FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Administración de la Salud

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE PRODUCCIÓN EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de la Salud

GLADYS NANCY SAAVEDRA SIPAUCCAR

Asesor:
Zoel Anibal Huatuco Collantes

Lima-Perú
2019

INDICE

Problema de investigación 5
Planteamiento del problema 5
Formulación del problema 6
Justificación de la investigación 6
Justificación Social 6
Justificación Práctica 6
Justificación Personal 7
Marco referencial 7
Antecedentes 7
Marco teórico 10
Objetivos e hipótesis 13
Objetivo General 13
Objetivos específicos 13
Hipótesis 13
Método 14
Tipo y diseño de investigación 14
Tipo de investigación 14
Diseño de investigación 14
Variables 14
Muestra 16
Instrumentos de investigación 16
Procedimientos de recolección de datos 16
RESULTADOS 17
Presentación de resultados 17
Discusión 28
Conclusiones 31
Recomendaciones 32
Referencia 33
Anexo 36

Índice de Gráfico

Gráfico Nº 1: Productividad hora médico por meses en Especialidades de Medicina-Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza 2019. 17
Gráfico Nº 2: Productividad hora médico por meses en Especialidades Quirúrgicas-Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza 2019. 18
Gráfico Nº 3**:** Productividad hora médico por meses en Gineco-Obstetricia-Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza 2019. 19
Gráfico Nº 4**:** Total Productividad hora médico por especialidad de Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza 2019. 20
Gráfico Nº 5**:** Rendimiento hora médico por Especialidades de Medicina-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 21
Gráfico Nº 6**:** Rendimiento hora médico por Especialidades Quirúrgicas-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 22
Gráfico Nº 7: Rendimiento hora médico en servicios de Gineco Obstetricia-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 23
Gráfico Nº 8: Rendimiento hora médico por especialidades de Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 24
Gráfico Nº 9: Concentración de consultas médicas por Especialidades de Medicina-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza al tercer trimestre de 2019. 25
Gráfico Nº 10: Concentración de consultas médicas en Especialidades Quirúrgicas-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 26
Gráfico Nº 11: Concentración de consultas médicas en servicios de Gineco Obstetricia-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza al tercer trimestre de 2019. 26
El gráfico Nº 11 muestra la concentración de consultas médicas en gineco-obstetricia, siendo el servicio de reproducción humana con el mayor promedio de consultas otorgadas a cada paciente, nada menos que 9 consultas, seguido de obstetricia con 6 consultas médicas, luego está el servicio de oncología ginecológica y mama con 5 consultas, mientras que los servicios así como consultorio juvenil, climaterio y ginecología tuvieron los mismos promedios de 4 atenciones por paciente al tercer trimestre. 27
Gráfico Nº 12: Concentración de consultas médicas por especialidades de Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza al tercer trimestre de 2019. 27
Finalmente se observa el gráfico Nº 12 con los resultados de la concentración de consultas médicas en las diferentes especialidades que conforman la consulta externa, siendo cirugía general y gineco-obstetricia las especialidades con mayor concentración de atenciones de aproximadamente 5 consultas por persona al tercer trimestre, especialidades quirúrgicas otorgó 4 consultas, mientras tanto medicina interna, especialidades de medicina y pediatría otorgaron 3 consultas por paciente a setiembre de 2019. 27

Índice de Tablas

Tabla Nº 1: Total de atenciones médicas realizadas en Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 36
Tabla Nº 2: Total de atenciones entre nuevos y reingresos en Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 38
Tabla Nº 3: Horas médicas efectivo en Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 40
Tabla Nº 4: Horas médicas programadas en Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019. 42

Problema de investigación

Planteamiento del problema

Las asignaciones de minutos por paciente para una consulta varían de acuerdo con los sistemas de salud y políticas de atención en salud de cada país, los minutos que se emplean por consulta en varios países del mundo no son nada razonables. Según información publicado por el diario Redacción Médica de España referente al tiempo de brindado para la atención de salud y su impacto sobre los pacientes y el sistema de salud en general, la duración promedio de consulta varía desde los 48 segundos en Bangladesh hasta oscilar los 22.5 minutos en Suecia, de igual forma se menciona que, en 15 países que representan alrededor la mitad de la población mundial, las citas médicas duran menos de 5 minutos, mientras que en 25 países algo menos de 10 minutos, en países desarrollados, las tendencias se inclinan al aumento del tiempo promedio en consulta, como es en el caso de Estados Unidos, con un promedio de aumento anual de 12 segundos a más de 20 minutos; sin embargo, en Reino Unido, el incremento promedio anual es poco más de 4 segundos a 10 minutos (RM, 2017). En otro estudio también se evidencian cifras estadísticas complementarias similares a las mencionadas, como es el caso de Eslovenia y China, donde el tiempo medio de consulta es 6.9 minutos (Rodríguez et al., 2018).

A nivel de Latinoamérica, en Colombia la normativa de salud vigente establece como mínimo 20 minutos de consulta médica por paciente, sin embargo este tiempo no se cumple según lo señalado por el diario el Colombiano, donde los médicos de la IPS Viva 1A se quejan de que la entidad asigna citas de 10 minutos para atender a los usuarios de la EPS en Medellín, situación de malestar para los médicos pues señalan que 10 minutos es un tiempo muy corto para realizar una adecuada atención a las demandas del paciente (Arias, 2017). Por otro lado, en el Perú, de acuerdo al informe emitido por la Contraloría General de la República, en el año 2019 se evidenció que la programación de médicos en consulta externa en las IPRESS públicas de segundo y tercer nivel del Ministerio de Salud, mantenían un nivel de cumplimiento de sólo un 27%, teniendo por tanto un incumplimiento de 73% de las horas designadas a la unidad productora de servicios de salud (UPSS) de consulta externa, lo cual afecta la oportunidad y la calidad en el servicios de salud ofertado al ciudadano, que requiere acceder a una cita médica en la mencionada UPSS (Contraloría, 2019). Este hecho se puede atribuir a la brecha que se tiene entre la oferta y demanda de servicios donde los médicos se ven obligados a dedicar menos tiempo con tal de satisfacer la demanda.

La realidad de hoy en las instituciones prestadoras de salud pública de nivel III es que conforman un sistema de salud que mantiene una brecha negativa, situación que se manifiesta en el incumplimiento de los indicadores de productividad y en el rendimiento

médico, situación que se agudiza por la ineficiente planificación de las horas médicas de producción o por la alta demanda de pacientes y la escasez de oferta de atención médica con la que se dispone para atenderlos. Es meritorio mencionar además que el incumplimiento de los indicadores también se debe a los procesos burocráticos establecidos, los cuales restan minutos destinados a la atención propiamente dicha, lo cual impide y complica el cumplimiento de las metas.

Ante la situación identificada, surge la necesidad de conocer la realidad bajo la cual las Instituciones Prestadores de Servicios de Salud (IPRESS) de tipo públicas pertenecientes al tercer nivel se encuentran ofertando sus servicios médicos de salud en la UPSS de consulta externa, teniendo especial interés en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza por ser una institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) referente a nivel nacional, priorizando el análisis de la productividad, de su unidad productora de servicios de salud de consulta externa, establecidos por parte del Ministerio de Salud.

Formulación del problema

¿Cuál es grado de cumplimiento de los estándares de producción en la unidad productora de servicios de salud de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante los tres primeros trimestres del año 2019?

Justificación de la investigación

Justificación Social

Ante el incremento de las demandas de servicios de salud es necesario tomar conciencia de cómo se mueven nuestros indicadores de producción, es importante que los tomadores de decisión sepan la real situación que se vive en los hospitales, y que en base a ello se planteen políticas de mejora en salud. La investigación será de gran ayuda para prevenir y plantear estrategias de atención sanitaria en base a la información que se obtenga, sabiendo que existe brechas tanto financieras, de infraestructura y recursos humanos.

Justificación Práctica

Este trabajo se justifica en la práctica porque analizará la oferta real de los servicios de salud otorgados en la UPSS de consulta externa del Hospital Arzobispo Loayza, así como la demanda de estos, debido a su tendencia en los últimos años al incremento. El analizar cómo se encuentran ejecutándose los indicadores de productividad, y sobre todo identificar si estos se encuentran razonables o no, le permitirá a la IPRESS Hospital Nacional Arzobispo Loayza planificar y prepararse de una mejor manera a fin de

proveerse de recursos que satisfagan la cobertura de la demanda existente de la forma más completa posible. El conocer nuestros indicadores de producción nos ayuda a la toma de decisiones en función a datos reales para así poder implementar políticas de mejora en los distintos servicios requeridos, que ayuden a mejorar procesos y reorganizar.

Justificación Personal

Los hallazgos obtenidos en esta investigación me permitirán ampliar mis conocimientos académicos y aplicarlos en mi contexto laboral con criterio y fundamento técnico profesional.

Marco referencial

Antecedentes

En Venezuela, en el año 2007, se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal, con datos que fueron recolectados en el hospital de Tucanas del municipio de Silva, a través de la revisión de documentos de consulta externa, y teniendo como objetivo evaluar los indicadores de gestión para consulta externa durante el primer semestre, en relación con los parámetros definidos por el Ministerio del Poder Popular para la Salud. Se obtuvo como resultados que las consultas externas de medicina interna, nutrición, cirugía general y preoperatorio, no fueron programadas en el primer semestre, en enero tampoco se programó para ginecología, en cuanto al cumplimiento de las atenciones programadas en el semestre inicial del año 2007, se obtuvo que de 4680 consultas programadas sólo se brindaron 1734 consultas. De igual forma se obtuvieron los rendimientos de las diferentes especialidades: el servicio de obstetricia obtuvo un rendimiento del 60%, mientras que el servicio de traumatología tuvo un rendimiento de 50.6%, ginecología sólo un 16.4%, pediatría estuvo en 15%, y hematología obtuvo un 13.1%, evidenciándose de forma clara una variación significante entre áreas, unos con más rendimiento que otros servicios. Esta investigación concluyó que la productividad del hospital en relación al año anterior de investigación disminuyó en un 29.48%, ello implica que los indicadores de rendimiento y metas definidos para consulta externa no se llegaron a cumplir (Diaz, 2008).

La siguiente investigación se llevó a cabo en Guatemala en 2018, fue un estudio de tipo explicativo transversal cualitativo-cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar la productividad asistencial del personal médico en base a la satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital de Quetzaltenango, para ello se aplicaron encuetas dirigida a 456 usuarios, y mediante una lista de cotejo compuesto de 15

aspectos empleando el método observacional a 22 médicos, el investigador evaluó la calidad de atención así como la información para la obtención de la productividad laboral. Los resultados fueron que los médicos que laboraban 4 horas diarias, tenían una producción promedio de 4 pacientes por hora, mientras que los médicos que laboraban 8 horas diarias su producción oscilaba entre 5 y 6 pacientes por hora, en cuanto al tiempo prestado por el personal médico al usuario, el 41% de los médicos dedicó más de 15 minutos, mientras que el 55% de médicos brinda una buena calidad de tiempo al paciente, y 45% no presta esa calidad de tiempo, con respecto a la encuesta de satisfacción, el 43% de usuarios calificó como bueno el tiempo empleado por el médico para resolver sus dudas, el 40% como regular, por otro lado el 44% de pacientes califica como buena a la información brindada por el médico, 39% regular y el 9% calificó como mala. Esta investigación concluye que, el 45% de los pacientes que acudieron al servicio de consulta externa tuvieron una satisfacción buena del servicio, y que esta satisfacción está relacionada con la productividad asistencial del médico, teniendo que, a mayor productividad asistencial existe menos satisfacción del paciente (BOJ, 2018).

Esta investigación se realizó en Colombia en el año 2016, en la cual se empleó el Análisis Envolvente de Datos para analizar la eficiencia e Índice de Malmquist para el análisis de la productividad, en este estudio participaron 27 hospitales y clínicas de 10 países de Latinoamérica y tuvo como objetivo estimar la eficiencia y el cambio de productividad en hospitales y clínicas de alta complejidad en los periodos de 2010 a 2011. Como resultado en cuanto a la eficiencia técnica para el año 2010 se obtuvo que, de los 27 hospitales y clínicas evaluadas, 18 se encuentran entre los más eficientes, siendo los hospitales de Colombia y México con mayor frontera de eficiencia, mientras que en el 2011 son 19 los más eficientes, de ellos, las clínicas privadas son los que tiene mayor eficiencia. Los resultados concernientes a la evolución de la productividad de hospitales y clínicas de alta complejidad, 13 de ellos tuvo un incremento en la productividad de 12.39%, esto debido al incremento en la eficiencia de 7.33%, así mismo 6 hospitales y clínicas disminuyeron su productividad en 3.57 puntos porcentuales, como efecto de disminución en la eficiencia de 2.88%. Se concluyó que los niveles de eficiencia para ambos años se encuentran por encima de 66%, además que, la mayoría de los hospitales y clínicas que experimentaron un aumento en su productividad se encuentran en Colombia muy contrario al de Chile que la mayor parte experimentó disminución de su productividad (Maza & Vergara, 2017).

La siguiente investigación se llevó a cabo en Perú, en la región de San Martín en el año 2014, aplicando un diseño descriptivo-correlacional, con el objetivo de conocer la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorio externo del hospital II-2 de Tarapoto. Para la recolección de datos se realizaron encuestas a 366 usuarios, el instrumento cuestionario incluyó 44 ítems, considerando tanto los indicadores estructurales, como los de procesos y resultados. Se obtuvieron como resultados que el 44% de los usuarios manifiestan estar satisfechos, a lo que el 56% se sienten insatisfechos, por otro lado respecto al rendimiento hora médico, el 25% de los encuestados refiere que el rendimiento hora medico fue inadecuado, es decir de 5 a 10 minutos por paciente, el 43% señala que estuvo en el rango de lo previsto de 10 a 15 minutos por paciente, y solo el 32% indicaron que el rendimiento hora medico fue adecuado, con atenciones de 15 a 20 minutos, también se demostró relación significativa para con satisfacción de usuario y rendimiento hora médico mediante el estadístico Chi Cuadrado. Se concluyó que la mayoría (43%) de los usuarios refirió que el rendimiento hora medico estuvo dentro de lo previsto, y que existe relación entre la satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico empleada por el galeno en la consulta (Omonte, 2016).

Esta investigación se desarrolló también en Perú, en la región de Trujillo, en un hospital nivel II-I Florencia de Mora del Seguro Social de Salud entre los años 2012 y 2013, fue un estudio de tipo descriptivo analítico y utilizó los indicadores mensuales de gestión del MINSA, teniendo como objetivo determinar la tendencia de los indicadores de gestión de los servicios de consulta externa, hospitalización, cirugía, emergencia y odontología. Para ello, se comparó el año 2012 con respecto al 2013, aplicándose la prueba estadística T de Student, con ello se obtuvo los siguientes resultados: en consulta externa, la concentración fue (p=0.002) y el rendimiento hora médico de (p=0.003); para hospitalización, el promedio día de estancia fue de (p=0.003); por otro lado, el menor porcentaje de intervenciones quirúrgicas fue de (p=0.000); el porcentaje de operaciones suspendidas se evidenció en (p=0.019), mientras que la tasa de cesáreas tuvo un (p=0.002); así también, el porcentaje (respecto al total de emergencias) de prioridad IV fue de (p=0.000) y finalmente el rendimiento hora para el servicio de odontología resultó en (p=0.015). Ante estos resultados, se concluyó que, en el año 2012 hubo siete indicadores negativos frente a cuatro indicadores negativos en 2013, lo que demostró que los indicadores de gestión tuvieron un mejor desempeño en el año 2013; así mismo, en cuanto a rendimiento hora médico, se encontró cifras menores al del estándar establecido (Bardales, 2015).

Marco teórico

A fin de desarrollar esta investigación, fue necesario realizar una revisión referente al marco normativo sobre el cual se sustenta la productividad del personal médico. Al respecto la ley señala lo siguiente: “la jornada asistencial del médico cirujano es de 6:00 diarias ininterrumpidas o su equivalente semanal de 36 horas o mensual de 150 horas”, cabe señalar que, esta también comprende el trabajo de guardia y que además, cuando se laboren más de 150 horas mensuales, las horas adicionales la jornada laboral se consideran como guardia extraordinaria (Ley Nº 30635, 2017).

Productividad

La productividad, bajo la visión de diferentes autores, mantiene las siguientes definiciones:

- Según la RAE (2019) productividad es la “capacidad o grado de producción por unidad de trabajo. Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como la mano de obra, materiales, energía, etc.”
- Para Prokopenko (1989) la productividad “es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es así que la productividad se define como el uso eficiente de recursos-trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios”. La productividad también la define como la relación entre los resultados y el tiempo que demanda conseguirlos.
- Otra definición desarrollada por Céspedes, Lavado y Rondan (2016) nos dice que, la productividad es la medición de la eficiencia en el uso de los factores durante el proceso de producción. Define que, si una economía produce depende de un factor único, como es el trabajo, también llamada “productividad laboral”, entonces un trabajador productividad máxima rendirá más unidades del producto.
- Mientras tanto para Robbins (2004) la productividad laboral “es una medida del desempeño de un individuo que abarca eficacia y eficiencia, por lo tanto, se dice que es productivo si es efectivo”.
- También Koontz, Weihrich y Cannice (2012) definen que la productividad tiene que ser el “cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad” (Koontz et al., 2012, pág. 14).
- Se tiene también que la productividad es una “medida de desempeño que abarca eficacia y eficiencia”. Entiéndase que la eficacia en un hospital es cuando

satisface las necesidades de sus pacientes y eficiencia si lo hace a un costo menor (Robbins, 2004).

- Asimismo, García (1993) nos dice que la productividad es “el grado en que se utilizan los recursos para obtener el mayor número de resultados, es decir, la relación existente, entre la cantidad de bienes y servicios obtenidos en un periodo determinado de tiempo y la cantidad de insumos que fueron consumidos y gastados y que contribuyeron a su logro, resultados deseados y eficazmente logrados”. Usado esta definición para un establecimiento de salud, la productividad seria la cantidad de atenciones brindadas a la comunidad de manera efectiva, con el mínimo de recursos disponibles (pág. 105).

Indicador de gestión

Es pertinente citar las definiciones de algunos autores acerca del concepto de indicador.

- Según Beltrán (2004) un indicador es “la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas” (Beltrán, 2004, pág. 35)
- Otra autor define el indicador como “una medida utilizada para cuantificar la eficiencia y/o eficacia de una actividad o proceso” (Heredia, 2001, pág. 60).
- Por su parte Uribe (2017) señala que un indicador de gestión “es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con sus stakeholders (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, entre otros)” (pág. 169).

Consulta Externa

En vista de que la investigacion se concentra en UPSS consulta externa se tiene algunas definiciones al respecto:

- En la Resolución Ministerial Nº 343 (2015) definen a la Unidad Productora de Servicios de Salud Consulta Externa como una “unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención de salud en la modalidad ambulatoria a usuarios que no están en la condición de urgencia y/o emergencia” (pág.4).
- Asimismo Mejía (2009) define el servicio de consulta externa como “el conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos dispuestos para satisfacer las demandas de salud del usuario, mediante la atención ambulatoria en consultorios” (pág. 139).

Horas Médico-Programadas: Es el tiempo de atención fijado en horas en los consultorios externos, programadas de forma mensual en un servicio o especialidad. También son considerados los turnos médicos regulares establecidos para cada consultorio, así como las horas extraordinarias a realizar (MINSA, 2013, pág. 17).

Horas Médico-Efectivas: Es el tiempo utilizado de forma real en la atención de pacientes en servicio de consulta médica, considerando que hay médicos que dedican parte de su tiempo en actividades diferentes a la labor asistencial (MINSA, 2013, pág. 17).

- **Productividad Hora médico**

Evalúa la productividad del recurso humano médico, dando a conocer el número de atenciones realizadas por cada hora de trabajo programada en el servicio de consulta externa (MINSA, 2013, pág. 34).

Cálculo:

$$\frac{Nº\ de\ Atenciones\ Medicas\ realizadas\ en\ un\ periodo}{Nº\ de\ horas\ Medicas\ Programadas\ en\ el\ mismo\ periodo}$$

El estándar es entre 3 a 4 consultas por hora dependiendo del servicio o especialidad.

- **Rendimiento hora médico**

Es la relación evidenciada entre el número de atenciones médicas en la UPSS de consulta externa y el número de horas ejecutadas de forma efectiva. Se basa en la medición del número de atenciones realizadas por el médico en cada hora efectiva de atención. De igual forma, permite conocer el rendimiento del grupo de médicos de un servicio o especialidad, así como también el promedio de rendimiento del trabajo de los médicos (MINSA, 2013, pág. 35).

Cálculo:

$$\frac{Nº\ de\ atenciones\ médicas\ realizadas}{Nº\ total\ de\ Horas\ Medicas\ Efectivo}$$

El estándar para un hospital III-1 es 3 a 4 consultas por hora.

- **Concentración de Consultas.**

Es definida como la relación que se establece con el número de atenciones en un tiempo determinado y el número de atendidos, sumando a pacientes atendidos nuevos y

continuadores en el mismo periodo. Establece el promedio de consultas brindadas a cada paciente que acudió al hospital (MINSA, 2013, pág. 36).
Cálculo:

$$\frac{Nº\ de\ atenciones\ en\ un\ periodo}{Nº\ total\ de\ atendidos\ nuevos\ y\ reingresos\ \ en\ consulta\ externa}$$

El estándar establecido por el Ministerio de Salud es 3 a 4 atenciones anuales por persona, pero para efectos de esta investigación se considerará como estándar 3 ya que solo se tendrá en cuenta los datos de los tres trimestres del año.

Objetivos e hipótesis

Objetivo General

Establecer el grado de cumplimiento de los estándares de producción en la unidad productora de servicios de salud de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante los tres primeros trimestres del año 2019.

Objetivos específicos

1. Estimar la productividad hora médico en la unidad productora de servicios de salud de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante los tres primeros trimestres del año 2019.
2. Conocer el rendimiento hora médico en la unidad productora de servicios de salud de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante los tres primeros trimestres del año 2019.
3. Conocer la concentración de consultas en la unidad productora de servicios de salud de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante los tres primeros trimestres del año 2019.

Hipótesis

Este estudio carece de hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva observacional.

Método

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Investigación de tipo descriptiva, observacional, retrospectiva, de corte transversal.

Diseño de investigación

No experimental.

Variables

Variable única: Productividad

Cuadro Nº1: Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías	Medio de verificación
Productividad	El grado de utilización de los recursos para obtener el mayor número de resultados, es decir, es la relación que existe entre la cantidad de bienes y servicios producidos en un determinado periodo de tiempo y la cantidad de insumos consumidos y gastados.	Cuantitativa	Productividad hora médico	Razón	A= 1 a 2 atenciones por hora B= 3 a 4 atenciones por hora C= 5 a más atenciones por hora	Reporte estadístico hospitalario
			Rendimiento hora médico	Razón	A= 1 a 2 consultas por hora B= 3 a 4 consultas por hora C= 5 a más consultas por hora	
			Concentración de consultas	Razón	A= 1 a 2 consultas al tercer trimestre B= 3 a 4 consultas al tercer trimestre C= 5 a más consultas al tercer trimestre	

Muestra

La muestra estuvo constituida por la producción y programación médica en la UPSS de consulta externa correspondiente a los tres primeros trimestres del año 2019 del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Instrumentos de investigación

El instrumento de investigación fue elaborado considerando la base estadística de productividad de la UPSS de consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza correspondiente al tercer trimestre del año 2019.

Procedimientos de recolección de datos

Para efectos de esta investigación, los datos se recolectaron de forma directa a través del área de estadística del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, los mismos que se encontraron debidamente registrados hasta el mes de setiembre del año 2019, las especialidades de consulta externa están agrupadas en 6 grupos y a su vez por servicios tal como se muestra en el cuadro Nº2, además se excluyeron servicios sin programaciones de horas médico, para luego proceder con la consolidación de datos, análisis, interpretación y contrastación con los indicadores de productividad a cumplir establecidos por el Ministerio de Salud de Perú.

Este procedimiento se realizó a través de hojas de cálculo Excel del software Office versión 2019, obteniéndose los resultados para su presentación a través de gráficos y tablas.

Cuadro Nº2: Conformación de las especialidades médicas por grupos y servicios de consulta externa del Hospital Arzobispo Loayza 2019.

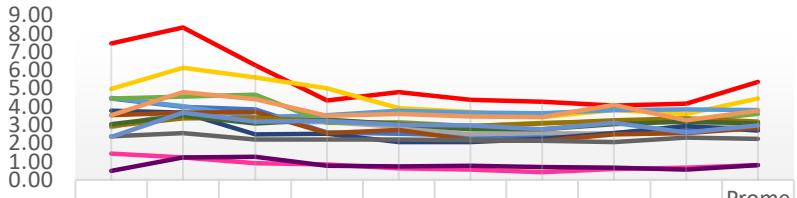
MED. ESPECIALIDADES		ESPEC. QUIRURGICAS	ESPEC. QUIRURGICAS
Dermatología	Med. Fisica y Rehabilitación	Otorrinolaringología	Otorrinolaringología
Cardiología	Reumatología	Urología	Urología
Nefrología	Geriatría	Cirugía de Cabeza y Cuello	Cirugía de Cabeza y Cuello
Gastroenterología	Hematología Clínica	Traumatología	Traumatología
Endocrinología	Oncología Medica	Cirug.Plást. y Quemados	Cirug.Plást. y Quemados
Neurología	Infectologia	Neurocirugía	Neurocirugía
Neumología	Terapia del Dolor	Oftalmología	Oftalmología
Psiquiatría		Cirug.Vascular Perif. y Angiología	Cirug.Vascular Perif. y Angiología
		Cirugía Torácica y Cardiov.	Cirugía Torácica y Cardiov.
GINECO-OBSTETRICIA		**PEDIATRIA**	**CIRUGIA GENERAL**
Ginecología	Obstetricia	Pediatría	Cirugía Menor
Oncología Ginecologica y mama	Climaterio	Neonatología	Cirugía General
Reproducción Humana	Consultorio Juvenil		
MEDICINA INTERNA			

RESULTADOS

Presentación de resultados

- **Productividad Hora médico**

Gráfico Nº 1: Productividad hora médico por meses en Especialidades de Medicina-Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza 2019.

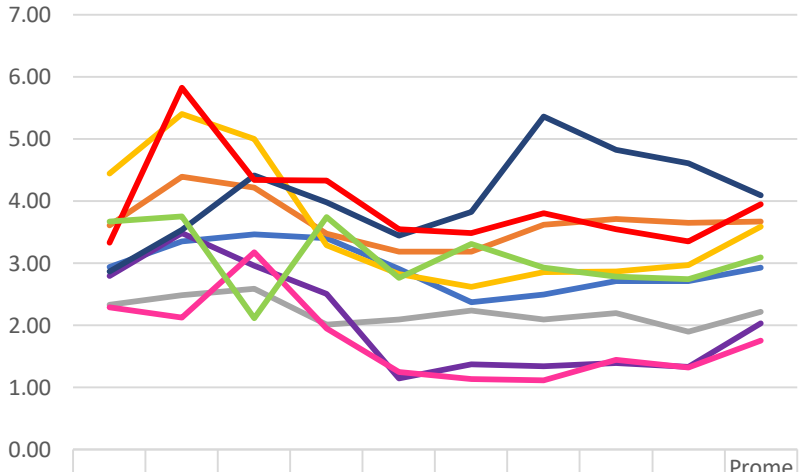


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Promedio
Dermatología	4.42	3.99	3.85	2.57	2.5	2.4	2.4	2.6	2.7	3.04
Cardiología	7.43	8.34	6.27	4.35	4.8	4.4	4.3	4.0	4.1	5.33
Nefrología	2.88	3.74	3.16	3.15	2.9	2.5	2.5	2.5	3.0	2.93
Gastroenterología	4.96	6.12	5.58	4.99	3.9	3.7	3.4	3.8	3.6	4.46
Endocrinología	4.47	4.02	3.43	3.53	3.8	3.7	3.6	3.8	3.9	3.80
Neurología	4.43	4.53	4.63	3.11	3.1	2.9	3.1	3.2	3.2	3.59
Neumología	3.78	3.66	2.47	2.51	2.1	2.0	2.2	2.5	2.9	2.69
Psiquiatría	3.53	3.66	3.70	2.56	2.7	2.2	2.1	2.5	2.6	2.84
Med. Fisica y Rehabilitación	2.38	2.56	2.20	2.20	2.2	2.2	2.1	2.1	2.3	2.25
Reumatología	2.93	3.35	3.40	3.22	3.1	2.9	3.1	3.2	3.4	3.18
Geriatría	1.42	1.22	0.92	0.85	0.6	0.6	0.4	0.6	0.7	0.81
Hematología Clínica	3.03	3.49	3.07	3.28	3.0	2.8	2.8	3.1	3.2	3.07
Oncología Medica	2.35	3.67	3.19	3.23	3.0	3.0	2.8	3.1	2.6	2.99
Infectologia	3.53	4.77	4.42	3.51	3.6	3.5	3.4	4.1	3.2	3.78
Terapia del Dolor	0.48	1.23	1.26	0.77	0.7	0.8	0.7	0.7	0.5	0.79

Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nº1 muestra la productividad hora médica en especialidades de medicina, donde el servicio de cardiología alcanzó su máxima productividad en enero y febrero con 7.43 y 8.34 consultas respectivamente, lo que significa que en esos meses un médico llego a atender 7 a 8 pacientes por hora, en promedio a setiembre las consultas estuvieron sobre 5 pacientes, por otro lado los servicios con menor demanda fueron geriatría y terapia del dolor teniendo una atención mínima de 0.4 y 0.48 pacientes por hora respectivamente, en promedio a setiembre de 2019 tanto el servicio de geriatría y terapia del dolor llegaron a atender 0.8 pacientes en una hora, poco menos de 1 paciente. Con respecto a los demás servicios los promedios de atención oscilaron entre 2 a 4consultas por hora durante los tres trimestres.

Gráfico Nº 2: Productividad hora médico por meses en Especialidades Quirúrgicas-Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza 2019.



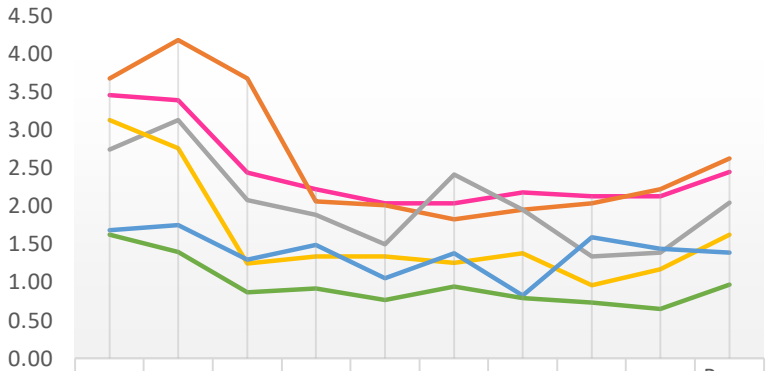
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Promedio
Otorrinolaringología	2.94	3.35	3.46	3.41	2.9	2.4	2.5	2.7	2.7	2.93
Urología	3.61	4.39	4.22	3.48	3.2	3.2	3.6	3.7	3.7	3.67
Cirugía de Cabeza y Cuello	2.34	2.48	2.59	2.02	2.1	2.2	2.1	2.2	1.9	2.22
Traumatología	4.44	5.40	5.00	3.30	2.8	2.6	2.9	2.9	3.0	3.59
Cirug.Plást. y Quemados	2.80	3.49	2.96	2.51	1.1	1.4	1.3	1.4	1.3	2.04
Neurocirugía	2.29	2.12	3.18	1.95	1.3	1.1	1.1	1.5	1.3	1.76
Oftalmología	2.87	3.53	4.42	3.98	3.4	3.8	5.4	4.8	4.6	4.10
Cirug.Vascular Perif. y Angiología	3.33	5.83	4.34	4.33	3.5	3.5	3.8	3.5	3.4	3.95
Cirugía Torácica y Cardiov.	3.67	3.76	2.12	3.75	2.8	3.3	2.9	2.8	2.7	3.09

Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se presenta la productividad hora médico por Especialidades Quirúrgicas en donde el servicio de cirugía vascular periférica y angiología obtuvo la productividad más alta de los 9 servicios que lo conforma dicha especialidad, con 5.83 consultas médicas en febrero, mientras que el servicio de oftalmología alcanzó su punto máximo de productividad en julio con 5.4 consultas médicas, siendo el segundo servicio con mayor productividad, por otro lado los servicios que alcanzaron sus puntos más bajos fueron neurocirugía con 1.1 atenciones en junio y julio, cirugía plástica y quemados con 1.1 consultas en mayo. En el mes de enero el servicio con mayor productividad fue traumatología con 4.44 consultas mientras que el servicio con menor productividad fue cirugía vascular periférica y angiología, en febrero el servicio con mayor productividad fue cirugía vascular periférica y angiología con 5.83 consultas, mientras tanto el servicio de neurología presenta la productividad mínima con 2.12 consultas médicas, en el mes de marzo el servicio de traumatología obtuvo 5 consultas médicas en una hora, y la productividad mínima presentó el servicio de cirugía torácica y cardiovascular con 2.12

atenciones, en el mes de abril cirugía vascular periférica y angiología fue el servicio de mayor productividad con 4.33 consultas, y el servicio con menor productividad fue neurocirugía con 1.95 consultas, en el mes de mayo el servicio con mayor productividad fue cirugía vascular periférica y angiología con 3.5 consulta a lo que el servicio de cirugía plástica y quemados presento una mínima consulta de 1.1, en junio el servicio que presentó mayor productividad fue oftalmología con 3.8 consultas y la de menor productividad el servicio de neurocirugía con 1.1 consultas, en el mes de julio el servicio de oftalmología volvió a tener la mayor productividad con 5.4 consultas médicas y la de menor productividad otra vez fue neurocirugía con 1.1 consultas, en el mes de agosto también el servicio de oftalmología se coloca con mayor índice de consultas llegando a atender 4.8 consultas por hora, y la de menor productividad cirugía plástica y quemados con 1.4 atenciones médicas, y por último en el mes de setiembre el servicio con mayor productividad oftalmología con 4.6 consultas, mientas que los servicios de neurocirugía, cirugía plástica y quemados presentaron productividad mínima de 1.3 consultas, como se puede apreciar en el gráfico el servicio de oftalmología tuvo la mayor productividad en promedio al tercer trimestre, y el servicio con menor productividad fue Neurocirugía con 1.76 consultas a setiembre de 2019.

Gráfico Nº 3: Productividad hora médico por meses en Gineco-Obstetricia-Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza 2019.

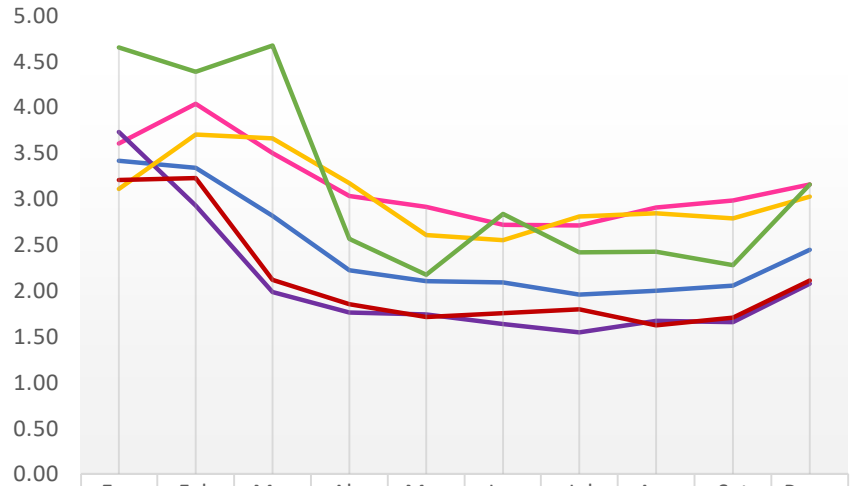


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Promedio
Ginecología	3.45	3.38	2.44	2.22	2.0	2.0	2.2	2.1	2.1	2.44
Oncología Ginecologica y mama	3.67	4.18	3.67	2.05	2.0	1.8	1.9	2.0	2.2	2.62
Reproducción Humana	2.74	3.12	2.08	1.88	1.5	2.4	1.9	1.3	1.4	2.04
Obstetricia	3.13	2.75	1.24	1.34	1.3	1.3	1.4	1.0	1.2	1.62
Climaterio	1.68	1.75	1.29	1.49	1.0	1.4	0.8	1.6	1.4	1.39
Consultorio Juvenil	1.62	1.40	0.86	0.91	0.8	0.9	0.8	0.7	0.6	0.96

Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nº 3 muestra la productividad hora médico en los servicios de Gineco-Obstetricia donde el servicio de oncología ginecológica y mama tuvo la productividad más alta de los tres trimestres en febrero con 4.18 consultas, en cambio el servicio de consultorio juvenil obtuvo la producción más baja de los tres trimestres llegando a setiembre con 0.6 consultas, cabe mencionar que este servicio se mantuvo los nueve meses como el servicio con menor producción, llegando así en promedio a producir 0.96 consultas al tercer trimestre. Por otro lado, los servicios con mayor productividad al tercer trimestre fueron Ginecología, Oncología Ginecológica y mama con 2.44 y 2.62 consultas médicas por hora respectivamente.

Gráfico Nº 4: Total Productividad hora médico por especialidad de Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza 2019.



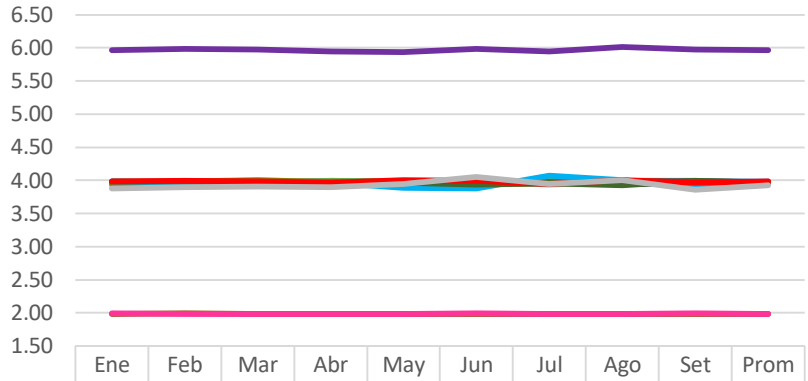
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Prom
MEDICINA INTERNA	3.41	3.33	2.82	2.22	2.1	2.1	2.0	2.0	2.1	2.44
MED. ESPECIALIDADES	3.60	4.03	3.50	3.03	2.9	2.7	2.7	2.9	3.0	3.15
CIRUGIA GENERAL	3.73	2.93	1.98	1.76	1.7	1.6	1.5	1.7	1.7	2.07
ESPEC. QUIRURGICAS	3.11	3.70	3.66	3.17	2.6	2.5	2.8	2.8	2.8	3.03
GINECO-OBSTETRICIA	3.21	3.23	2.12	1.85	1.7	1.7	1.8	1.6	1.7	2.11
PEDIATRIA	4.65	4.38	4.67	2.56	2.2	2.8	2.4	2.4	2.3	3.15

Fuente: Elaboración propia

Consulta externa está conformado por 6 grupos que a su vez cada grupo está conformado por servicios, este gráfico muestra un consolidado de las especialidades de consulta externa, donde pediatría tiene la máxima productividad en enero, febrero, marzo y junio, mientras que los servicios de gineco-obstetricia y cirugía general a partir de febrero hasta setiembre se mantuvieron como los servicios con menor productividad. En promedio al tercer trimestre del año, los grupos de especialidades de medicina y pediatría presentaron mayor productividad con 3.15 consultas programadas, seguido de

especialidades quirúrgicas con 3.03 consultas, medicina interna con 2.44 consultas, gineco-obstetricia con 2.11 consultas y el servicio con menor productividad cirugía general con 2.07 consultas médicas por hora.

Gráfico Nº 5: Rendimiento hora médico por Especialidades de Medicina-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.



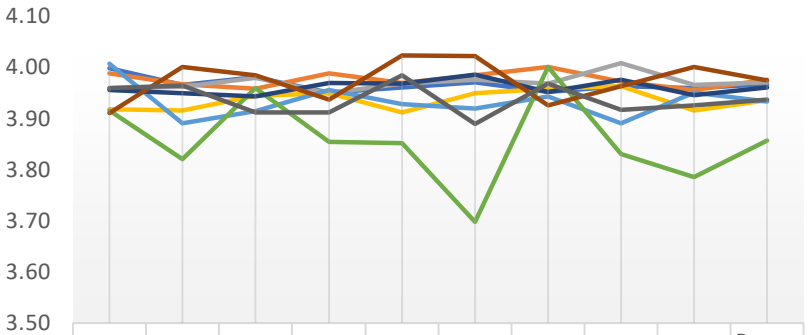
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Prom
Dermatología	5.97	5.98	5.97	5.95	5.9	6.0	5.9	6.0	6.0	5.97
Cardiología	3.98	3.95	3.97	3.93	4.0	3.9	4.0	4.0	4.0	3.96
Nefrología	3.93	3.94	3.93	3.92	3.9	4.0	3.9	4.0	4.0	3.95
Gastroenterología	3.97	3.98	3.97	3.98	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.97
Endocrinología	3.97	3.97	3.98	4.00	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.98
Neurología	3.96	3.96	3.96	3.99	4.0	4.0	4.0	4.0	3.9	3.97
Neumología	3.96	3.96	3.94	3.96	4.0	4.0	4.0	3.9	3.9	3.96
Psiquiatría	1.99	1.99	1.99	1.99	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.99
Med. Fisica y Rehabilitación	3.98	3.94	3.97	3.97	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.97
Reumatología	3.96	3.99	4.00	3.97	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.98
Geriatría	3.99	3.96	3.97	3.96	3.9	3.9	4.1	4.0	3.9	3.96
Hematología Clínica	3.99	3.98	3.96	3.97	4.0	3.9	4.0	3.9	4.0	3.96
Oncología Medica	3.99	3.99	3.98	3.96	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0	3.98
Infectologia	1.99	1.99	1.99	1.99	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.99
Terapia del Dolor	3.88	3.89	3.90	3.89	3.9	4.1	3.9	4.0	3.9	3.93

Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se observa el rendimiento hora médico por especialidades de medicina en consulta externa, conformado por 15 servicios de los cuales el servicio de dermatología se mantuvo durante los nueves meses con un rendimiento mayor en comparación al resto de los 14 servicios, con un promedio de 5.97 pacientes atendidos por hora, en el lado opuesto se tiene a los servicios de infectología y psiquiatría los cuales mantuvieron el mismo rendimiento hora médico durante los 9 meses, siendo los servicios con menor rendimiento con un promedio de 1.99 consultas efectivas, el resto

de las especialidades médicas se encuentran entre 3.9 a 4.1 consultas médicas efectivas por hora, muy parejos por supuesto.

Gráfico Nº 6: Rendimiento hora médico por Especialidades Quirúrgicas-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.

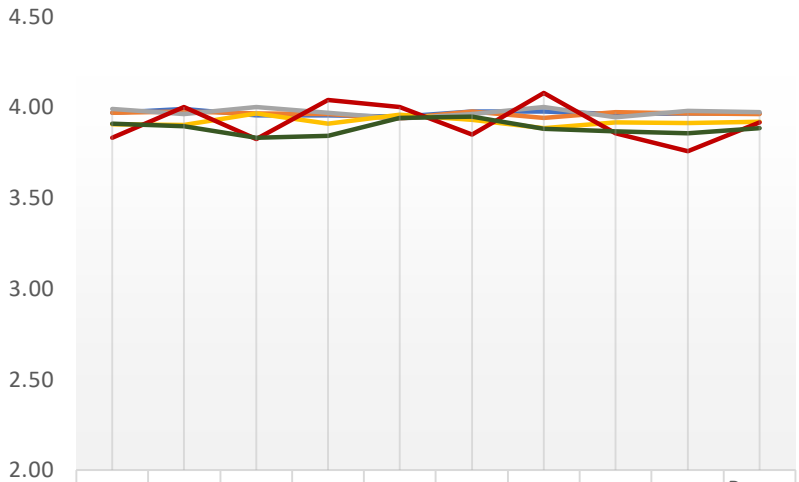


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Promedio
Otorrinolaringología	4.00	3.97	3.98	3.95	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.97
Urología	3.99	3.97	3.96	3.99	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.98
Cirugía de Cabeza y Cuello	3.96	3.96	3.98	3.95	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.97
Traumatología	3.92	3.91	3.94	3.95	3.9	3.9	4.0	4.0	3.9	3.94
Cirug.Plást. y Quemados	4.01	3.89	3.91	3.96	3.9	3.9	3.9	3.9	4.0	3.93
Neurocirugía	3.92	3.82	3.96	3.85	3.9	3.7	4.0	3.8	3.8	3.86
Oftalmología	3.96	3.95	3.94	3.97	4.0	4.0	4.0	4.0	3.9	3.96
Cirug.Vascular Perif. y Angiología	3.91	4.00	3.98	3.94	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0	3.97
Cirugía Torácica y Cardiov.	3.96	3.96	3.91	3.91	4.0	3.9	4.0	3.9	3.9	3.94

Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se muestra los resultados del rendimiento hora médico por especialidades quirúrgicas donde el servicio de neurología durante los 6 meses febrero, abril, mayo, junio, agosto y setiembre tiene el rendimiento más bajo de todo los servicios, aunque las diferencias son mínimos en comparación con el resto de servicios, con un rendimiento de 3.86 atenciones efectivas al tercer trimestre, en cuanto al resto de servicios los resultados se mantienen parejos con variaciones minúsculos entre 3.80 a 4 consultas efectivas por hora al tercer trimestre.

Gráfico Nº 7: Rendimiento hora médico en servicios de Gineco Obstetricia-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.



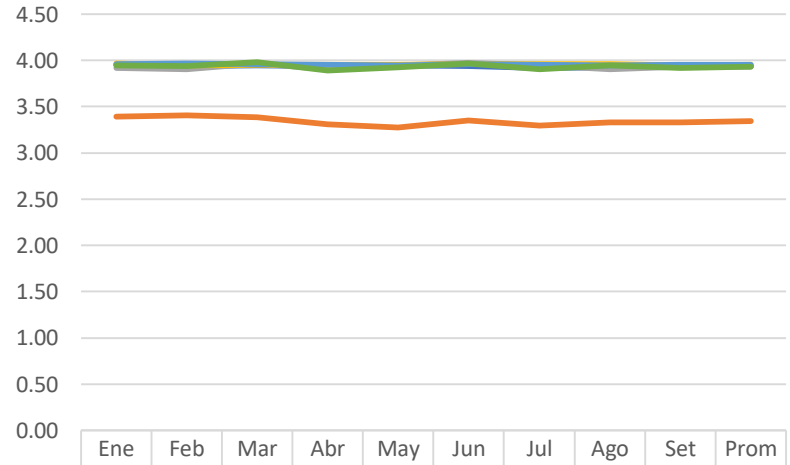
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Promedio
Ginecología	3.97	3.99	3.96	3.96	3.9	4.0	4.0	4.0	4.0	3.97
Oncología Ginecologica y mama	3.97	3.97	3.97	3.96	3.9	4.0	3.9	4.0	4.0	3.96
Reproducción Humana	3.99	3.96	4.00	3.97	3.9	4.0	4.0	3.9	4.0	3.97
Obstetricia	3.91	3.90	3.97	3.91	4.0	3.9	3.9	3.9	3.9	3.92
Climaterio	3.83	4.00	3.83	4.04	4.0	3.9	4.1	3.9	3.8	3.92
Consultorio Juvenil	3.91	3.89	3.83	3.84	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.89

Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nº7 muestra el rendimiento en gineco-obstetricia conformado por 6 servicios en los cuales se evidenció que, en el mes de enero, el servicio de reproducción humana alcanzó el mayor rendimiento con 3.99 consultas médicas efectivas, mientras que el servicio de climaterio presentó el rendimiento más bajo del mes con 3.83 consultas, resaltando que en esta especialidad las diferencias son minúsculos, en febrero el servicio de climaterio tuvo el mayor rendimiento con 4 consultas y consultorio juvenil menor rendimiento de 3.89 consultas efectivas, en marzo el servicio de reproducción humana obtuvo el mayor rendimiento de 4 atenciones efectivas, los servicios de climaterio y consultorio Juvenil tuvieron un menor rendimiento de 3.83 consultas por hora, en abril el servicio de climaterio presentó el mayor rendimiento de 4.04 consultas, mientras que el servicio de consultorio juvenil se mantuvo con menor rendimiento de 3.84 consultas efectivos, en lo que respecta al mes de mayo obstetricia y climaterio son los servicios con mayor rendimiento con 4 consultas, mientras que ginecología, oncología ginecológica y mama, reproducción humana y consultorio Juvenil tuvieron el mismo rendimiento de 3.9 atenciones efectivas, en junio los servicios de ginecología, oncología ginecológica y mama, reproducción humana fueron los servicios con mayor

rendimiento hora médico con 4 consultas médicas, los servicios de obstetricia, climaterio y consultorio juvenil fueron los servicios con menor rendimiento hora médico de 3. 9 consultas efectivas, en julio el servicio de climaterio se posiciona como el servicio de mayor rendimiento con 4.1 consultas mientras que los servicios de consultorio juvenil, obstetricia y oncología y ginecológica y mama fueron los servicios con menor rendimiento de 3.9 consultas efectivas, en agosto el rendimiento hora médico estuvo muy parejo para los servicios de ginecología, oncología ginecológica y mama siendo así los servicios con mayor rendimiento de 4 consultas médicas, y el resto de los servicios tuvo un rendimiento de 3.9 consultas, y finalmente en el mes de setiembre el servicio de climaterio fue el servicio con menor rendimiento. Los rendimientos de los servicios estuvieron muy parejos que si los redondeamos a un número entero todos tendrían el mismo rendimiento hora médico.

Gráfico Nº 8: Rendimiento hora médico por especialidades de Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Prom
MEDICINA INTERNA	3.95	3.94	3.95	3.94	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9
MED. ESPECIALIDADES	3.39	3.41	3.39	3.31	3.3	3.4	3.3	3.3	3.3	3.3
CIRUGIA GENERAL	3.92	3.91	3.97	3.90	3.9	4.0	3.9	3.9	3.9	3.9
ESPEC. QUIRURGICAS	3.97	3.95	3.95	3.95	4.0	4.0	4.0	4.0	3.9	4.0
GINECO-OBSTETRICIA	3.96	3.97	3.96	3.95	3.9	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0
PEDIATRIA	3.95	3.94	3.98	3.89	3.9	4.0	3.9	3.9	3.9	3.9

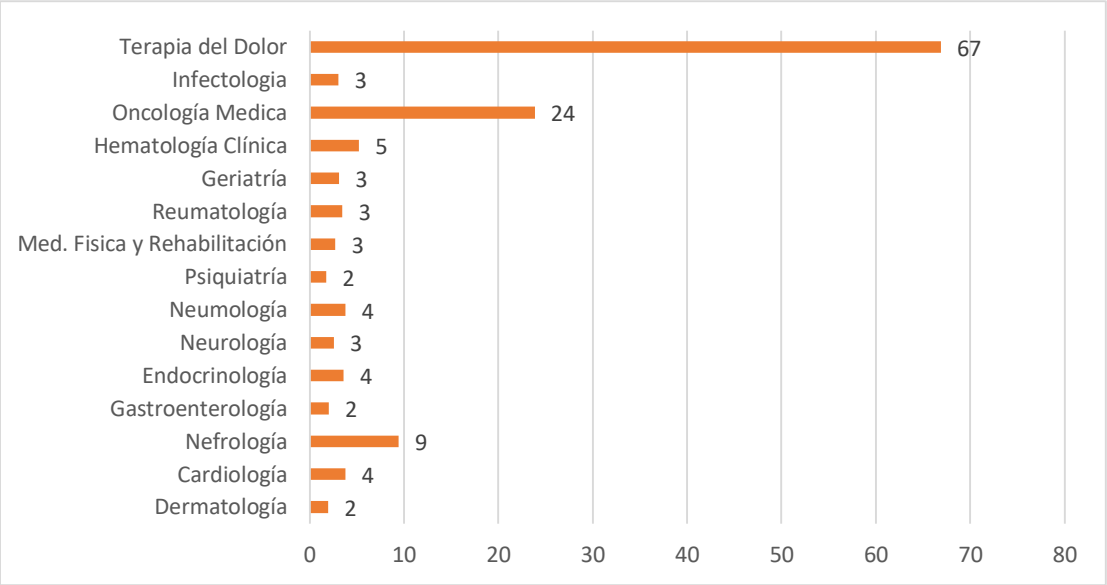
Fuente: Elaboración propia

Este gráfico muestra el consolidado del rendimiento hora médico de las especialidades de consulta externa, en ella se puede observar que la mayoría de las especialidades tienen rendimiento hora médico uniforme durante los nueve meses, estos se encuentran

entre 3.89 y 4 consultas médicas efectivas a excepción de especialidades de Medicina que se encuentra por debajo de 3.5 atenciones médicas durante los nueve meses, teniendo un promedio de 3.3 consultas al tercer trimestre, colocándose así como la especialidad con menor rendimiento frente a las demás especialidades.

- **Concentración de Consultas.**

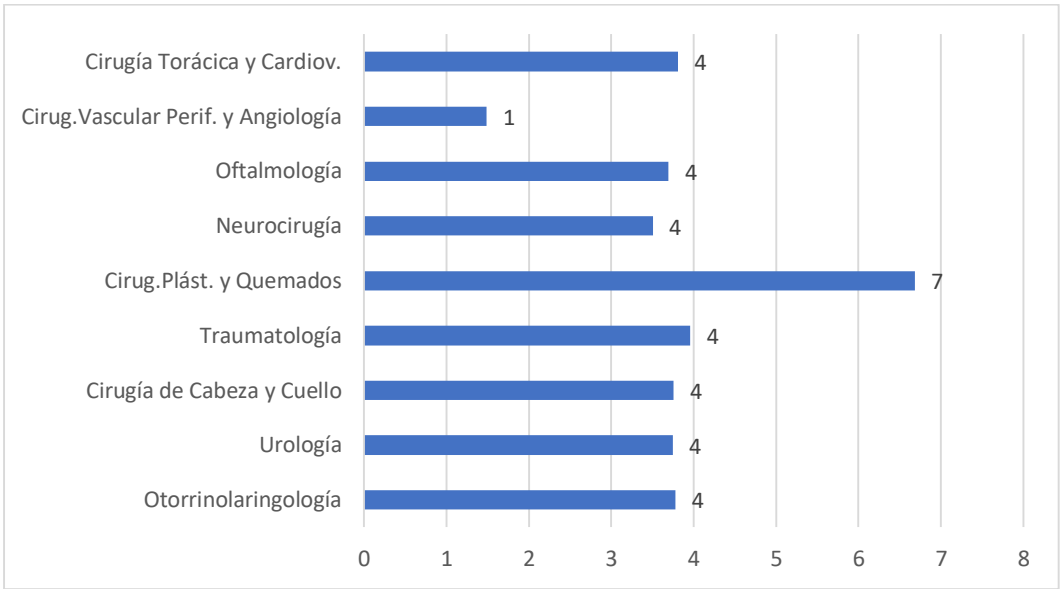
Gráfico Nº 9: Concentración de consultas médicas por Especialidades de Medicina-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza al tercer trimestre de 2019.



Fuente: Elaboración propia

El siguiente gráfico presenta la concentración de consultas al tercer trimestre del año 2019 de las especialidades de medicina, en la cual se observa que el servicio de terapia del dolor otorgó en promedio 67 consultas por paciente, siendo además el servicio que mayor atenciones brindó a cada paciente, seguido de oncología médica con 24 atenciones por persona en los nueve meses, el servicio de nefrología otorgó en promedio 9 consultas por paciente, estos servicios son los que mayor cantidad de consultas brindaron, los otros servicios como hematología clínica con 5 atenciones por persona, neumología, endocrinología y cardiología con 4 atenciones, los ocho servicios restantes se encuentran entre 2 a 3 atenciones por persona al tercer trimestre.

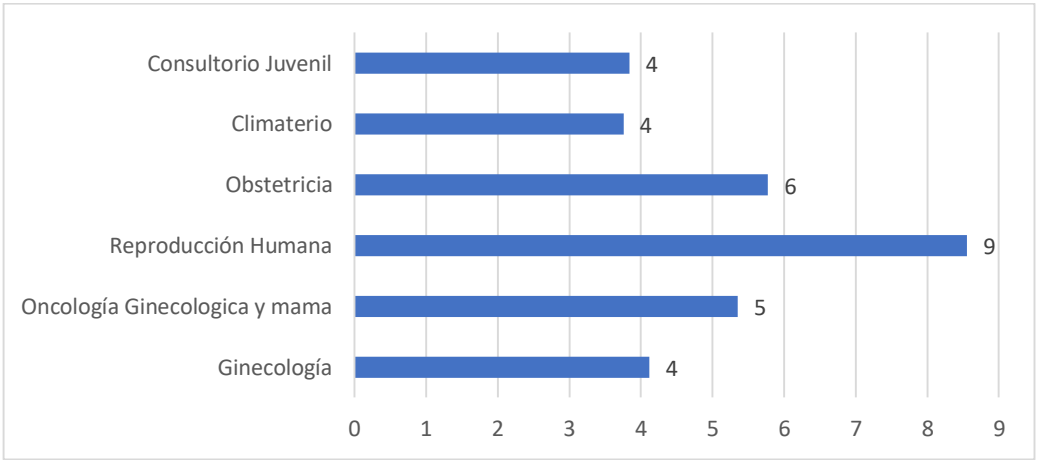
Gráfico Nº 10: Concentración de consultas médicas en Especialidades Quirúrgicas-Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.



Fuente: Elaboración propia

En este otro gráfico se puede apreciar la concentración de consultas en especialidades quirúrgicas donde el servicio de cirugías plásticas y quemados tuvo una mayor concentración con 7 atenciones por persona al tercer trimestre, mientras que cirugía vascular periférica y angiología solamente otorgó una consulta por persona, el resto de los servicios en promedio otorgaron 4 consultas por persona a setiembre de 2019.

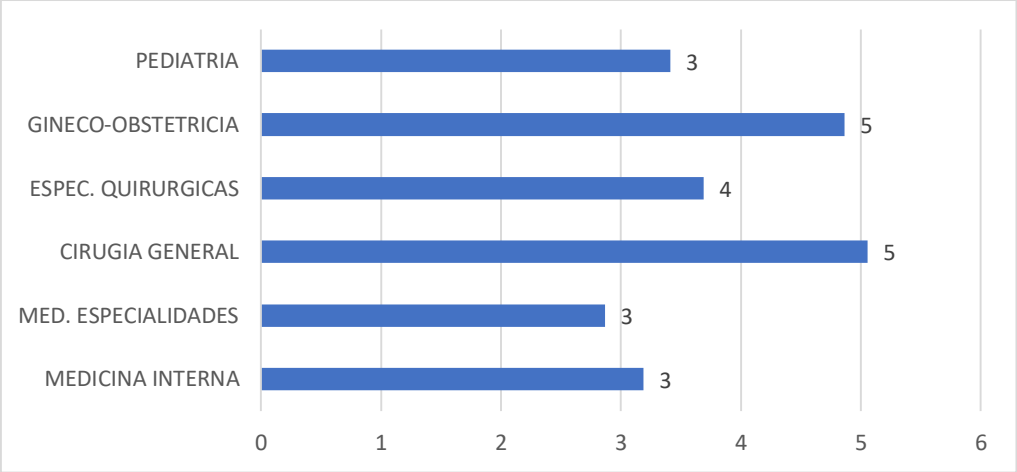
Gráfico Nº 11: Concentración de consultas médicas en servicios de Gineco Obstetricia- Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza al tercer trimestre de 2019.



Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nº 12 muestra la concentración de consultas médicas en gineco-obstetricia, siendo el servicio de reproducción humana con el mayor promedio de consultas otorgadas a cada paciente, nada menos que 9 consultas, seguido de obstetricia con 6 consultas médicas, luego está el servicio de oncología ginecológica y mama con 5 consultas, mientras que los servicios así como consultorio juvenil, climaterio y ginecología tuvieron los mismos promedios de 4 atenciones por paciente al tercer trimestre.

Gráfico Nº 13: Concentración de consultas médicas por especialidades de Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza al tercer trimestre de 2019.



Fuente: Elaboración propia

Finalmente se observa el gráfico Nº 14 con los resultados de la concentración de consultas médicas en las diferentes especialidades que conforman la consulta externa, siendo cirugía general y gineco-obstetricia las especialidades con mayor concentración de atenciones de aproximadamente 5 consultas por persona al tercer trimestre, especialidades quirúrgicas otorgó 4 consultas, mientras tanto medicina interna, especialidades de medicina y pediatría otorgaron 3 consultas por paciente a setiembre de 2019.

Discusión

En cuanto a la productividad hora médico en las especialidades de medicina sólo el 47% de los servicios lograron posicionarse dentro del estándar establecido por MINSA (3 a 4 consultas por hora) y estos servicios fueron: gastroenterología, endocrinología, infectología, neurología, reumatología, hematología clínica y dermatología, con ello afirmamos que poco menos del 50% de los servicios en especialidades de medicina emplean 15 a 20 minutos en cada consulta, mientras que los otros 47% de los servicios (nefrología, neumología, psiquiatría, medicina física y rehabilitación, geriatría, oncología médica y terapia del dolor) se encontraban por debajo del estándar, con atenciones inferiores a 3 pacientes por hora, lo que se traduce en consultas médicas de más de 20 minutos para cada paciente, en estos servicios la demanda es inferior a los demás servicios, por lo que se dispone de mayor tiempo para la atención, lo lógico sería que ese tiempo disponible se empleara en brindar una mejor atención a los pacientes, sin embargo no sabes con exactitud en que se utilizan los minutos restantes. En el lado opuesto se encuentra el servicio de cardiología, el cual supera los estándares que debe cumplir, este servicio brinda en promedio 5 consulta por hora, destinando a cada paciente 12 minutos de atención, es evidente que en este servicio la demanda es mayor.

La productividad en Gineco-Obstetricia, no alcanzó los estándares establecidos, en promedio se brindan menos de 3 consultas por hora, aunque en algunos meses y en algunos servicios alcanzó posicionarse dentro del estándar, cabe mencionar que en los meses de enero y febrero la productividad es mayor en comparación con los siguientes meses, esto se atribuye a que en esos meses las personas disponen de mayor tiempo para visitar un médico, ya que suponemos que están de vacaciones y por ende con más tiempo disponible, aunque la asistencia debería ser constante tratándose de su salud, también es notorio la tendencia de consultorio juvenil, que entre enero y febrero tiene mayor demanda, por lo que se también se atribuye a las vacaciones escolares donde los jóvenes disponen de mayor tiempo para acudir a una consulta.

En general en consulta externa la productividad en 3 especialidades que representa el 50% (pediatría, especialidades de medicina y especialidades quirúrgicas) cumplen con los estándares establecidos por MINSA, lo que se traduce que los médicos emplean 15 a 20 minutos cada consulta. un tanto similar los resultados de la investigación realizado por Boj (2018) donde menciona que el 41% de los médicos dedica más de 15 minutos en la atención, y los otros 50% (medicina interna, cirugía general y gineco-obstetricia) se encuentran por debajo del estándar.

Con respecto al rendimiento hora médico efectivo en especialidades de medicina, 2 de los servicios que representan el 13.3%, infectología y psiquiatría, se encuentran por debajo del estándar establecido por MINSA (3 a 4 atenciones por hora), con 2 atenciones efectivas por hora, lo que significa que un paciente es atendido en 30 minutos aproximadamente, lo cual es bueno porque se llega a diagnosticar mejor al paciente, mientras que el servicio de dermatología se encuentra por encima del estándar con casi 6 atenciones efectivas por hora, llegando a emplear 10 minutos en cada consulta, los otros 12 servicios (80%) cumplen con el estándar, en este grupo de servicios el rendimiento es bueno, porque se logra brindar servicios en 15 a 20 minutos, este hecho se podría deber al eficiente uso de los recursos disponibles o por la demanda acorde con lo programado.

Siguiendo con el indicador rendimiento hora médico en especialidades quirúrgicas (conformado por 9 servicios) el 100% de los servicios se encuentra dentro de los parámetros establecidos, este fenómeno se repite en Gineco-Obstetricia donde también el 100% de los servicios brindan atenciones entre 15 a 20 minutos por paciente, estos resultados nos demuestran que la mayoría de los servicios están cumpliendo a cabalidad con las atenciones requeridas y dentro de la norma, en general en consulta externa el 100% de las especialidades se encuentra dentro de los estándares establecidos, pero con este resultado no nos alineamos a la investigación realizada por Omonte (2016) donde señala que el 32% de los pacientes indicaron que recibieron atenciones adecuadas de 15 a 20 minutos, este hecho podría deberse a que los encuestados para ese estudio dieron aproximados o lo que ellos consideraron que era, ya que por lo general los pacientes no entran con un cronometro en mano a las consultas.

Pasando a la concentración de consultas en especialidades de medicina, podemos afirmar que el 66.7% de 15 servicios se encuentran fuera del estándar, y solo el 33.3% cumple con el estándar recomendado, de 3 consultas por persona al tercer trimestre, cabe mencionar que terapia del dolor brinda 67 consultas por paciente en nueve meses, sin embargo, en líneas anteriores se mencionó que este servicio tenía la menor demanda de su grupo, por ello podemos suponer que los pacientes que se atienden en ese servicio son los mismos de siempre, tal es así que llegan a consultar hasta 67 veces por persona al tercer trimestre del año.

También se tiene la concentración por especialidades quirúrgicas donde ningún servicio cumple con los parámetros establecidos de 3 consultas por paciente, el 88.9% de 9 servicios está por encima del estándar, las personas acuden más de lo que deberían acudir por año, estas cifras demostrarían que en cada consulta no son del todo absueltas sus dolencias, en tanto solo una minoría de pacientes acude a un servicio 1 a 2 veces en 9 meses. Asimismo, la concentración en gineco-obstetricia es superior al estándar establecido en los 6 servicios, con lo cual se puede afirmar que tampoco cumple con los parámetros que estable el Ministerio de Salud.

En líneas generales se puede afirmar que, en consulta externa en cuanto a concentración de consultas, el 50% de los servicios (gineco-obstetricia, cirugía general, especialidades quirúrgicas) se encuentra dentro del estándar establecido, mientras que los otros 50% (pediatría, especialidades de medicina y medicina interna) por encima del rango. Estas cifras nos dan una señal de que el hospital debe trabajar en mejorar la calidad de atención, y calidad de gestión, para así reducir el reingreso de los pacientes.

El servicio de cardiología llego a atender entre 7 a 8 pacientes en enero y febrero, lo que significa que a cada paciente se le otorga 7 a 8 minutos por atención, muy por debajo de la norma que recomienda 15 a 20 minutos por paciente, en este caso la demanda es mayor al de los otros servicios.

Conclusiones

- En la productividad de la Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) de Consulta Externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el 50% de las especialidades se encuentra dentro del estándar recomendado por MINSA con atenciones de 3 a 4 consultas por hora; estas especialidades vendrían a ser: pediatría, especialidades quirúrgicas, especialidades médicas. El otro 50% se posiciona por debajo del estándar con 2 consultas por hora, siendo estas especialidades medicina interna, cirugía general y gineco-obstetricia.
- En lo que respecto al rendimiento hora médico, el 100% de las especialidades brinda atenciones de 3 a 4 consultas por hora, con atenciones muy similares durante los 9 meses.
- En cuanto a la concentración de consultas médicas, teniendo en cuenta que el estándar establecido al tercer trimestre del año es 3 atenciones por persona, se obtuvo que las especialidades de pediatría, medicina interna y especialidades de medicina se encuentran dentro del estándar, mientras que las otras especialidades como: cirugía general, gineco-obstetricia y especialidades quirúrgicas se encuentran por encima del estándar con 4 a 5 consultas otorgadas por persona a setiembre de 2019.
- La productividad hora médico en general tuvo sus picos más altos en los meses de enero y febrero, con una tendencia descendente para los próximos meses.
- El rendimiento hora médico para el servicio de dermatología, fue de 6 consultas efectivas durante los nueve meses, y el rendimiento hora médico para el servicio de infectología fue de 2 consultas por hora efectiva durante los 9 meses, ambos servicios se mantuvieron constantes en el número de atenciones otorgadas mes a mes a cada paciente.
- Por último, en cuanto a concentración de consultas, el servicio de terapia del dolor obtuvo un resultado de 67 consultas otorgadas a cada paciente al tercer trimestre del año, una cifra muy superior al resto de los servicios, seguido del servicio de oncología médica que otorgo 24 consultas por paciente.

Recomendaciones

- El Hospital Arzobispo Loayza debe tener en cuenta las temporalidades del año, y redistribuir los recursos disponibles a los servicios de mayor demanda en ciertos meses del año, para una mejor atención, sobre todo tomando en consideración que tanto en enero como en febrero, la demanda es mayor en contraste con los demás meses del año.
- Sabiendo que en el servicio de terapia del dolor la concentración de consultas sobrepasa los estándares, sería recomendable formar un comité con aquellos servicios que tienen una demanda menor, para que estas identifiquen los servicios con variaciones muy bruscos tanto por muy encima o muy por debajo de los estándares que debe cumplir un indicador, para luego poder investigar dichos servicios para llegar a los factores que lo ocasionan y en consecuencias tomar medidas correctivas.
- El Ministerio de Salud debería establecer estándares referenciales para medir los indicadores de productividad por cada especialidad, para tener criterios mucho más acertados y realistas a la hora de analizar los resultados de cada indicador, si bien para efectos de este estudio se basó en los estándares generales para consulta externa lo cual no es suficiente para un análisis profundo de cada servicio, hace falta fijar estándares por especialidad, ya que cada servicio tiene una demanda diferenciada.
- El hospital debe realizar las programaciones de horas médico para cada servicio y me a mes, para que los resultados sean mucho más eficientes y nos ayuden en la toma de decisiones. Se ha encontrado que algunos servicios no contaban con programación hora médico.
- Se recomienda también realizar estudios descriptivos que utilicen como herramienta de recolección de datos encuestas a pacientes, para así contrastar los resultados obtenidos con la base de datos del hospital, y los resultados obtenidos de la encuesta sobre rendimiento hora médico, sobre todo para analizar en qué medida variarían los resultados.

Referencia

Arias, M. (2017). *¿Cuánto tiempo debe durar una cita médica?* [Sitios webs de noticias]. El Colombiano. https://www.elcolombiano.com/colombia/salud/cuanto-tiempo-debe-durar-una-cita-medica-LB6232409

Bardales, V. (2015). *Comportamiento de los indicadores de gestión del hospital i de florencia de mora. Essalud. 2012 – 2013.* [Universidad Nacional de Trujillo]. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5506

Beltran, J. (2004). *Indicadores de Gestion Herramientas para Lograr La Competitividad* (Segunda edicion). 3R.

BOJ, A. (2018). *Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital IGSS de Quetzaltenango* [UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA]. http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/74f36ae5b516eb0ceb04c86efec5318bb576fe62.pdf

Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, N. (2016). *PRODUCTIVIDAD EN EL PERÚ* (1 a edición versión e-book). Universidad del Pacífico. http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf

Contraloría. (2019). *Contraloría exhorta a tomar medidas para garantizar calidad en servicios públicos de salud.* [Sitios webs del estado]. Portal de la Contraloría General de la República del Perú. http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa/2019/lima/np_616-2019-cg-gcoc

Diaz, P. R. (2008). *Indicadores de Gestion de la Consulta Externa del Hospital Dr. Lino Arevalo, Tucacas Municipio Silva. Estado Falcon Venezuela.* Universidad Catolica Andres Bello.

Garcia, J. (1993). *Guia practica de los indicadores de gestion para establecimientos de atencion medica.* Disinlimed C.A.

Heredia, J. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos.* Universidad JAUME I.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion una Perspectiva Global y Empresarial* (14ª edicion). McGraw Hill. https://www.yumpu.com/es/document/read/58735323/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-libro-harold-koontz-et-al-1

Ley Nº 30635. (11 de Agosto de 2017). Diario oficial El Peruano. Lima, Peru.

Maza, F., & Vergara, J. (2017). Eficiencia y productividad de los hospitales y clínicas latinoamericanos de alta complejidad. *Saber Ciencia y Libertad*, *12*, 140-151.

Mejia, B. (2009). *Auditoria Medica para la garantia de calidad en salud.* (Quinta edicion). Ecoe.

MINSA. (Agosto de 2013). *Repositorio de Información Científico - Técnica del MINSA.* Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf

Omonte, L. del C. (2016). *Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2—Tarapoto – San Martín – 2014"* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30538

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad* (Primera edicion). Oficina Internacional del Trabajo.

Ley Nº 30635. (11 de Agosto de 2017). Diario oficial El Peruano. Lima, Peru.

MINSA. (Agosto de 2013). *Repositorio de Información Científico - Técnica del MINSA.* Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf

Resolución Ministerial Nº 343. (29 de Mayo de 2015). Ministerio de Salud. Lima, Peru.

RAE. (2019). *Productividad | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. https://dle.rae.es/productividad

RM. (2017). *Las consultas de Primaria en medio mundo duran menos de 5 minutos* [Sitios webs de noticias]. Redacción Médica. https://www.redaccionmedica.com/secciones/medicina-familiar-y-comunitaria/las-consultas-de-primaria-en-medio-mundo-duran-menos-de-5-minutos-3602

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª EDICION). https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+(2004).+Comportamiento+Organizacional+(10a+EDICION).&ots=YKb6bnl6Z7&sig=Arhx8tHhbvGOBwYn9UxPKb8w4XA#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20(2004).%20Comportamiento%20Organizacional%20(10a%20EDICION).&f=false

Rodríguez, A., Jarillo, E., & Casas, D. (2018). La consulta médica, su tiempo y duración. *26/9/2018*, 7.

Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad*. Ediciones de la U.

Anexo

Tabla Nº 1: Total de atenciones médicas realizadas en Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.

Total Atenciones Médicas Realizadas									
SERVICIOS	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**
TOTAL GENERAL	31883	30135	31431	29182	28339	27266	27721	28844	29718
MEDICINA INTERNA	**2079**	**1878**	**1880**	**1490**	**1487**	**1431**	**1297**	**1327**	**1406**
Medicina Interna	2079	1878	1880	1490	1487	1431	1297	1327	1406
MED. ESPECIALIDADES	**16461**	**15619**	**16209**	**15690**	**14986**	**14387**	**14834**	**15477**	**15903**
Dermatología	1563	1411	1451	1154	1021	1178	1052	1191	1200
Cardiología	1524	1417	1444	1613	1262	1489	1592	1683	1698
Nefrología	715	631	770	753	796	699	689	705	593
Gastroenterología	2035	2210	1812	1891	1495	1613	1646	1687	1761
Endocrinología	1524	1721	1734	1839	1946	1616	1754	1735	1982
Neurología	923	966	1019	774	625	744	791	832	730
Neumología	1090	1018	972	895	823	812	803	841	904
Psiquiatría	1728	1677	1827	2016	2012	1582	1836	2035	1977
Med. Física y Rehabilitación	963	781	932	878	922	865	834	890	1074
Reumatología	1069	977	1161	826	981	972	954	1048	1136
Geriatría	267	218	254	214	167	159	114	160	133
Hematología Clínica	542	474	515	520	591	460	491	510	523
Oncología Medica	869	667	792	713	729	659	667	716	655
Infectología	1618	1377	1444	1530	1541	1466	1540	1376	1483
Terapia del Dolor	31	74	82	74	75	73	71	68	54
CIRUGIA GENERAL	**1312**	**1180**	**1345**	**1132**	**1216**	**1037**	**1104**	**1108**	**1105**
Cirugía Menor	157	0	148	142	213	106	149	139	124
Cirugía General	1155	1180	1197	990	1003	931	955	969	981
ESPEC. QUIRURGICAS	**6876**	**6320**	**6703**	**6183**	**6065**	**5959**	**6382**	**6549**	**6665**
Otorrinolaringología	1583	1376	1381	1521	1315	1350	1371	1498	1564
Urología	1332	1198	1223	1021	1044	1000	1004	965	1167
Cirugía de Cabeza y Cuello	578	515	577	462	488	477	496	493	464
Traumatología	901	1057	1191	1240	1283	1078	926	1082	1202
Cirug.Plást. y Quemados	553	494	544	443	326	337	418	428	399
Neurocirugía	231	191	194	212	181	196	160	203	159
Oftalmología	1147	1003	1041	770	996	1056	1545	1435	1235

Cirug.Vascular Perif. y Angiología	262	268	243	248	173	185	212	210	212
Cirugía Torácica y Cardiov.	289	218	309	266	259	280	250	235	263
GINECO-OBSTETRICIA	**3797**	**4016**	**3976**	**3706**	**3557**	**3325**	**3104**	**3262**	**3417**
Ginecología	1862	1800	1851	1626	1619	1559	1444	1525	1583
Oncología Ginecológica y mama	810	938	817	765	752	668	662	707	686
Reproducción Humana	427	515	552	492	437	321	304	347	394
Obstetricia	543	593	599	649	598	625	575	517	591
Climaterio	69	96	88	101	84	77	53	108	109
Consultorio Juvenil	86	74	69	73	67	75	66	58	54
PEDIATRIA	**1358**	**1122**	**1318**	**981**	**1028**	**1127**	**1000**	**1121**	**1222**
Pediatría	749	654	644	533	545	624	565	613	714
Neonatología	609	468	674	448	483	503	435	508	508

Fuente: Elaboración propia con datos del hospital Arzobispo Loayza.

Tabla Nº 2: Total de atenciones entre nuevos y reingresos en Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.

TOTAL DE ATENCIONES NUEVOS Y REINGRESOS									
SERVICIOS	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**
TOTAL GENERAL	13309	11545	10826	8875	8017	7035	6332	7195	7370
MEDICINA INTERNA	**938**	**661**	**587**	**432**	**386**	**396**	**385**	**341**	**351**
Medicina Interna	938	661	587	432	386	396	385	341	351
MED. ESPECIALIDADES	**7846**	**7259**	**6457**	**5405**	**4819**	**4143**	**3822**	**4362**	**4565**
Dermatología	1167	941	783	566	490	479	362	441	483
Cardiología	290	431	420	478	418	376	393	405	410
Nefrología	54	77	109	97	70	69	65	68	63
Gastroenterología	1106	1218	951	921	744	839	688	781	765
Endocrinología	752	810	679	478	440	314	303	293	316
Neurología	501	422	395	262	271	285	221	286	243
Neumología	478	321	260	232	174	150	159	178	198
Psiquiatría	1279	1089	1157	1268	1171	752	795	1010	1038
Med. Fisica y Rehabilitación	505	379	339	308	314	250	249	272	367
Reumatología	483	426	383	220	195	222	209	238	247
Geriatría	82	78	94	76	47	45	27	51	39
Hematología Clínica	116	116	126	99	124	58	81	87	75
Oncología Medica	56	43	33	22	19	20	28	20	30
infectología	970	908	728	378	342	284	242	232	289
Terapia del Dolor	7	0	0	0	0	0	0	0	2
CIRUGIA GENERAL	**339**	**235**	**393**	**223**	**194**	**212**	**164**	**173**	**152**
Cirugía Menor	106	0	131	15	15	47	65	48	21
Cirugía General	233	235	262	208	179	165	99	125	131
ESPEC. QUIRURGICAS	**2562**	**2093**	**2026**	**1694**	**1601**	**1337**	**1292**	**1524**	**1511**
Otorrinolaringología	610	489	488	371	306	272	253	329	314
Urología	542	387	321	221	284	233	260	173	236
Cirugía de Cabeza y Cuello	242	178	136	122	113	115	81	117	107
Traumatología	305	328	330	381	344	166	211	233	217
Cirug.Plást. y Quemados	98	83	82	68	46	50	40	56	67
Neurocirugía	85	55	58	59	43	45	34	66	48
Oftalmología	377	340	321	228	281	256	259	363	342
Cirug.Vascular Perif. y Angiología	213	168	170	188	114	132	103	131	134
Cirugía Torácica y Cardiov.	90	65	120	56	70	68	51	56	46
GINECO-OBSTETRICIA	**1165**	**1020**	**882**	**783**	**661**	**551**	**452**	**564**	**534**
Ginecología	650	578	479	399	368	277	253	313	293
Oncología Ginecológica y mama	206	192	176	176	137	104	96	101	84

Reproducción Humana	101	67	81	61	31	18	17	27	40
Obstetricia	139	127	104	105	98	115	70	73	85
Climaterio	28	28	27	30	15	19	8	33	21
Consultorio Juvenil	41	28	15	12	12	18	8	17	11
PEDIATRIA	**459**	**277**	**481**	**338**	**356**	**396**	**217**	**231**	**257**
Pediatría	218	116	110	109	138	133	62	69	81
Neonatología	241	161	371	229	218	263	155	162	176

Fuente: Elaboración propia con datos del Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla Nº 3: Horas médicas efectivo en Consulta Externa en el Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.

Horas Medicas Efectivas									
SERVICIOS	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**
TOTAL GENERAL	**8753**	**8259**	**8629**	**8168**	**7960**	**7544**	**7763**	**8034**	**8275**
MEDICINA INTERNA	**526**	**477**	**476**	**378**	**377**	**363**	**331**	**338**	**356**
Medicina Interna	526	477	476	378	377	363	331	338	356
MED. ESPECIALIDADES	**4856**	**4581**	**4784**	**4746**	**4577**	**4291**	**4500**	**4648**	**4771**
Dermatología	262	236	243	194	172	197	177	198	201
Cardiología	383	359	364	410	317	377	403	421	427
Nefrología	182	160	196	192	202	175	175	177	150
Gastroenterología	513	555	456	475	376	407	415	426	443
Endocrinología	384	433	436	460	488	406	442	435	498
Neurología	233	244	257	194	157	188	198	210	185
Neumología	275	257	247	226	207	205	202	213	229
Psiquiatría	870	842	919	1013	1011	797	923	1024	995
Med. Fisica y Rehabilitación	242	198	235	221	233	218	210	223	269
Reumatología	270	245	290	208	246	244	241	263	286
Geriatría	67	55	64	54	43	41	28	40	34
Hematología Clínica	136	119	130	131	149	117	124	130	131
Oncología Medica	218	167	199	180	182	165	169	179	165
infectología	813	692	727	769	775	736	775	692	744
Terapia del Dolor	8	19	21	19	19	18	18	17	14
CIRUGIA GENERAL	**335**	**302**	**339**	**290**	**308**	**261**	**280**	**284**	**281**
Cirugía Menor	40	0	37	35	53	26	37	35	31
Cirugía General	295	302	302	255	255	235	243	249	250
ESPEC. QUIRURGICAS	**1733**	**1602**	**1695**	**1564**	**1535**	**1506**	**1611**	**1654**	**1690**
Otorrinolaringología	396	347	347	385	332	340	347	378	395
Urología	334	302	309	256	263	251	251	243	295
Cirugía de Cabeza y Cuello	146	130	145	117	123	120	125	123	117
Traumatología	230	270	302	314	328	273	234	273	307
Cirug.Plást. y Quemados	138	127	139	112	83	86	106	110	101
Neurocirugía	59	50	49	55	47	53	40	53	42
Oftalmología	290	254	264	194	251	265	391	361	313
Cirug.Vascular Perif. y Angiología	67	67	61	63	43	46	54	53	53
Cirugía Torácica y Cardiov.	73	55	79	68	65	72	63	60	67
GINECO-OBSTETRICIA	**959**	**1012**	**1004**	**938**	**901**	**839**	**785**	**826**	**865**
Ginecología	469	451	468	411	410	392	363	385	399
Oncología Ginecológica y mama	204	236	206	193	191	168	168	178	173

Reproducción Humana	107	130	138	124	111	81	76	88	99
Obstetricia	139	152	151	166	151	159	148	132	151
Climaterio	18	24	23	25	21	20	13	28	29
Consultorio Juvenil	22	19	18	19	17	19	17	15	14
PEDIATRIA	**344**	**285**	**331**	**252**	**262**	**284**	**256**	**284**	**312**
Pediatría	191	166	161	136	139	158	146	155	181
Neonatología	153	119	170	116	123	126	110	129	131

Fuente: Elaboración propia con datos del hospital Arzobispo Loayza

Tabla Nº 4: Horas médicas programadas en Consulta Externa del Hospital Arzobispo Loayza a setiembre de 2019.

HORAS MEDICAS PROGRAMADAS									
SERVICIOS	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**
TOTAL GENERAL	9223	8046	9975	10823	11438	11257	11271	11437	11621
MEDICINA INTERNA	**610**	**563**	**668**	**670**	**707**	**686**	**665**	**664**	**684**
Medicina Interna	610	563	668	670	707	686	665	664	684
MED. ESPECIALIDADES	**4572**	**3872**	**4637**	**5173**	**5153**	**5300**	**5477**	**5326**	**5339**
Dermatología	353	353	377	449	406	492	445	466	440
Cardiología	205	170	230	371	264	340	374	417	409
Nefrología	249	169	244	239	275	283	271	280	200
Gastroenterología	410	361	325	379	382	437	479	444	490
Endocrinología	341	428	505	522	517	442	484	456	515
Neurología	208	213	220	249	199	253	253	262	226
Neumología	289	279	393	357	401	397	357	331	308
Psiquiatría	490	458	494	788	736	731	861	816	774
Med. Fisica y Rehabilitación	404	305	424	400	416	400	392	429	468
Reumatología	364	291	342	257	319	330	312	323	339
Geriatría	188	179	276	252	268	288	276	264	196
Hematología Clínica	179	136	168	159	195	166	178	167	164
Oncología Medica	370	182	248	221	244	222	241	230	253
infectología	458	289	327	436	428	424	452	338	458
Terapia del Dolor	65	60	65	96	104	96	104	104	100
CIRUGIA GENERAL	**352**	**403**	**678**	**644**	**699**	**634**	**717**	**665**	**669**
Cirugía Menor	87	0	96	93	105	92	97	96	100
Cirugía General	265	403	582	552	595	542	620	569	569
ESPEC. QUIRURGICAS	**2214**	**1707**	**1832**	**1952**	**2327**	**2338**	**2273**	**2304**	**2390**
Otorrinolaringología	538	411	399	446	453	569	549	553	576
Urología	369	273	290	294	327	313	277	260	320
Cirugía de Cabeza y Cuello	248	208	223	229	233	213	237	225	244
Traumatología	203	196	238	376	455	411	325	378	405
Cirug.Plást. y Quemados	198	142	184	177	284	246	312	308	299
Neurocirugía	101	90	61	109	145	172	144	140	120
Oftalmología	400	284	236	194	289	276	288	297	268
Cirug.Vascular Perif. y Angiología	79	46	56	57	49	53	56	59	63
Cirugía Torácica y Cardiov.	79	58	146	71	94	85	85	85	96
GINECO-OBSTETRICIA	**1184**	**1245**	**1878**	**2002**	**2079**	**1901**	**1727**	**2016**	**2003**
Ginecología	539	532	759	733	797	766	665	718	745
Oncología Ginecológica y mama	221	225	223	373	374	367	340	348	309

Reproducción Humana	156	165	266	262	292	133	156	260	284
Obstetricia	174	215	482	486	448	498	417	542	505
Climaterio	41	55	68	68	80	56	65	68	76
Consultorio Juvenil	53	53	80	80	88	80	84	80	84
PEDIATRIA	**292**	**256**	**282**	**383**	**473**	**398**	**414**	**463**	**536**
Pediatría	208	192	213	285	368	301	317	357	436
Neonatología	85	64	69	98	105	98	98	106	100

Fuente: Elaboración propia con datos del hospital Arzobispo Loayza.