulgación con fines académicos, respetando en todo caso los derechos morales de los autores y bajo discrecionalidad del grupo de investigación que respalda cada trabajo para definir los derechos de autor. **Conserve esta información.**

## **Abstract**

The management indicators are of great importance within an organization to evaluate how it behaves and then be able to make decisions and implement improvement actions. Within these indicators we find productivity and deficiency, which is composed of the indicators of non-compliance and non-occupation.

The breaches of medical appointments are of great concern for the Health Services Provider Institutions (PHIs) and the Health Services Promoting Entities (EPS), for the economic and time losses that these entail.

In this research study, the behavior of the outpatient service of an additional plan IPS will be analyzed during the first quarter of the current year. Improvement opportunities for the service will be proposed, according to the results of the study.

According to (Lizano Calvo & Alvarado Rojas, 2011) The non-compliance by patients with medical appointments is a serious problem, which has captured the concern of the authorities and leaders of the health sector. This problem can be evidenced in the Compensar family compensation fund, where the costs and revenues of the organization are affected due to the non-occupation of the services offered to users.

## **Área de Conocimiento**

Ciencias de la salud, ciencias administrativas.

Health sciences, administrative sciences.

## **Palabras Clave**

Citas, Deficiencia, Incumplimientos, Indicadores, Productividad.

## **Keywords**

Appointments, Deficiency, Breaches, Indicators, Productivity

## Introducción

La inasistencia de los usuarios a las consultas programadas influye negativamente en la adherencia de los pacientes a los tratamientos médicos indicados, contribuyendo al empeoramiento de su estado de salud y a la gravedad de sus enfermedades de base. Esta situación conlleva al colapso de los servicios de urgencias, de los centros de atención de segundo y tercer nivel, redundando en el deterioro de la salud del paciente y en el incremento de los costos operacionales.

Teniendo como base el ausentismo buscamos las causas más comunes de la inasistencia de los usuarios para poder intervenir en la IPS seleccionada para la investigación. Creando estrategias dentro de la misma que contribuyan a disminuir los porcentajes actuales, optimizando la atención y ayudando a que la oportunidad en la asignación de citas sea mejor, logrando reflejar con ello una menor cantidad de días o tiempo para la asignación de estas y por ende mejorar en la calidad del servicio prestado.

Por esta razón se analiza el ausentismo a las citas médicas de los servicios prestados, en el Centro de Especialistas Plan Complementario, y así identificar cuáles son los servicios con mayor índice de incumplimiento en el primer trimestre del presente año (2019). Lo anterior, con el objetivo de establecer acciones de mejora para disminuir el indicador de incumplimiento y contribuir al mejoramiento continuo e incrementar la productividad del servicio.

## Contenido del artículo

### Objetivo General

Analizar el comportamiento del ausentismo de citas médicas de la IPS seleccionada para la investigación, encontrando oportunidades de mejora a través del uso de herramientas de análisis estratégico, que permitan visualizar problemáticas y conlleven a la toma de decisiones en pro de mejorar el servicio y los indicadores de gestión de este.

## Objetivos Específicos

- Identificar los incumplimientos a citas médicas de la IPS de Plan Complementario Seleccionado para la investigación, durante el primer trimestre del 2019, en búsqueda de encontrar posibles causas al ausentismo de citas y el o los servicios con mayor afectación por esta variable. Lo anterior mediante las bases de incumplimientos que mensualmente se descargan del aplicativo de citas médicas.
- Establecer acciones de mejora en el servicio, que permitan disminuir el indicador de inasistencia y mejorar la productividad en la atención de citas, mediante demanda inducida y aplicación de estrategias para recordar las citas.
- Identificar características de los turnos programados y pacientes que se asocian con mayor probabilidad de ausentismo, aplicando una encuesta en la cual se indague el motivo de la inasistencia.

## Planteamiento del problema

¿Cuáles son los factores que elevan los porcentajes de inasistencia a la consulta médica programada en la IPS Plan complementario durante el primer trimestre del 2019?

## Descripción del Problema

El ausentismo de los usuarios a las citas médicas programadas sin previa cancelación es un problema que afecta de forma directa la calidad de la prestación de los servicios de salud, generando problemas de grandes dimensiones, debido a que cada vez que una persona no asiste a la consulta y no la cancela, retrasa la atención propia y la oportunidad para otros usuarios.

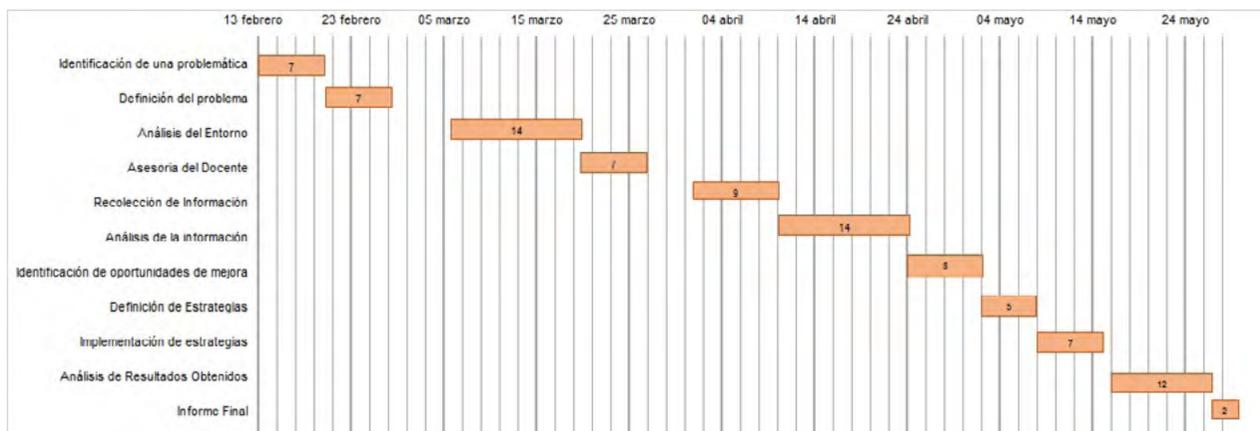
## Hipótesis de las posibles variables que generan y mantienen el problema del ausentismo:

- ◆ Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas.
- ◆ Falta de recordatorio de la cita o desconocimiento de esta.
- ◆ Falta de exámenes y estudios diagnósticos para el cumplimiento de la cita.
- ◆ Falta de un cuidador o acompañante a citas médicas.

## Posibles factores afectados a causa del ausentismo:

- ◆ Baja productividad de los profesionales de la salud.
- ◆ Afectación de la oportunidad de algunos servicios.
- ◆ Perdida en la capacidad Instalada a causa de la no ocupación e inasistencia.
- ◆ Disminución en los ingresos de la organización.
- ◆ Disminución de los ingresos de los profesionales por OPS, a causa de los honorarios médicos.
- ◆ Demoras en tratamientos y seguimientos algunos pacientes.

Figura 1. Cronograma de actividades del proyecto de investigación



Fuente: Elaboración Propia

## **Metodología**

Para el desarrollo de la investigación, se desarrollaron los siguientes pasos:

1. Recolección de la información de las bases de datos e históricos del primer trimestre del 2019.
2. Tabulación y graficación de la información obtenida.
3. Análisis de tablas y gráficas, referente al comportamiento de los indicadores y datos obtenidos.
4. Propuestas de estrategias que permitan la mejora continua frente a la problemática planteada.

Dentro de la metodología y el desarrollo de la investigación se tienen en desarrollo las siguientes actividades:

5. Demanda inducida a pacientes que incumplen citas, con el objetivo de indagar el porqué de la inasistencia y reasignar el servicio en caso de ser necesario.
6. Seguimiento y análisis al comportamiento del ausentismo a las citas médicas.

## **Resultados Obtenidos en la investigación:**

A continuación, se comparten los indicadores de gestión para el primer trimestre de la IPS de Plan Complementario:

**Tabla 1. Oferta y demanda de servicios de la IPS Plan Complementario**

Mes	Cupos Ofertados	Actividades Ejecutadas	Incumplimientos	Cupos No Asignados
Enero	2424	1703	266	455
Febrero	2753	2017	273	463
Marzo	2927	2093	267	567
<b>Total</b>	<b>8104</b>	<b>5813</b>	<b>806</b>	<b>1485</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2. Indicadores de gestión del primer trimestre de la IPS Plan Complementario**

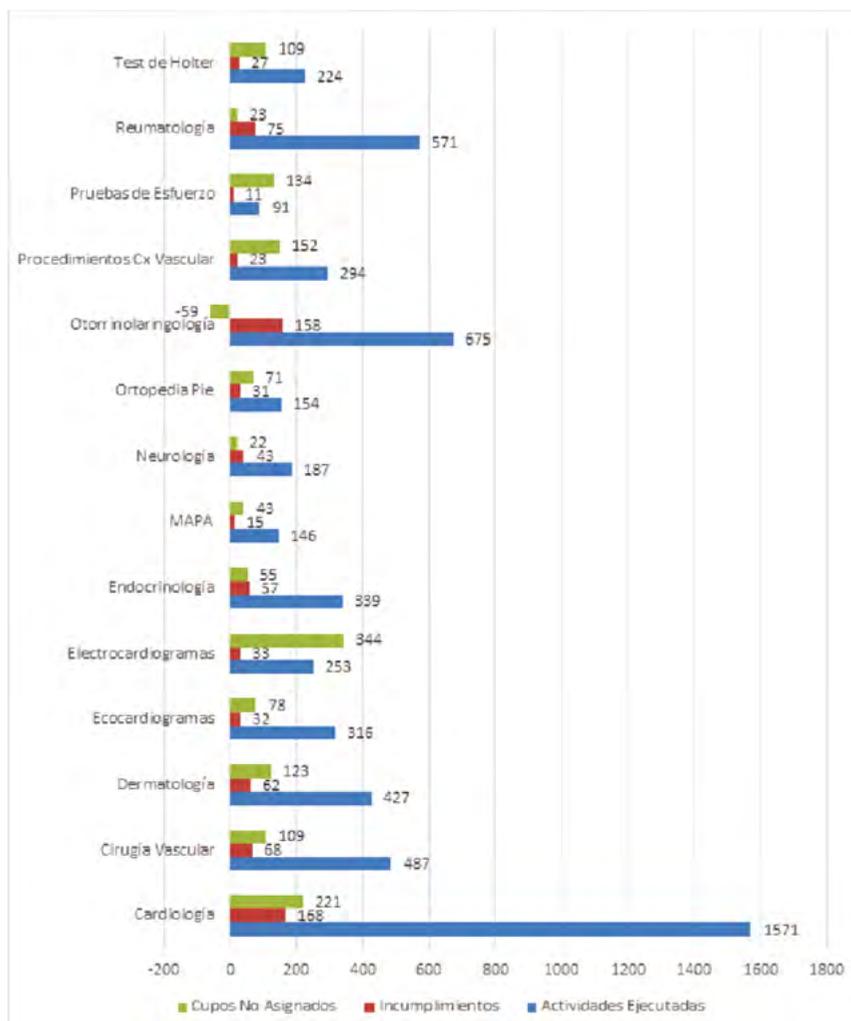
Mes	% Productividad	% Incumplimientos	% No Ocupación	% Deficiencia del Servicio
Enero	70%	11%	19%	30%
Febrero	73%	10%	17%	27%
Marzo	72%	9%	19%	28%
<b>Total</b>	<b>72%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>28%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En las tablas anteriores se presenta el total de actividades, incluyendo procedimientos dermatológicos y gestiones clínicas de las distintas especialidades.

De las tablas anteriores podemos observar que, en el primer trimestre del 2019, la productividad del servicio se vio afectada por la deficiencia, especialmente por la no ocupación de citas equivalente al 18% y por los incumplimientos, el 10%.

**Figura 2. Distribución del uso de la capacidad instalada u oferta de servicios para el primer trimestre del 2019 por cada especialidad médica**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico 1 podemos evidenciar que en la especialidad de otorrinolaringología se ofertaron 59 cupos adicionales. El servicio con más pérdida en cupos no asignados fue el electrocardiograma, con 344 cupos, y le sigue la consulta de cardiología con 221 cupos no usados, lo afecta notoriamente la productividad y eficiencia de la IPS.

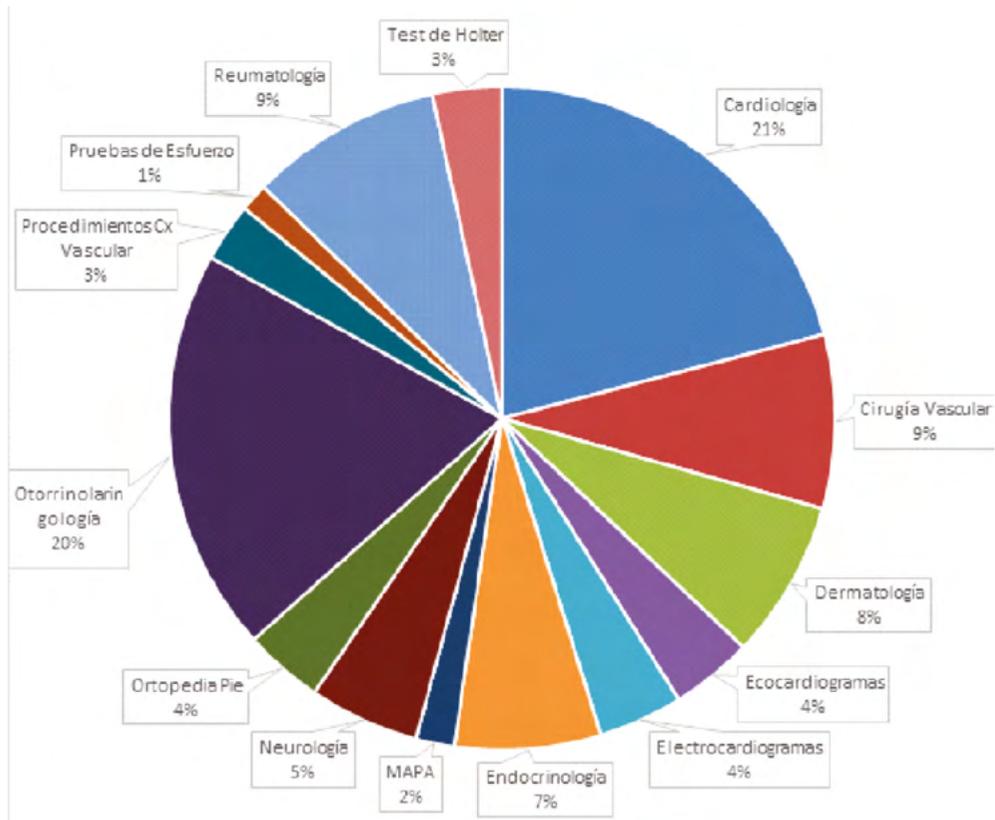
**Tabla 3. Comportamiento de la oferta y la demanda por especialidad  
primer trimestre 2019**

Servicio	Cupos Ofertados	Actividades Ejecutadas	Incumplimientos	Cupos No Asignados
Cardiología	1960	1571	168	221
Cirugía Vascular	664	487	68	109
Dermatología	612	427	62	123
Ecocardiogramas	426	316	32	78
Electrocardiogramas	630	253	33	344
Endocrinología	451	339	57	55
MAPA	204	146	15	43
Neurología	252	187	43	22
Ortopedia Pie	256	154	31	71
Otorrinolaringología	774	675	158	-59
Procedimientos Cx. Vascular	469	294	23	152
Pruebas de Esfuerzo	236	91	11	134
Reumatología	669	571	75	23
Test de Holter	360	224	27	109
<b>Total, general</b>	<b>7963</b>	<b>5735</b>	<b>803</b>	<b>1425</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** Se relacionan datos de actividades realizadas exceptuando gestiones clínicas y procedimientos dermatológicos.

**Figura 3. Comportamiento de los pacientes durante el primer trimestre del 2019 en la IPS Plan Complementario**



Fuente: Elaboración Propia

Podemos evidenciar que el servicio con mayor incumplimiento de citas médicas es cardiología, con un 21%, seguido de la especialidad de otorrinolaringología, 20%; se propone como idea de mejora realizar demanda inducida telefónica a los usuarios que asisten a estas dos especialidades.

## Conclusiones

El ausentismo a la consulta puede considerarse como un desperdicio de recursos que implica trastornos en la gestión, afectando la oportunidad del servicio al alargar los tiempos de espera para acceder nuevamente a la cita y dar continuidad a sus tratamientos, por el cual se ve afectada la adherencia del paciente.

Financieramente se ve afectada la organización al no aprovechar al máximo los recursos y la mano de obra directa, es decir los costos fijos, ya que la inasistencia a las consultas médicas, sin la previa cancelación, se ha visto incrementada por la prohibición de las multas, pues el usuario, al no tener esta obligación, no se motiva a realizar la cancelación del servicio. El Artículo 55 de la Ley 1438 de 2011 prohíbe el cobro de cualquier tipo de multa a los cotizantes y beneficiarios de los regímenes contributivo y subsidiado, así como a la población vinculada, en lo establecido para la inasistencia a las citas médicas programadas.

De la investigación podemos observar que los servicios con más incumplimiento de citas son los de cardiología, otorrinolaringología y reumatología. Se debe entrar a indagar cuáles son las causas más comunes por las cuales los usuarios incumplen estas citas, para poder realizar una intervención y orientación de las acciones que se deben generar y cuál es la manera más efectiva de hacerlo, con el objetivo de mejorar el indicador de oportunidad en la consulta y así optimizar los servicios, alcanzar excelentes niveles de calidad y disminuir el costo social y económico de la enfermedad.

## Referencias

1. Congreso de Colombia (2011). Ley No. 1438 de 2011. Recuperado de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf)
2. Congreso de Colombia (2011). Ley No. 1438 de 2011. Recuperado de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf)
3. Lizano M., Alvarado O. (2011). Propuesta Estratégica para Disminuir el Ausentismo en la Consulta Externa de Especialidades en el Hospital México. Recuperado de: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/lizano\\_calvo\\_mauricio\\_2011\\_sa.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/lizano_calvo_mauricio_2011_sa.pdf)