



Sistema de Información Estadística de Consulta Externa: estudio de la gestión de información

Statistic Information System of External Consultation: information management study

Lidia Irene Hernández Sarabaza ^{1*} , Yuleisy Castro Cárdenas ² , María Del Carmen Roche Madrigal ³ , María Elena Pérez Leyva ⁴ 

¹ Instituto de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba.

² Centro de Investigaciones Médico Quirúrgicas. La Habana, Cuba.

³ Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Facultad de Tecnología de la Salud. La Habana, Cuba.

⁴ Dirección de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Ministerio de Salud Pública. La Habana, Cuba.

***Autor para la correspondencia:**

ireneh@infomed.sld.cu

Recibido: 26 de septiembre del 2024

Aceptado: 14 de noviembre del 2024

Citar como:

Hernández-Sarabaza LI, Castro-Cárdenas Y, Roche-Madrigal MC, Pérez-Leyva ME. Sistema de Información Estadística de Consulta Externa: estudio de la gestión de información. Rev. Cubana Tecnol. Salud [Internet]. 2024 [citado:];15(4):e4417. Disponible en: <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/4417>

RESUMEN

Introducción: el Sistema de Información Estadística Consulta Externa gestiona la información referente a la atención a pacientes en diferentes especialidades, para lo que se necesita la metodología necesaria que permita brindar una información veraz y oportuna con calidad. **Objetivo:** describir el estado de la gestión de la información del Sistema de Información Estadística de Consulta Externa. **Método:** Se realizó un estudio descriptivo en el área de la gestión de la información estadística en el Sistema Consulta Externa, en La Habana, en el año 2023. Con una muestra de 28 sujetos, procesadores de la información en este sistema. La variable en estudio: gestión de la información en el Sistema Consulta Externa se parametrizó con tres dimensiones y nueve indicadores a evaluar. **Resultados:** los resultados mostraron que el estado de la variable en general fue adecuado en un 70% de los individuos, y poco adecuado e inadecuado menos del 50%. Se realizó un inventario de problemas donde se identificaron aspectos como un bajo conocimiento de las definiciones del sistema, baja motivación y responsabilidad, y bajo nivel de utilización de los registros primarios y la documentación normativa. **Conclusiones:** con la descripción de la gestión de información del sistema de Consulta Externa, se obtiene un diagnóstico del estado de este proceso. Se identificó la necesidad de elaborar un manual que garantice el mejoramiento en la gestión de información de este sistema.

Palabras clave: Gestión de información, Sistema de Información en Salud, Consulta Externa

ABSTRACT

Introduction: the Outpatient Consultation Statistical Information System manages information regarding patient care in different specialties, for which the necessary methodology is needed to provide truthful and timely quality information. Objective: diagnose the initial state of information management of the External Consultation System. Method: A descriptive study was carried out in the area of statistical information management in the External Consultation System, in Havana, in the year 2023. With a sample of 28 subjects, processors of statistical information in this system. The variable under study "Information Management in the External Consultation System" was parameterized with 3 dimensions and 9 indicators to be evaluated. Results: the results showed that the status of the variable in general was 70% adequate, poorly adequate and inadequate less than 50%. Conclusions: with the diagnosis of the initial state of the information management process in the External Consultation System, the methodological dimension is considered insufficient, according to the indicators evaluated, despite 70% being adequate in the variable under study. Which determined the need to develop a manual that allows improvement in the management of said information.

Key words: *Information management, Information System, External Consultation*

INTRODUCCIÓN

La consulta médica es un encuentro entre un profesional de la salud, por lo general un profesional de salud, y un paciente. Durante esta consulta, se evalúa el estado de salud del paciente, diagnostica enfermedades, prescribe tratamientos y ofrece consejos para el bienestar general. Es una oportunidad para que los pacientes expresen sus preocupaciones, síntomas o cualquier problema relacionado con su salud. ¹

En cuanto a estructura y forma, la consulta médica ha permanecido invariable la necesidad del paciente y la vocación de ayuda del médico. En este escenario, de la relación médico-enfermo, han influido a lo largo de la historia las mentalidades, supuestos materiales, el nivel científico de la medicina y los sistemas de valores de una sociedad determinada. ¹

Es por eso que la atención de la salud desde todos los tiempos se ha desarrollado a través de complejos procesos sociales, económicos y políticos de esa sociedad determinada. Lo que constituye un elemento crucial para prestar un servicio de salud de buena calidad a la población. ¹

Desde la década de 1970 se ha abordado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y organizaciones afines la creación de programas nacionales en atención primaria de salud. Según la Declaración de Alma-Ata, esta es la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticas, fundamentados desde lo científico y aceptados por la sociedad, que apuesta por el alcance de todos individuos. ²

El objetivo es brindar una cobertura a todas las familias de la comunidad, mediante la plena participación y a un costo sostenible, en todas y cada etapa del desarrollo, con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. ² Sin embargo, la realidad de los países, sobre todo del tercer mundo, es que las metas de salud no se han alcanzado y los modelos ensayados no han dado los resultados esperados. ³

En Cuba al triunfo de la Revolución se constituyó el primer programa de atención primaria de salud. ⁴ Este se consolidó en el Sistema Nacional de Salud (SNS), al adquirir un carácter de especialidad: medicina general integral. Este nivel constituyó el escenario de formación de especialistas residentes e internos, que al ser educados en ese contexto, propiciaron el avance de los servicios de salud destinados al individuo, la familia y la población en general. ⁵

Cuba presenta un programa para la atención a la salud con un amplio desarrollo, el cual se puede comparar con aquellos de los países más industrializados. El programa es único, y con la ayuda de las nuevas tecnologías, continua en evolución. ⁶

La información de este programa se obtiene a través del Sistema de Información Estadística (SIE) Consulta Externa, el cual permite evaluar la atención médica a los pacientes y así brindar

un servicio de salud de buena calidad. El mismo forma parte del Subsistema de Información Estadística Complementaria (SSIE-C) y rectorado por la Dirección de Registros Médicos y Estadísticas de Salud (DRMES) del Ministerio de Salud Pública (MINSAP).⁷

Este sistema, cuyo universo de trabajo abarca todas las unidades de asistencia sanitaria que brinden consulta, es uno de los más voluminosos, y se hace necesario el perfeccionamiento del mismo para la evaluación y planificación de recursos y servicios desde la toma de decisiones.⁸ De ahí que se propone el objetivo de describir el estado de la gestión de la información del SIE de Consulta Externa en la Habana.

MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo en la gestión de la información del SIE Consulta Externa, en La Habana durante el año 2023. El universo de estudio estuvo constituido por 28 sujetos, que procesan información estadística en este sistema. Se parametrizó una variable única: gestión de la Información en el SIE Consulta Externa. Contó con tres dimensiones y nueve indicadores a explorar. La distribución de las dimensiones e indicadores se muestra a continuación:⁹

Parametrización de la variable en estudio

Variable: Gestión de la información del SIE Consulta Externa	
Dimensiones	Indicadores
1. Cognitiva	1.1 Nivel de conocimiento de los registros primarios del SIE
	1.2 Dominio de las definiciones del SIE
	1.3 Nivel de conocimiento en la confección del formulario del SIE
2. Metodológica	2.1 Existencia de documentación metodológica para trabajar en el sistema.
	2.2 Nivel de utilización de los registros primarios del sistema.
	2.3 Nivel de utilización de la documentación.
3. Procedimental	3.1 Dominio de las funciones y responsabilidades en su actuar profesional.
	3.2 Nivel de motivación por la superación.
	3.3 Nivel de responsabilidad con el trabajo que realiza.

La autora principal aplicó métodos empíricos para la recolección de datos: observación científica y entrevista. Se empleó una guía de observación y un cuestionario para los respectivos métodos. Luego de la aplicación de los instrumentos a la población de estudio y se utilizó una regla de decisión para evaluar los indicadores:

Método	Nivel	Descripción
Observación	Se observa	Si el indicador se encuentra del 100-75% de los observados
	Se observa poco	Si el indicador se encuentra del 74-65% de los observados
	No se observa	Si el indicador se encuentra del 64-0% de los observados
Entrevista	Adecuado	Si el indicador se encuentra del 100-75% de los entrevistados
	Poco adecuado	Si el indicador se encuentra del 74-65% de los entrevistados
	Inadecuado	Si el indicador se encuentra del 64-0% de los entrevistados

Se utilizaron medidas de resumen, frecuencia absoluta y relativa para interpretar los datos obtenidos en los distintos instrumentos. Para el análisis y procesamiento de la información se empleó la hoja de cálculo del paquete de Microsoft Excel 2016. Se cumplió los aspectos éticos de la investigación. Se contó con el consentimiento de los individuos, y se garantizó la confidencialidad de los datos.

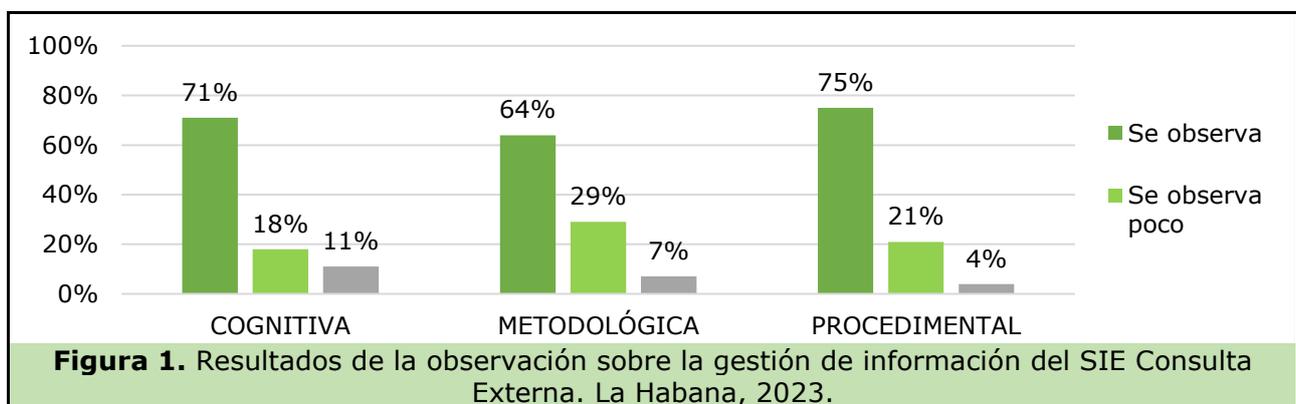
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos tuvieron utilidad por la información recogida, lo que evidenció el estado de la gestión de la información del SIE Consulta Externa. La observación arrojó los resultados siguientes:

En la dimensión cognitiva se observó un 71% (20) con conocimiento y dominio de las definiciones, registros primarios y confección del formulario del SIE; un 18% (5) se observó poco y un 11% (3) no se observó. (Figura 1).

En la dimensión metodológica se observó un 64% (18) con existencia de documentación metodológica, utilización de la misma y de los registros primarios del SIE; un 29% (8) se observó poco y un 7% (2) no se observó. (Figura 1).

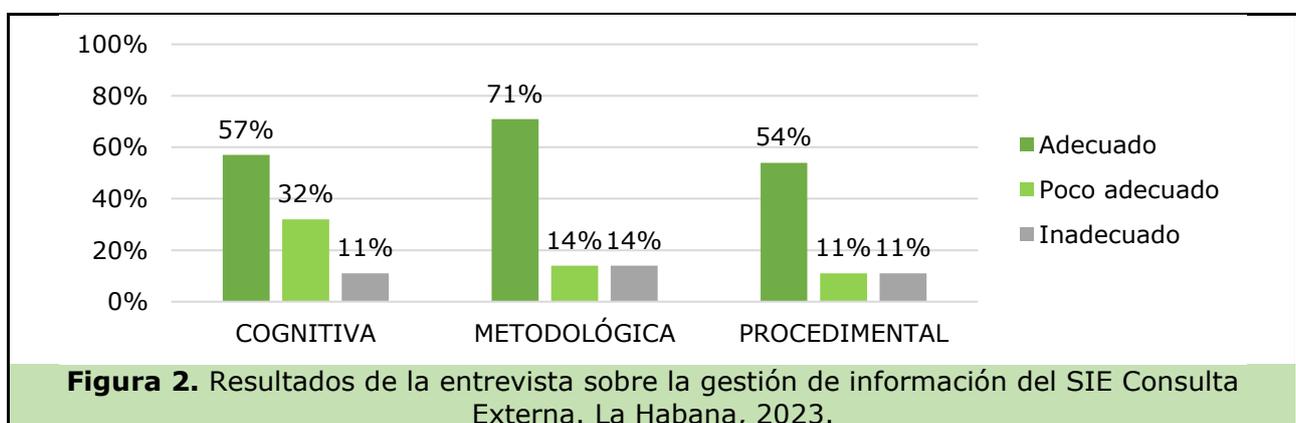
En la dimensión procedimental se observó un 75% (21) con dominio de las funciones y responsabilidades en el actuar profesional, motivación por la superación y responsabilidad con el trabajo que realiza; un 21% (6) se observó poco y un 4% (1) no se observó. (Figura 1).



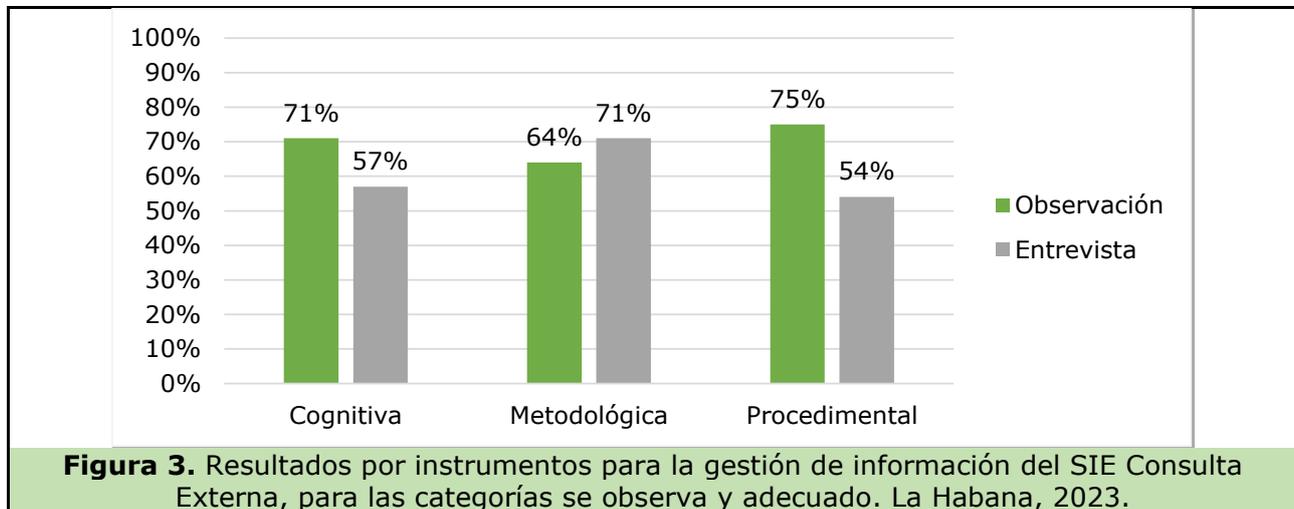
La entrevista evidenció los siguientes resultados. Para la dimensión cognitiva, el 57% (16) calificó como adecuado en cuanto a conocimiento y dominio de las definiciones, registros primarios y confección del formulario del SIE; un 32% (9) fue poco adecuado y un 11% (3) como inadecuado. (Figura 2)

Para la dimensión metodológica se calificó un 71% (20) como adecuado con respecto a la existencia de documentación metodológica, utilización de la misma y de los registros primarios del SIE; un 14% (4) de poco adecuado y un 14% (4) como inadecuado. (Figura 2)

En la dimensión procedimental el 54% (15) calificó como adecuado con dominio de las funciones y responsabilidades en el actuar profesional, motivación por la superación y responsabilidad con el trabajo que realiza; un 11% (3) de poco adecuado y un 36% (10) como inadecuado. (Figura 2).



Se analizaron los resultados de acuerdo a los instrumentos aplicados, según las categorías: se observa y adecuado de cada uno de los mismos. Hubo diferencias entre los dos instrumentos. Los resultados de la observación fueron superiores en las dimensiones cognitiva (71%) y procedimental (75%), mientras que la entrevista tuvo mejores resultados en la dimensión metodológica (71%). (Figura 3).



Este análisis realizado permitió determinar el inventario de problemas y potencialidades a través del empleo de la triangulación metodológica.¹⁰ La cual es una técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos con un mismo objetivo, puede contribuir a validar un estudio de encuesta y potenciar las conclusiones que de él se derivan. De ahí que las potencialidades e insuficiencias se asocian a los tres indicadores que alcanzaron resultados positivos entre el 70% y 100% del universo estudiado.

Constituyen potencialidades los indicadores siguientes:

- Nivel de conocimiento de los registros primarios del SIE (Dimensión cognitiva)
- Existencia de documentación metodológica para trabajar en el sistema. (Dimensión metodológica)
- Dominio de las funciones y responsabilidades en su actuar profesional. (Dimensión procedimental)

Los problemas identificados en cada uno de las dimensiones son:

Dimensión cognitiva:

- Dominio de las definiciones del SIE.
- Nivel de conocimiento en la confección del formulario del SIE.

Dimensión metodológica:

- Nivel de utilización de los registros primarios del sistema.
- Nivel de utilización de la documentación.

Dimensión procedimental:

- Nivel de motivación por la superación.
- Nivel de responsabilidad con el trabajo que realiza.

DISCUSIÓN

El Sistema de Información Estadística (SIE) Consulta externa o de servicios externos como también se conoce, abarca la actividad de la atención ambulatoria de salud al nivel que esta se produzca. Los indicadores de salida se enfocan en el volumen de servicios prestados y algunos relativos a la calidad de los servicios brindados, en ciertas áreas especiales de la actividad de consulta externa.¹¹

Con respecto a la información que recoge este sistema, el Ministerio Nacional de Salud Pública (MINSAP), ha dictado políticas y regulaciones con la finalidad de garantizar la calidad en la

atención de la población. También ha creado herramientas para fortalecerlo, lo que mejora el procesamiento de los datos y permite una información veraz para la toma de decisiones.¹²

Al comparar los resultados del presente estudio con investigaciones previas relacionadas con otros sistemas se pueden identificar que existe mayor calidad de la gestión en el SIE de Consulta Externa. En la investigación de Pedroso-Morejón et al.¹³ sobre la gestión de información del SIE de indicadores relacionados con el Adulto Mayor, obtuvieron valores adecuados entre el 50 y 55% de los procesadores de información del sistema.

En el estudio de Veloy-Suárez et al.¹⁴ sobre el SIE de indicadores de Medicina Natural y Tradicional los resultados fueron muy inferiores. Los individuos de la población de estudio que alcanzaron resultados adecuados se encontraron entre el 3% y el 14%. En el presente estudio los resultados fueron muy superiores, dada la importancia que adquiere la gestión de información sobre consulta externa en las unidades de salud.

En coincidencia con Castillo-Moreno et al.¹⁵ se puede plantear que una gestión eficiente de información y de recursos disponibles es mandatorio. Se deben proponer mejoras para los sistemas de gestión de información que reduzcan de manera significativa las deficiencias en los servicios de consulta externa.

Al tener en cuenta el inventario de problemas y potencialidades, se constató la existencia de problemas en la gestión de la información del SIE Consulta Externa. Por lo que se considera oportuno que se elabore un manual que sirva de herramienta teórica y metodológica encaminada al mejoramiento de esta gestión.¹⁶

Ha sido referido en estudios previos que una dificultad persistente en la gestión de información de los SIE es el bajo nivel de utilización de los registros primarios de los sistemas, así como la calidad con que se emiten y procesan los mismos.^{13,14} La calidad de la información dependerá en gran medida del adecuado uso de los registros primarios de los sistemas. En este sentido, emprender acciones enfocadas a la solventar estas dificultades garantiza mejores resultados en la información final.

Se ha evidenciado la utilización de herramientas metodológicas como los manuales para el mejoramiento de la gestión de información.¹⁷⁻²⁰ En España se ha elaborado un manual de Definiciones para el Sistema de información de Atención especializada, que permite conocer definiciones indispensables para el funcionamiento del servicio consulta externa.¹⁷ En México implementó un manual de Atención de Consulta Externa, que describe el funcionamiento de este servicio de cara al procesamiento de información.¹⁸

En Cuba, en la Dirección de Registros Médicos y Estadísticas de Salud (DRMES) existen ejemplos de manuales como: Manual de Actividades de Cirugía y Anestesia, Manual de Movimiento Hospitalario, Manual de Actividades de Estomatología. Estos facilitan de forma lógica y secuencial los procedimientos para la gestión de la información de estos sistemas, y resultan así determinados indicadores para evaluar la actividad desarrollada en cada uno de ellos.²¹

Es evidente que la mejora continua de los procedimientos del SIE de Consulta Externa es crucial para garantizar una atención de salud de calidad. Los datos recopilados y procesados no solo permiten una toma de decisiones informada, sino que también potencian la efectividad y eficiencia de los servicios brindados. Asimismo, el desarrollo de manuales y guías específicas, como se ha observado en distintas regiones, es un paso esencial para estandarizar procesos y optimizar resultados.

CONCLUSIONES

Con la descripción de la gestión de información del SIE de Consulta Externa, se obtiene un diagnóstico del estado de este proceso. Se identificó la necesidad de elaborar un manual que garantice el mejoramiento en la gestión de información de este sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Riera PJ. La consulta médica: Pasado y Presente. Anales de La Real Academia De Medicina y Cirugía De Valladolid [Internet]. 2018 [citado: 13 Junio 2024];55:15-30. Disponible en: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/44517>
2. Delgado-García G. La Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. Declaración de Alma Ata. Rev Cubana Adm Salud [Internet] 1979 [citado: 13 Junio 2024];5(2):177-80. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/his/n103/his09103.pdf>
3. Obregón D. La OMS y el paradigma global: determinantes sociales de la salud o la retórica de la inclusión. Revistas UdeA. [Internet] 2020 [citado: 13 Junio 2024];38(2). Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/341524>
4. León GBB, Montero AJJ, Torán MP. Retos de la atención primaria en salud: una mirada del pasado al futuro. Alass-giseh.org [Internet] 2024 [citado: 13 Junio 2024]. Disponible en: https://alass-giseh.org/articles/Alass-Giseh_2024_paper_43.pdf
5. Di Fabio JL, Gofin R, Gofin J. Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2020 [citado: 14 Julio 2024];46(2). Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2193>
6. Puertas EB, Sotelo JM, Ramos G. Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2020 [citado: 14 Julio 2024];44:e124. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>
7. Melgarejo HY, Rivero AS, Contreras DY. Gestión de Información para tomar decisiones estratégicas. Acciones para desarrollar un procedimiento a nivel institucional. Coop Desar [Internet] 2024 [citado: 14 Julio 2024];12(1). Disponible en: <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/686?articlesBySimilarityPage=2>
8. Olazabal GD, Bess CS, Morales TZ. Sistemas de Información en Salud para la toma oportuna de decisiones: Ejemplo de Cuba. Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas [Internet] 2022 [citado: 14 Julio 2024];15(11):12-23. Disponible en: <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1167>
9. Añorga MJ. La parametrización en la investigación educativa. Universidad Pedagógica Enrique José Varona La Habana; 2008.
10. Jiménez-Chávez VE, García-Torres E. Triangulación metodológica en las investigaciones. Rev UNIDA Cint. 2021;5(2):70-73.
11. Castañero RD, et al. Módulo Consulta externa del Sistema de información hospitalaria XAVIA HIS. Rev Cubana Informática Médica [Internet]. 2022 [citado: 22 Junio 2024];14(2). Disponible en: <https://revinformatica.sld.cu/index.php/rcim/article/view/540>
12. Suárez PIT. Sobre las técnicas e instrumentos para la recolección de información (en la perspectiva metodológica cuantitativa). Ciencias de la Educación Universidad Santa María [Internet]. 2022 [citado: 12 Julio 2024]. Disponible en: <https://redholosxxi.com/sobre-las-tecnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccion-de-informacion/>
13. Pedroso-Morejón O, Cabrera-Díaz de Arce I, Escobar-Valido D, Veloy-Suárez LD Pérez-Leyva ME. Caracterización de la gestión de la información del sistema "Indicadores Seleccionados del Adulto Mayor". Rev. Cubana Tecnol. Salud [Internet]. 2024 [citado: 12 Septiembre 2024];15(3):e4338. Disponible en: <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/4327>
14. Veloy-Suárez LD, Pérez-Leyva ME, Veranes-Garzón I, Pedroso-Morejón O, Delgado-Beruvides A, Gutiérrez-Vera D. Estado de la gestión de información del sistema de Indicadores de Medicina Natural y Tradicional. Rev. Cubana Tecnol. Salud [Internet]. 2024 [citado: 12 Septiembre 2024];15(3):e4327. Disponible en: <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/4327>
15. Castillo-Moreno LA, Ramírez-Suárez OL, Corredor-Figueroa AP. Propuesta de un sistema de gestión de información para mejorar la eficiencia del proceso de prevención y detección temprana del cáncer de mama en Colombia. Salud UIS [Internet]. 16 de abril de 2024 [citado: 5 de enero de 2025];56. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/12245>
16. Manual. Significado.com. Definición de manual [Internet]. Portugal; 2024 [citado: 30 junio 2024]. Disponible en: <https://www.significados.com/manual/>

17. Ministerio de Sanidad. Manual De Definiciones Sistema de Información de Atención Especializada. Proveedores Sanitarios C.1. Hospitales. Estadísticas de Actividad Sanitaria. España; 2022.
18. Sistema Integral Modelo Pachuca. Manual De Atención de Consulta Externa. México: CEMA.; 2016.
19. Organización Panamericana de la Salud. Los sistemas de información y la salud digital en la pandemia de COVID-19: Examen posterior a la acción de los 100 primeros días de cuarentena 2020 [Internet]. Washington: OPS; 2020. [citado: 4 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52487/PAHOEIHISCOVID19200009_spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y
20. Portal oficial del Estado argentino. Salud aprobó el Manual de Normas y Procedimientos de Vigilancia y Control de Eventos de Notificación Obligatoria [Internet] Buenos Aires;2022[citado: 4 de noviembre de 2024].Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/salud-aprobo-el-manual-de-normas-y-procedimientos-de-vigilancia-y-control-de-eventos->
21. Subsistema de Información Estadística Complementaria en Cuba. [Internet] 2023 [citado: 15 Julio 2024]. Disponible en: <https://temas.sld.cu/estadisticassalud/herramientas/sistema-de-información-estadística-complementario-de-salud/Cuba>.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Lidia Irene Hernández Sarabaza: conceptualización, análisis formal, metodología, administración del proyecto, supervisión, validación, visualización, redacción-borrador original, redacción- redivisión y edición.

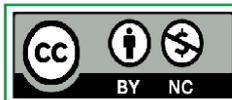
Yuleisy Castro Cárdenas, María Del Carmen Roche Madrigal, María Elena Pérez Leyva: conceptualización, análisis formal, metodología, supervisión, validación, redacción-borrador original, redacción- redivisión y edición.

FINANCIACIÓN

No se recibió financiación para el desarrollo del presente estudio.

CONFLICTOS DE INTERESES

No se declaran conflictos de intereses.



Los artículos de *Revista Cubana de Tecnología de la Salud* se compar-
ten bajo los términos de la Licencia **Creative Commons Atribución-No
Comercial 4.0. Internacional**