

## RESUMEN

**Título:** Estudio de Calidad del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la PNP

**Autor:** Vásquez Salas, J., Chávez Faustino, A.

**Asesor:** Ramírez Maguiña, M.

**Fundamento:** Evaluar a través de indicadores de calidad la atención brindada en el servicio de emergencia del Hospital Central PNP entre Marzo del 2000 a Febrero del 2001.

**Método:** Estudio descriptivo, longitudinal. Se revisaron las historias clínicas de los pacientes adultos atendidos entre Marzo del 2000 a Febrero del 2001, excluyéndose los de causa traumatológica, Gineco Obstétrica y Quirúrgicas de atención en tópico. Se valoraron las siguientes variables: número de pacientes atendidos, estado de gravedad, tiempo transcurrido hasta la primera atención, mortalidad, rendimiento cama de Intermedios – UST –R y morbilidad.

**Resultados:** Fueron atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Central PNP 68518 pacientes, de los cuales fueron considerados reales emergencia 2.18%, Urgencias 19.1% y No URG – No EMER 78.72% influyendo este último grupo de pacientes en las variables de proceso de calidad a expensas de un mayor rendimiento en las variables de resultado. El promedio de atenciones durante el año fue de 188.18 pacientes / día, existiendo un incremento acumulado mensual del 2% en el número de pacientes. La tasa de mortalidad de la UST –R e Intermedios fue de 9.26 y 0.81 respectivamente. La patología con mayor índice de mortalidad fue la infecciosa (36,8%), seguido por la cardiovascular (19.2%) y la tumoral (14%), finalmente el rendimiento cama fue de 35.72 y el porcentaje de ocupación de 80.51. Los resultados encontrados no se diferenciaron en forma significativa con los datos publicados por otros hospitales similares del ámbito nacional (HN2M y HNCH).

**Palabras clave:** Rendimiento cama, porcentaje de ocupación, nivel de gravedad