



MINISTERIO
DE SALUD

**INFORME DE
RESULTADOS DE METAS POA
DEL HOSPITAL NACIONAL DE CHALCHUAPA,
PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE
DE
2019**

**GESTIÓN DIRECCIÓN
DR. MARIO KELVIN HIDALGO ROMERO**



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
I. RESULTADO DE METAS POA DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019	2
1. CONSULTA EXTERNA MÉDICA Y OTRAS ATENCIONES	2
2. EGRESOS HOSPITALARIOS, PARTOS, CIRUGÍA MAYOR Y MEDICINA CRÍTICA.....	2
3. DIAGNOSTICO, TRATAMIENTO, REHABILITACIÓN Y TRABAJO SOCIAL	3
4. LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE.....	4
5. SERVICIOS GENERALES.....	5
II. EVALUACION DE METAS POA DEL PERIODO COMPENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019 ..	6
III. ACCIONES IMPLEMENTADAS	8
IV. PLAN DE MEJORA.....	10

INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional de Chalchuapa cuya visión institucional es Conducir y asegurar un Modelo de Gestión sostenible de servicios médicos hospitalarios de alta calidad y calidez, equitativos, eficientes y transparentes a la Red Integrada e Integral de Salud, brinda consulta ambulatoria y hospitalización de Medicina Interna, Cirugía, Gineco-obstetricia y Pediatría. Así mismo, para asegurar un tratamiento integral de los pacientes cuenta con servicios de apoyo terapéutico entre los que tenemos: Fisioterapia (siendo este servicio el único en el Municipio de Chalchuapa), Odontología y Psicología. También, los Métodos Diagnósticos con los que la institución cuenta son: Rayos X, Electrocardiograma, Ultrasonografía obstétrica y Laboratorio Clínico.

En el desarrollo del presente Informe se presenta el cumplimiento de las metas programadas para el año 2019 de los servicios que el hospital ofrece con calidad y calidez durante la atención de pacientes, favoreciendo de esta forma la promoción de la salud de los habitantes de los Municipios de Chalchuapa, San Sebastián Salitrillo y El Porvenir del Departamento de Santa Ana y habitantes de los Municipios de Turín, Atiquizaya, El Refugio y San Lorenzo del Departamento de Ahuachapán.

I. RESULTADO DE METAS POA DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

1. CONSULTA EXTERNA MÉDICA Y OTRAS ATENCIONES

ACTIVIDADES 2019 HOSPITAL CHALCHUAPA	1er SEMESTRE			2do SEMESTRE			ENERO A DICIEMBRE 2019		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Finales									
Consulta Externa Médica									
General									
Medicina General	7080	8357	118%	7200	9035	125%	14,280	17,392	122%
Especialidades									
Especialidades Básicas									
Medicina Interna	4720	3888	82%	4800	4280	89%	9,520	8,168	86%
Cirugía General	2896	2526	87%	2952	2790	95%	5,848	5,316	91%
Pediatría General	1512	1157	77%	1532	1394	91%	3,044	2,551	84%
Ginecología	944	1029	109%	960	1074	112%	1,904	2,103	110%
Obstetricia	1416	1198	85%	1440	1162	81%	2,856	2,360	83%
Emergencias									
Otras Atenciones Consulta Emergencia									
Emergencia/Consulta General	3792	10603	280%	3792	11477	303%	7,584	22,080	291%
Otras Atenciones Consulta Externa Médica									
Planificación Familiar	472	783	166%	480	858	179%	952	1,641	172%
Psicología	708	603	85%	720	799	111%	1,428	1,402	98%
Consulta Externa Odontológica									
Odontológica de primera vez	230	314	137%	366	312	85%	596	626	105%
Odontológica subsecuente	460	421	92%	732	399	55%	1,192	820	69%
Cirugía Oral	9	6	67%	12	4	33%	21	10	48%

2. EGRESOS HOSPITALARIOS, PARTOS, CIRUGÍA MAYOR Y MEDICINA CRÍTICA

ACTIVIDADES 2019 HOSPITAL CHALCHUAPA	1er SEMESTRE			2do SEMESTRE			ENERO A DICIEMBRE 2019		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Finales									
Egresos Hospitalarios									
Especialidades Básicas									
Cirugía	546	591	108%	546	619	113%	1,092	1,210	111%
Ginecología	78	58	74%	78	67	86%	156	125	80%

Obstetricia	1320	965	73%	1320	1061	80%	2,640	2,026	77%
Medicina Interna	780	1112	143%	780	1191	153%	1,560	2,303	148%
Pediatría	726	1097	151%	726	898	124%	1,452	1,995	137%
Egresos Hospitalarios									
Sub Especialidades									
Neonatología	264	350	133%	264	361	137%	528	711	135%
Partos									
Partos vaginales	522	461	88%	522	457	88%	1,044	918	88%
Partos por Cesáreas	84	136	162%	84	185	220%	168	321	191%
Cirugía Mayor									
Electivas para Hospitalización	236	293	124%	238	326	137%	474	619	131%
Electivas Ambulatorias	236	133	56%	238	141	59%	474	274	58%
De Emergencia para Hospitalización	362	261	72%	368	289	79%	730	550	75%
Cirugía Laparoscopica	6	1	17%	6	0	0%	12	1	8%
Medicina Critica									
Unidad de Emergencia									
Admisiones	1500	1167	78%	1500	1190	79%	3,000	2,357	79%
Transferencias	300	208	69%	300	203	68%	600	411	69%
Unidad de Máxima Urgencia									
Admisiones	570	375	66%	570	609	107%	1,140	984	86%
Transferencias	492	351	71%	492	565	115%	984	916	93%

3. DIAGNOSTICO, TRATAMIENTO, REHABILITACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

ACTIVIDADES 2019 HOSPITAL CHALCHUAPA	1er SEMESTRE			2do SEMESTRE			ENERO A DICIEMBRE DE 2019		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Intermedios									
Diagnostico									
Imagenología									
Radiografías	5430	5532	102%	5520	6057	110%	10,950	11,589	106%
Ultrasonografías	1416	842	59%	1440	1210	84%	2,856	2,052	72%
Otros Procedimientos Diagnósticos									
Electrocardiogramas	1770	2061	116%	1800	2269	126%	3,570	4,330	121%
Tratamiento y Rehabilitación									
Cirugía Menor	150	183	122%	150	199	133%	300	382	127%

Fisioterapia (Total de sesiones brindadas)	6372	8324	131%	6192	6588	106%	12,564	14,912	119%
Receta Dispensada de Consulta Ambulatoria	69998	59816	85%	70002	76165	109%	140,000	135,981	97%
Recetas Dispensadas de Hospitalización	30000	32038	107%	30000	34232	114%	60,000	66,270	110%
Trabajo Social									
Casos Atendidos	2550	2393	94%	2550	3302	129%	5,100	5,695	112%

4. LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE

ACTIVIDADES 2019 HOSPITAL CHALCHUAPA	1er SEMESTRE			2do SEMESTRE			ENERO A DICIEMBRE 2019		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Diagnostico									
Laboratorio Clínico y Banco de Sangre									
Hematología									
Consulta Externa	3450	4432	128%	3400	6770	199%	6,850	11,202	164%
Hospitalización	10500	11680	111%	10400	13441	129%	20,900	25,121	120%
Emergencia	9100	11406	125%	9000	13922	155%	18,100	25,328	140%
Referido / Otros	3624	3944	109%	3626	3756	104%	7,250	7,700	106%
Inmunología									
Consulta Externa	570	603	106%	560	177	32%	1,130	780	69%
Hospitalización	2000	3430	172%	2000	3496	175%	4,000	6,926	173%
Emergencia	1750	2821	161%	1700	2988	176%	3,450	5,809	168%
Referido / Otros	1780	1004	56%	1780	1013	57%	3,560	2,017	57%
Bacteriología									
Consulta Externa	1025	656	64%	1000	965	97%	2,025	1,621	80%
Hospitalización	3120	2326	75%	3120	2893	93%	6,240	5,219	84%
Emergencia	1080	843	78%	1080	793	73%	2,160	1,636	76%
Referido / Otros	1400	1041	74%	1400	981	70%	2,800	2,022	72%
Parasitología									
Consulta Externa	775	917	118%	770	862	112%	1,545	1,779	115%
Hospitalización	1560	2440	156%	1560	1189	76%	3,120	3,629	116%
Emergencia	936	1435	153%	936	750	80%	1,872	2,185	117%
Referido / Otros	1650	467	28%	1650	495	30%	3,300	962	29%
ACTIVIDADES	1er SEMESTRE			2do SEMESTRE			ENERO A DICIEMBRE		

2019 HOSPITAL CHALCHUAPA							2019		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Diagnostico									
Laboratorio Clínico y Banco de Sangre									
Bioquímica									
	23400	25968	111%	23400	30321	130%	46,800	56,289	120%
Consulta Externa									
Hospitalización	16800	25560	152%	16800	23803	142%	33,600	49,363	147%
Emergencia	10800	13168	122%	10800	13549	125%	21,600	26,717	124%
Referido / Otros	19800	24226	122%	19800	22750	115%	39,600	46,976	119%
Banco de Sangre									
	300	365	122%	300	278	93%	600	643	107%
Consulta Externa									
Hospitalización	1350	1216	90%	1350	1243	92%	2,700	2,459	91%
Emergencia	660	598	91%	660	599	91%	1,320	1,197	91%
Referido / Otros	840	772	92%	840	726	86%	1,680	1,498	89%
Urianálisis									
	2050	2091	102%	2000	2758	138%	4,050	4,849	120%
Consulta Externa									
Hospitalización	2200	2161	98%	2150	1971	92%	4,350	4,132	95%
Emergencia	2040	2285	112%	2000	2521	126%	4,040	4,806	119%
Referido / Otros	1200	1214	101%	1200	1076	90%	2,400	2,290	95%

5. SERVICIOS GENERALES

ACTIVIDADES 2019 HOSPITAL CHALCHUAPA	1er SEMESTRE			2do SEMESTRE			ENERO A DICIEMBRE 2019		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Generales									
Alimentación y Dietas									
Hospitalización									
	3216	3894	121%	3227	4194	130%	6,443	8,088	126%
Medicina									
Cirugía	1638	1631	100%	1638	1878	115%	3,276	3,509	107%
Gineco - Obstetricia	4758	3544	74%	4758	4026	85%	9,516	7,570	80%
Pediatría	1404	2279	162%	1408	1913	136%	2,812	4,192	149%
Otros (Convenios)	0	1591	N/A	0	757	N/A	0	2,348	N/A
Lavandería									
Hospitalización									
	17118	20719	121%	17124	20342	119%	34,242	41,061	120%
Medicina									

Cirugía	14394	12729	88%	14402	13920	97%	28,796	26,649	93%
Gineco - Obstetricia	30804	16958	55%	30804	16616	54%	61,608	33,574	54%
Pediatría	6630	10665	161%	6630	12233	185%	13,260	22,898	173%
Otros (Convenios)	0	30	N/A	0	0	0%	0	30	N/A
Consulta									
Consulta Médica General	282	113	40%	289	0	0%	571	113	20%
Consulta Médica Especializada	636	412	65%	642	703	110%	1,278	1,115	87%
Emergencias									
Emergencias	1932	4975	258%	1936	6720	347%	3,868	11,695	302%
Mantenimiento Preventivo									
Números de Orden	551	520	94%	550	550	100%	1,101	1,070	97%
Transporte									
Kilómetros Recorridos	74142	65137	88%	74151	73150	99%	148,293	138,287	93%

II. EVALUACION DE METAS POA DEL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Los cumplimientos de las metas programadas para el año 2019 (de enero a diciembre 2019) son:

- En la consulta externa el cumplimiento de las metas establecidas considerando todo el 2019 ha sido elevado para la consulta general (122 %) y bajo para el resto de especialidades, de la siguiente manera: pediatría (84%) medicina (86%) obstetricia (83%) cirugía (87%). La consulta de cirugía (91%) ginecología (110%) lo cual es considerado adecuado. Cabe mencionar que para el segundo semestre la consulta de pediatría alcanzo un 91% pero al ser durante el primer semestre de 77% al final del año promedia porcentaje bajo de cumplimiento (84%) El cumplimiento de la meta programada de consulta del área de emergencia fue elevado con un porcentaje de cumplimiento de 291%.
- Otras atenciones que se brindan en la consulta externa es la consulta de planificación familiar con un cumplimiento elevado de 172 %, atenciones por Psicología de un 98% de cumplimiento evidenciándose en este rubro un porcentaje adecuado de cumplimiento en el segundo semestre en relación al primer semestre. La atención odontológica de primera vez de 105%,

subsecuente de 69% y cirugía oral 48%, se evidencia porcentajes bajos de cumplimiento sobre todo en el segundo semestre, haciendo notar calidad de ad honorem de uno de los dos recursos que brindan atención e incapacidades del mismo por lo que lo realizado es a expensas del otro recurso.

- En relación a los egresos hospitalarios, para el servicio de cirugía el cumplimiento fue adecuado (111%) y para ginecología (80%) obstetricia fue bajo (77%); para las áreas de medicina interna (148%) pediatría (137 %) neonatología (135%) el cumplimiento de la meta fue elevado ya que la cantidad de egresos ha sido mayor de lo establecido, actividad que depende de la demanda, y característicamente para este año el alza en los casos de Dengue en servicios de Pediatría y Medicina.
- El número de partos atendidos se evidencia aumento a lo programado en relación a las cesáreas las cuales se habían programado 168 y se realizaron 321 lo que representa un porcentaje de 191%. Los partos vía vaginal de 1044 programados se atendieron 918, con un resultado de cumplimiento bajo del 88%; se garantiza que la atención de partos se realice por personal con mayor capacidad de resolución ya que se cuenta con cobertura de Gineco-obstetra 24 horas al día.
- En relación a la Cirugía Mayor el cumplimiento general de la meta es adecuado, lo cual se logra a expensas de lo realizado en cirugía electiva para hospitalización en la que se alcanzó un cumplimiento del 131 % (de 474 procedimientos programados se realizaron 619), a diferencia de lo realizado en cirugía ambulatoria para hospitalización que de 474 procedimientos programados solo se realizaron 274 con un porcentaje de cumplimiento bajo del 58%. Con respecto de la cirugía de emergencia para hospitalización la cual depende de la demanda se obtuvo un cumplimiento del 75% (bajo). Haciendo mención de que se cuenta con cirujano solo 8 horas diarias de lunes a viernes. Al contar con equipo de cirugía laparoscópica se programó una cirugía mensual, pero de 12 programadas solo se realizó 1, evidenciando porcentaje de 8%, significativamente bajo, debiendo considerarse que el equipo ha tenido fallos técnicos y no todo el personal de anestesia tiene la habilidad para la rutina anestésica en este tipo de procedimiento.
- Los aspectos de diagnóstico, tratamiento y recuperación se reflejan: adecuado para radiografías (106%) y electrocardiogramas (121%) y bajo para ultrasonografía (72%) El rubro de dispensación de recetas evidencia para recetas dispensadas de consulta ambulatoria (97%) y Recetas dispensadas para hospitalización (110%)
Atención del usuario en fisioterapia (119%), y trabajo social (112%)

- La prestación de servicios de laboratorio clínico en general el porcentaje de cumplimiento fue elevado para hematología, bioquímica, urianalisis e inmunología, parasitología, considerando el alza de los casos de pacientes Febriles, Sospecha de Dengue, Diarreas y Neumonías que se atienden.
- Para el área de alimentación y dietas el cumplimiento fue elevado para las especialidades de medicina (126%) y pediatría (149%), esto en relación a los egresos que estas especialidades ha tenido durante ambos semestres. Se evidencia cumplimiento bajo para los servicios de gineco-obstetricia (80%) considerando que los egresos en este servicio también fueron menor a lo programado y por ende menos usuarios se han beneficiado de la alimentación del hospital; y solo fue adecuado para el servicio de cirugía (107%)
- El comportamiento del cumplimiento de metas para el área de lavandería fue bajo para el servicio de gineco-obstetricia (54%) y cirugía (88%) y fue elevado para el servicio de medicina (120%) y pediatría (173%) debido a la demanda de pacientes en estos servicios y fue adecuado solo para cirugía (93%). Para consulta externa fue bajo para la consulta de especialidad (87%) y consulta general (20%) ya que la atención de medicina general es predominantemente para dispensación de recetas por lo que la utilización de ropa hospitalaria es mínima. Así mismo el área de emergencia evidencia elevado porcentaje (302%) dando respuesta a la cantidad de usuarios atendidos.
- La programación de mantenimientos preventivos se evidencia un porcentaje de cumplimiento de 97% y en cuanto a transporte, el cumplimiento en relación a kilometraje programado se evidencia de un 93%

III. ACCIONES IMPLEMENTADAS

- En consulta externa con el objetivo de brindar una atención eficiente a los usuarios se continua con la dispensarización de recetas de una manera más ágil, haciendo uso del SIAP, la meta se ve sobrepasada debido a que en promedio para el año se atienden entre 35 a 40 usuarios por dos de los recursos médicos. Así mismo, se da continuidad a la revisión de las agendas medicas, se realiza análisis de ausentismo y se completan los cupos con los usuarios que solicitan el servicio en diferentes circunstancias tales como: los usuarios que se les realiza valoración pre – operatoria a ser evaluados por médico internista o aquellos usuarios que de acuerdo a su motivo de referencia requieren ser vistos por el especialista respectivo a la mayor brevedad posible. En el caso de la consulta pediátrica, medicina interna, cirugía y obstetricia que se evidencia en un porcentaje bajo, con el objetivo de alcanzar la meta se brinda atención según la demanda diaria para

garantizar la atención al usuario. Ante ausencias por incapacidad o con justificación de los especialistas se ejecuta el Plan de Contingencia para dar respuesta a la población y que su cita sea recuperada en un lapso de 24 a 72 horas brindando atención en sobre cupo.

- Por la elevada cantidad de consulta de emergencia atendida, el Jefe de Emergencia realiza el análisis mensual de la evaluación TRIAGE, considerando el cumplimiento de lineamientos que permiten que todo usuario a quien se asigna categoría III se refiera hacia la UCSF respectiva para recibir atención; así como el análisis de las referencias recibidas y se canaliza el paciente para ser atendido en el área que realmente le corresponde, de acuerdo al diagnóstico, pudiendo ser visto en ocasiones por los especialistas en consulta externa.

Se realiza el monitoreo del proceso de TRIAGE por el Jefe Médico Quirúrgico, en conjunto con Jefe de Emergencia, con el objetivo de identificar aspectos de mejora en dicho proceso, se ha evidenciado en mayor apoyo en dicho proceso por el personal de enfermería quien realiza además TRIAGE.

- Con relación a los egresos hospitalarios para las áreas de medicina interna y pediatría la cantidad de pacientes atendidos fue mayor que lo programado de acuerdo a camas censables y para dar respuesta al aumento del porcentaje de ocupación se da seguimiento al plan contingencial de utilización de camas de cirugía con pacientes de medicina y reubicación del personal de enfermería para dichas áreas, para dar respuesta al incremento de pacientes atendidos en hospitalización. Así mismo se brindan altas tempranas a pacientes que cumplen criterios y que pueden recibir tratamiento ambulatorio en Unidosis. De igual forma se ha considerado para la planificación de 2020 una redistribución de camas censables para el cálculo de los egresos, considerando aumentar una cama a servicio de medicina y disminuir una cama al servicio de Obstetricia que a lo largo de los últimos cinco años ha evidenciado disminución de egresos y partos en general.
- Debido al aumento en el número de partos atendidos a los que se les realiza cesárea, mensualmente se revisa la indicación de estas, identificándose en la mayoría de casos que está adecuadamente indicado el procedimiento.
- Ante el bajo porcentaje de cirugías ambulatorias y cirugías laparoscópicas, se realizaron diferentes reuniones del jefe médico quirúrgico y los cirujanos para establecer estrategias de mejora y adquirir compromiso para el logro de la meta programada y poder brindar el servicio a la población. Así mismo se resalta en reunión de Consejo Estratégico de Gestión la continua situación de cupos vacantes por recurso médico para programación de cirugías, ante esto se implementó búsqueda continua de pacientes para abordaje ambulatorio, socialización del lineamiento de cirugía ambulatoria con todos los cirujanos y obstetras. Haciendo notar las ventajas que dicho abordaje representa tanto para los usuarios como para la institución. Se solicitara en reunión de RIIS la búsqueda de pacientes candidatos a cirugía, para que estos sean referidos y programar su procedimiento.

- Se elaboró en reunión en RIIS un Plan de mejora con el objetivo que las usuarias fueran referidas oportunamente para la toma de ultrasonografía ante el bajo porcentaje de estas.
- Se resalta la meta de Mantenimiento preventivo con un cumplimiento del 97% y en la meta de transporte la evidencia del compromiso de la adecuada utilización del combustible y el uso de las ambulancias.

IV. PLAN DE MEJORA

Compromisos para el cumplimiento de resultados **NO ALCANZADOS durante el año 2019**

Hospital: **HOSPITAL NACIONAL CHALCHUAPA**

Período evaluado: **ENERO A DICIEMBRE 2019**

Resultado esperado (según formulario Programación anual y Seguimiento)	Factor o situación que impidió la realización de la meta	Medidas a adoptar	Antes de (qué fecha)	Responsable
Consulta de especialidad de medicina, pediatría, obstetricia entre el 90-110%	Desabastecimiento de medicamentos sobre todo en el segundo y tercer trimestre. Pacientes faltistas a sus citas. Incapacidades por enfermedad de especialistas.	Monitoreo de agendas. Asignación de pacientes en cupos faltistas. Cumplimiento del Plan contingencial para la no suspensión de consulta	Primer Trimestre	Jefe de Consulta Externa
Consulta de emergencia dentro del estándar (Concentración de consulta externa/consulta de emergencia: 0.1-0.2)	TRIAGE en horario parcial de 7 am a 3 pm y no cuenta con área para su realización. Personal que brinda atención de usuarios es el mismo que realiza triage. Deficiente capacidad resolutive de los casos correspondientes al	Gestión del área física de TRIAGE. Asignación de recursos con horarios escalonados para la realización de TRIAGE	Primer Trimestre	Dirección. Jefe de Emergencia

	primer nivel que son referidos a emergencia.			
Cirugía Ambulatoria con cumplimiento entre 90-110%	Falta de programación de procedimientos ambulatorios por los médicos cirujanos	Monitoreo de cumplimiento de tiempos quirúrgicos y producción por recursos	Permanente	Jefe División Médico Quirúrgica. Médico Planificación
Cirugía Laparoscopica con cumplimiento entre 90-110%	Equipo con fallos técnicos. Debilidad en capacidad técnica del personal de anestesia.	Adquisición de torre laparoscopia con tecnología de calidad. Capacitación teórica y práctica del personal de anestesia sobre el manejo del paciente durante procedimientos laparoscopico	Primer trimestre	Dirección. Jefe División Médico Quirúrgica.