

**OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD A TRAVÉS DEL
PROCESO DE REFERENCIA DE LA POBLACIÓN REPORTADA
AL CENTRO DE REGULACIÓN DE URGENCIAS Y
EMERGENCIAS DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA 2019**

Nombre de los estudiantes

Oscar Padilla Tetay

Karen Callejas Hernández

Silvana Ávila Tapia

Rosa M España Guerrero

**Trabajo de Grado para optar al título de Magister en Auditoria y Sistemas
de Calidad en Servicios de Salud**

Tutores

GLORIA LASTRE AMELL

MARIELA SUAREZ VILLA

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: la Oportunidad, definida en el artículo 3, como la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. **OBJETIVO:** Evaluar la oportunidad en la atención en salud a través del proceso de referencia de la población reportada al centro de regulación de urgencias y emergencias del distrito de Barranquilla 2019 **MATERIAL Y MÉTODO:** Estudio descriptivo transversal retrospectivo, la población de estudio lo conformaron 1355 pacientes registrados en la base de datos del centro de regulación de urgencia y emergencias de Barranquilla, la muestra fue 987 y el muestreo por conveniencia **RESULTADOS:** El 63% de la población fue de régimen subsidiada, el 12,5% de régimen contributivo, El 70,3% de los atendidos en el fueron atendidos en una institución de Nivel II de complejidad. Además, el tiempo de respuesta mínima fue de 0

y máximo de 55 días, siendo la desviación estándar de 6,382 y la mediana de 1,00.

CONCLUSIÓN: La oportunidad de la población reportada al centro de regulación de urgencias y emergencias del distrito de Barranquilla en el año 2019, según los datos analizados, identificando demoras en el tiempo de respuesta, esta no presenta el flujo correcto, adecuado y oportuno en los pacientes de todos los niveles de complejidad sin importar la patología o el sistema alterado.

PALABRAS CLAVE: Evaluación de la Calidad de Atención de Salud, Atención Integral de Salud, Prestación de Atención de Salud, Garantía de la Calidad de Atención de Salud.
(DECS).

ABSTRACT

INTRODUCTION: Opportunity, an important definition found in article 3, as the possibility that the user must obtain the services they require, without presenting delays that put their life or health at risk. **OBJECTIVE:** Evaluate the opportunity in health care through the referral process of the population reported to the emergency and emergency regulation center of the district of Barranquilla 2019 **MATERIAL AND METHOD:** Retrospective descriptive cross-sectional study, the study population was made up of 1355 patients in the database of the emergency and emergency regulation center of Barranquilla, the sample was 987 and the convenience sampling. **RESULTS:** 63% of the population was under the subsidized regime, 12.5% under the contributory regime. 70.3% of those cared for at CRUE, this being the highest percentage, were cared for at a Complex Level II institution. Furthermore, the minimum stay was 0 and the maximum was 55 days, with the standard deviation of 6.382 and the median of 1.00. **CONCLUSION:** The opportunity of the population reported to the emergency and emergency regulation center of the Barranquilla district in 2019, was deficient according to the analyzed data, identifying delays in response time, it does not present the correct, adequate and timely flow in the patients of all levels of complexity regardless of pathology or altered system.

KEY WORDS: Attention, Opportunity, Health, Quality Assurance of Health Care.
(DECS).

REFERENCIAS

1. Gutiérrez, C. El sistema de salud colombiano en las próximas décadas: cómo avanzar hacia la sostenibilidad y la calidad en la atención. Cuadernos de fedesarrollo. 2018;(60): 115. Disponible en: <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3556>
2. Cano, Sara M., Giraldo, Alvaro, Forero, Constanza, Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet]. 2016;34(1):48-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12043924004>
3. Colombia. Ministerio de la Protección social. Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio; 2011. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf
4. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá D.C.: El Ministerio; 2006. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
5. Caicedo Rivera, J. M., Uribe Vásquez, Y. Y., & Álvarez, M. Informe de gira académica-Análisis comparativo de la atención brindada al adulto mayor con enfermedad coronaria en los sistemas de salud colombiano: subsidiado y contributivo. Uni Sant Tomas. 2016. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/4393?show=full>
6. Arrivillaga, Marcela et al. Encuesta de acceso a servicios de salud para hogares colombianos. Gaceta Sanitaria [online]. 2016; 30 (6):415-420. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.05.008>
7. Boletín electrónico para los actores del sistema de salud en Colombia no. 25 – abril 23 de 2013. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/Forms/tienda%20terminos.aspx?RootFolder=%2fsites%2frid%2fLists%2fBibliotecaDigital%2fRIDE%2fDE%2fCOM&FolderCTID=0x012000D4CDD61CAE671A41B3532ECA51ACD38E>
8. Tobar F. La atención de la salud. Organización mundial de la salud. 2017. Disponible en: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>

9. Ley Estatutaria en salud 1715. Congreso de Colombia Bogotá 16 de febrero de 2015. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf
10. DECRETO 2759 DE 1991. Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia Y contrarreferencia. Disponibel en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%202759%20DE%201991.pdf
11. Silverman M. Optimización del proceso de Referencia y Contrarreferencia entre los niveles de la atención. Evaluación de la implementación de un sistema de comunicación electrónico. Maestría en Salud Pública, orientación en Sistemas Municipales. Universidad Nacional de la Plata. Argentina. 2007. Disponible en:
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/5392>
12. Barquín M. Dirección de hospitales. 6ª ed. InterAmerican Mc Graw Hill. 1992; 25-35. Disponible en:
<https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookID=1492>
13. Fontalvo Herrera Tomás J, Mendoza Mendoza Adel A, Visbal Cadavid Delimiro A. Evaluación del comportamiento de los indicadores de productividad y rentabilidad en las empresas prestadores de salud del Régimen Contributivo en Colombia. Salud, Barranquilla [Internet]. 2016 Sep [cited 2020 Nov 17]; 32(3): 419-428. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012055522016000300006&lng=en.
14. Ministerio de salud y protección social, boletín informativo régimen subsidiado. 2017. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/boletin-aseguramiento-i-trimestre-2017.pdf>
15. Ministerio de salud. Boletín electrónico para los actores del sistema de salud en Colombia no. 25 – abril 23 de 2013. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/Forms/tienda%20terminos.aspx?RootFolder=%2fsites%2frid%2fLists%2fBibliotecaDigital%2fRIDE%2fDE%2fCOM&FolderCTID=0x012000D4CDD61CAE671A41B3532ECA51ACD38E>

16. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2759 de diciembre 1991 por el cual se reglamenta el sistema de referencia y contra referencia. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%202759%20DE%201991.pdf

17. Constitución política de Colombia 1991. Disponible en: <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

18. Ramírez E., Viana Guzmán N. evaluación del sistema de referencia y contrareferencia en el servicio de urgencias de la empresa social del estado hospital local Arjona. Universidad de Cartagena .2012. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/401/Evaluacion%20sistema%20referencia%20y%20contrarreferencia%20ERIKA%20Y%20NIRLIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Norela S., Salazar E. Sistema de Referencia y Contra referencia Hospital Marco Fidel Suárez, Bello, Antioquia. Universidad de Antioquia. 2016. Disponible en: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/5513/1/MazoSandra_2016_R_eferenciaContrareferencia.pdf

20. Ley 100. Congreso de la república. Bogotá. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diciembre 23 de 1993. ART 3 Y 8. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100de-1993.pdf>

21. Guerrero, R., gallego, A. I., Becerril-Montekio, V., & Vásquez, J. Sistema de salud de Colombia. Salud pública Méx. 2011; 53(2): 144-155. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003636342011000800010&lng=es.

22. Chávez Cruz, A, Molina Regalado L. *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de Julio a diciembre 2014*. Maestría thesis, Universidad de El Salvador. 2015. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/>

23. Naranjo-Hernández Y, Álvarez-Rodríguez R, Mirabal-Requena J, Álvarez-Escobar

- B. Florence Nightingale, la primera enfermera investigadora. Rev Arch Méd Camagüey. 2020;24(3): [aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6810>
24. Jiménez Cangas Leonor, Báez Dueñas Rosa María, Pérez Maza Benito, Reyes Alvarez Iliana. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. Rev Cubana Salud Pública . 1996; 22(1): 15-16. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434661996000100008&lng=es.
25. Donabedian A. Estructura, proceso y resultado de la attention sanitaria. Evaluating the quality of medical careo Milbank Mem Fund Q 1966; 44:166-203. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis1parte.pdf>
26. Hernández-Torres, F., Alcántara-Balderas, M. A., Aguilar-Romero, M. T., MartínezMolina, R., & Hernández-Carrillo, J. M. (2011). Niveles de evaluación de la calidad de la atención a la salud en el marco de la planeación estratégica del sector público. *Revista CONAMED*. 2011; 16(4): 188-198.Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=59765>
27. Naranjo-Hernández Y, Álvarez-Rodríguez R, Mirabal-Requena J, Álvarez-Escobar
- B. Florence Nightingale, la primera enfermera investigadora. Rev Arch Méd Camagüey. 2020;24(3): [aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6810>
28. Gustavo Nicolás Páez Luis Felipe Jaramillo. Estudio sobre el modo de gestionar la salud en Colombia. Ministerio de protección social. 2015. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/Forms/todos%20os%20items.aspx?Paged=TRUE&p_dc_ispartof=&p_ID=1255&PageFirstRow=101&SortField=dc%5Fispartof&SortDir=Asc&&View=%7B11D53DF9-D15A-4E4DA04C-75416FA2A392%7D
29. Ministerio de salud y protección social sentencia T-760/08. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Documents/Sentencia%20T-760/SENTENCIA%20T760%20-2008.pdf>

30. Ramírez E., Viana Guzmán N. evaluación del sistema de referencia y contrareferencia en el servicio de urgencias de la empresa social del estado hospital local
Arjona. Disponible en:
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/401/Evaluacion%20sistema%20referencia%20y%20contrarreferencia%20ERIKA%20Y%20NIRLIS.pdf;jsessionid=D6A08701E40C800BA32524207875EA4A?sequence=1>
31. Foronda López, C. M., & Morales Ospina, D. Caracterización de la oportunidad de la atención en el servicio de urgencias de la Clínica Sagrado Corazón durante el primer semestre de 2017.2018. Disponible en:
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11547/1/ForondaCarolina_2018_OportunidadAtencionUrgencias.pdf
32. Sicilia E. *Las primeras ambulancias de la historia. Rev National geographic.*2019. Disponible en:
https://historia.nationalgeographic.com.es/a/primerasambulancias-historia_12539
33. Ramos k. Historia de la atención prehospitalaria en Colombia. Corporación universitaria adventista. Unac.2016. Disponible en:
<http://repository.unac.edu.co/handle/11254/454>
34. Decreto 4747. Ministerio de la protección social. Bogotá. 7 de diciembre de 2007. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Decreto-4747-de2007.pdf>
35. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1220 de 2010 por la cual se establecen las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias Emergencias y Desastres, CRUE. Bogotá D.C.: El Ministerio; 2010. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nueva/RESOLUCION%201220%20DE%202010.pdf>
36. Guerrero, R., gallego, A. I., Becerril-Montekio, V., & Vásquez, J. Sistema de salud de Colombia. *Salud pública de México.* 2011; 53, s144-s155.

37. Mahecha López, D. L. ¿Cuáles son las acciones de mejora que deben implementar las EPS con su sistema de referencia y contra referencia, para que la atención sea oportuna y de calidad?. Unimilitar. 2017. Disponible en:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16298/MahechaLopezDianaLorena2017.pdf;jsessionid=97E17DD5914CBB43A7C05577C47DC350?sequence=1>
38. Acosta, R., & Miralba, S. Gestión clínica del proceso de referencia de un hospital de mediana complejidad ubicado en el departamento de Cundinamarca, Colombia (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).2019. Disponible en:
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20307>
39. Sánchez Cano, G., & Piedrahita Gutiérrez, C. A. . Pertinencia de las remisiones y contra remisiones generadas en la red adscrita de servicios de salud de la ciudad de Manizales Caldas durante el año 2013. Uniautónoma. 2014. Disponible en:
<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/handle/11182/91>
40. Ali Ali, B., Fortún Moral, M., Belzunegui Otano, T., Teijeira Álvarez, R., Reyero Díez, D., Cabodevilla Górriz, A. Influencia de los tiempos de respuesta prehospitalarios en la supervivencia de los pacientes politraumatizados en Navarra. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. 2015; 38(2) : 269-278).
41. Condori Coaquira, Y. L., Laricano Gutiérrez, D. J. Tiempo de respuesta y su relación con el escenario de atención prehospitalaria del sistema de atención móvil de urgencias, Tacna–2017. Disponible en: Condori Coaquira, Y. L., & Laricano Gutiérrez, D. J. (2019). Tiempo de respuesta y su relación con el escenario de atención prehospitalaria del sistema de atención móvil de urgencias, Tacna–2017
42. DECRETO 2759 DE 1991. Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia Y contrarreferencia. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%202759%20DE%201991.pdf
43. Ali Ali, B., Fortún Moral, M., Belzunegui Otano, T., Teijeira Álvarez, R., Reyero Díez, D., Cabodevilla Górriz, A. Influencia de los tiempos de respuesta

- prehospitalarios en la supervivencia de los pacientes politraumatizados en Navarra. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. 2015; 38(2) : 269-278).
44. Ministerio de salud y protección social, Atributos de la calidad en la atención en salud. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOSDE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
45. resolución 5596. Ministerio de salud y protección social. Bogotá. 24 de diciembre de 2015 Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf
46. Decreto 1288. Departamento administrativo de la presidencia de la república. Bogotá. 25 de julio de 2018. Disponible en:
<https://bu.com.co/es/noticias/decreto1288-de-2018#:~:text=Se%20emite%20el%20decreto%201288,sobre%20el%20retorno%20de%20colombianos.>
47. Tobar Federico. La atención de la salud. 2017. Disponible en:
<http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
48. Ley 1438 de 19 de enero 2011. Art .
Disponible en:
<http://www.cres.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=Kqx9VH2UW7o%3D&tabid=224>
49. Resolución 5797 de 017. Por medio de la cual se crea un Permiso Especial de Permanencia. Disponible en:
<https://www.migracioncolombia.gov.co/normativa/download/16-resoluciones-2017/70-resolucion-5797-pep-venezolanos>
50. **Congreso de Colombia.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales., Ley estatutaria 1581 del 2012. Disponible en:
https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1581_2012.pdf

51. Arrivillaga, M., Aristizábal, J. C., Pérez, M., Estrada, V. E. Encuesta de acceso a servicios de salud para hogares colombianos. *Gaceta Sanitaria*. 2016; (30): 415420.
52. Sampieri R. Metodología de la investigación sexta edición. Disponible en:<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
53. Sampieri R., Collado y Lucio 2003. Metodología de la investigación capítulo III Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/meni/jure_s_jr/capitulo3.pdf
54. Valdes M.T, Marrero F. ¿Son inadecuadas las remisiones urgentes a cardiología desde atención primaria? SEMERGEN. 2010. Vol. 36. Núm. 8. páginas 419-484 Canarias, España
55. Ortega, J. R. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019.Unsa. 2020. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>
56. Pérez Pulido M, Orlandoni G percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con enfoque seis SIGMA.Revista Cubana de Salud Pública. 2018;44(2):325 - 343 SANTANDER COLOMBIA.
57. Moreno Zamora, S. A., Gámez Calderón, M. E., & Pinzón Espitia, O. L. *Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).2018. Disponible en:
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18491>
58. Santolalla, P. M. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-SCIENTIA*. 2016; 8(2): 119-123.
59. Pinet, L. M. Atención prehospitalaria de urgencias en el Distrito Federal: las oportunidades del sistema de salud. *salud pública de México*. 2005; 47(1): 64-71.

60. Agip Rojas, J. M. (2018). Gestión de enfermería del centro regulador y coordinador nacional de emergencias y urgencias de ESSALUD según niveles de prioridades en el hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima, 2017.
61. Fraga-S JM, Asensio-Lafuente E, Illescas-F GJ. Resultados de una encuesta sobre los servicios médicos de urgencias prehospitales realizada en México. Gac Med Mex. 2007;143(2):123-130.