

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Hasta ahora, y dentro del Sistema Nacional de Salud, la actividad asistencial realizada en los servicios de urgencia no ha sido adecuadamente tomada en cuenta al desarrollar los sistemas y contratos de gestión, fundamentalmente en los centros hospitalarios, ni ha tenido el adecuado asiento en los sistemas de información, lo que ha impedido establecer mecanismos y herramientas de gestión de dicha actividad. Por el mismo motivo, no se ha podido realizar hasta ahora una evaluación comparada en los servicios de urgencia y/ o emergencias hospitalarias de la calidad y cantidad de sus prestaciones, entre otras razones por su inexistencia de un conjunto definido de indicadores que sirvan como sistema de medida común y homogéneo para todos ellos. Ello ha condicionado en buena medida la posibilidad de realizar investigación evaluativa de servicios ni estudios comparativos entre diferentes centros, entre otros motivos porque el lenguaje no era común: se llamaban con el mismo nombre a cosas distintas, y se daban denominaciones diferentes a idénticas actividades.

Ante este vacío existente, se revisó la literatura mundial a través del Internet y se buscó indicadores que se puedan realizar en un primer momento en nuestra sede de residencia y posteriormente en los diferentes hospitales del mismo nivel de la ciudad de Lima e el interior del país.

El Hospital Central de la Policía fue construido en el año 1929, pensando albergar a un número determinado de pacientes inferior al cual cuenta actualmente, esto se ve reflejado en el insuficiente número de camas hospitalarias, un inadecuado sistema de esterilización, electrificación y por supuesto no podía estar ajeno el servicio de emergencia el cual se ha ido modificando con el paso del tiempo adaptándose a las necesidades, es así que vemos como se ha creado una sala de observación de Oficiales fuera del servicio de emergencias, además de modificaciones en su estructura interna propios de la demanda. Todo esto con la finalidad de contar con más camas de observación ante la falta de camas en hospitalización. Es decir se ha creado un hospital dentro de otro hospital.

Actualmente la familia Policial conformada por personal en actividad, retiro, esposa, hijos y padres del titular son aproximadamente 660,000 personas, las cuales una cuarta parte se encuentran viviendo en la ciudad de Lima (265 400 aprox.)

La Policía Nacional del Perú cuenta para la atención en salud de su población con Tópicos de enfermería ubicados dentro de algunas dependencias policiales a cargo de un Médico ó muchas veces solo de un enfermero. Centros Médicos ubicados en la periferie que no cuentan con la suficiente cantidad de medicinas ni médicos especialistas. Todo esto ha generado que la atención se centralice en el Hospital Central, el cual como centro de referencia recibe además pacientes del interior del país, así como del Hospital Leguía y la Clínica Geriátrica.

Es por esta razón ante el incremento numérico de atención a pacientes mensualmente en la Emergencia del Hospital Central, sin la debida asignación de recursos humanos y materiales, nos preguntamos si estamos brindando una atención de calidad a nuestros pacientes. Cada día vemos más a familiares inconformes por la atención brindada, que ven al hospital como su última esperanza y al médico como su salvador.

Por otra parte el grado de desarrollo que vienen alcanzando los establecimientos encargados de prestar Salud en el mundo en general, hace que los servicios de las denominadas Emergencias cobren cada vez mayor importancia en un afán por satisfacer las justificadas expectativas de la sociedad a la que sirven. Como consecuencia de este desarrollo, el uso de tecnologías cada vez más ajustadas para un diagnóstico y terapia adecuadas vienen operando cambios, cualitativos en cuanto a la organización de estos servicios y al significado real de una emergencia, y cuantitativos en cuanto a la demanda que están obligados a cubrir.

Siendo el Hospital Central PNP uno de los más importantes del país tanto por la demanda como el tipo de pacientes a los cuales atendemos creemos necesario e importantísimo la realización del presente estudio de calidad con el fin de poder tener una mayor optimización de los recursos humanos y materiales además de dar a conocer nuestra estadística y poder enfrentar nuestras principales debilidades en el manejo de los pacientes siendo uno de los objetivos del Servicio de Emergencia del Hospital Central PNP brindar al paciente (cliente) una atención especializada, inmediata, oportuna y eficaz.

Actualmente en el Servicio de Emergencia se atiende mensualmente alrededor de 6000 pacientes en promedio, siendo éste un número significativo si la mayoría correspondiera a Situaciones de Emergencia y Urgencia sin embargo en las revisiones bibliográficas se aprecia que el mayor volumen de la demanda habitual está constituido por patología aguda común (3); siendo necesario poder categorizar el nivel de gravedad y la frecuencia de ésta a su ingreso al Servicio de Emergencia para una mejor optimización del tiempo y recursos, no encontrándose información que describa el motivo de ingreso al Servicio de Emergencia a esta Institución.