



Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias del Hospital del Niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría"

Dres. Nelson Villca¹, Silvia Vásquez², Ruth Alvarado³, Lic. Enayda Paz³

Resumen

La calidad en salud es la provisión de servicios accesibles y equitativos ofrecidos con óptimo nivel y recurso profesional disponible para alcanzar satisfacción del usuario. La Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que la tercera parte de la población mundial no tiene acceso a medicamentos esenciales.

Material y métodos: estudio transversal, descriptivo realizado en noviembre de 2007. Se efectuaron 146 encuestas a los padres o responsables de pacientes del Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) en Emergencias del Hospital del Niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría" para evaluar la atención médica e indicadores de calidad OMS. Se excluyeron pacientes críticos y aquellos cuyos familiares negaron su colaboración.

Resultados: de 146 pacientes evaluados, 122 (83,5%) historias clínicas y 79 (57,2%) recetas fueron incompletas. Los indicadores de la OMS se cumplieron sólo en 85,5%.

Discusión: encontramos que la consulta médica en su mayoría duró 15 minutos (77,6%). La proporción de prescripción de antibióticos fue 29,9% similar a informes internacionales (23,4% a 58,8%). El uso y disponibilidad de medicamentos esenciales fue de 97,4%, mucho mayor a las publicaciones locales e internacionales.

Conclusión: nosotros informamos un alto cumplimiento de los indicadores de calidad OMS en un hospital de tercer nivel y de enseñanza pediátrica. Las investigaciones sobre calidad en la atención médica son escasas por lo que incitamos a realizar estudios similares en otras áreas de las especialidades médicas.

Summary

The quality in health is the provision of accessible and equal services offered with professional quality and the available resources that reach the satisfaction user. According to the WHO estimated that the third world population doesn't have access to the essential medications.

Methods: Transverse and descriptive study carried out in November 2007, 146 surveys were realized to parents or caregivers of patients covered (Universal Infantile Maternal Sure) in an Emergency Unit of "Dr. Ovidio Aliaga Uría" Children's Hospital Of La Paz Bolivia, to evaluate the quality of medical assistance according to the WHO quality indicators. Critical patients and those whose family refused to collaborate with the study were excluded.

Results: 146 evaluated patients, 122 (83,5%) clinical files and 79 (57,2%) prescriptions were incomplete. The WHO quality indicators they were completed in 85,5%.

Discussion: we found that the medical assistance lasted 15 minutes in 77,6%. The antibiotic prescription proportion was 29.9%, similar to other international reports of pediatric teaching centers (23,4% to 58,8%). The availability and use of essential medications was 97,4% bigger to local and international reports.

Conclusion: we report high-performance quality indicators WHO at a third level center of Pediatric Teaching Hospital. There are few researches of medical assistance quality in our country. Investigations in this field are still scarce, that's why we encouraged doing similar studies in other medical specialties.

Palabras clave: ATENCIÓN MÉDICA
CALIDAD E INDICADORES DE SALUD

Key words: MEDICAL ASSISTANCE
QUALITY AND INDICATORS IN HEALTH.

* Neumólogo Pediatra del Hospital del Niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría"

** Pediatra del Hospital del Niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría"

*** Licenciada en enfermería especialista en Hemodiálisis Hospital de Clínicas.

Artículo recibido el 10/1/11 y aprobado 3/3/11

Rev Soc Bol Ped 2011; 50 (1): 7-9

Introducción

La atención médica se define como la prestación por parte de un médico, de los servicios de salud, prevención de la enfermedad y tratamiento de las enfermedades y lesiones y en un sentido más amplio la presencia de elementos, científico técnico, interpersonal y entorno. La calidad en salud es la provisión de servicios accesibles y equitativos ofrecidos de nivel profesional óptimo con los recursos disponibles que alcanzan la satisfacción del usuario⁽¹⁻³⁾.

Los medicamentos esenciales son instrumentos vitales para mejorar y mantener la salud. Sin embargo siguen siendo inaccesibles o se utilizan incorrectamente. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que la tercera parte de la población mundial no tiene acceso a los medicamentos esenciales y cuando están disponibles, en el 50% se usan incorrectamente⁽²⁾.

La selección y uso racional de medicamentos esenciales son principios recomendados por la OMS, es decir que los pacientes reciban fármacos apropiados para sus necesidades clínicas, situación particular durante un periodo adecuado y a menor costo posible.

Por otro lado también se conocen patrones comunes de uso inapropiado de medicamentos como: no usar el

medicamento del modo que indica quien lo prescribe, automedicación con medicamentos de venta con receta, uso inadecuado de antibióticos, inyecciones, medicamentos relativamente inocuos, medicinas herbarias, medicamentos combinados no esenciales e innecesariamente caros. Varios informes internacionales indican un porcentaje variable de prescripción antibiótica (PPA) 23,4% y 58,8% en la consulta externa pediátrica⁽⁴⁾.

La red internacional para el uso racional de los medicamentos (INRUD) y el Programa de acción de la OMS sobre medicamentos esenciales, elaboraron una serie de 12 indicadores cuantitativos que miden aspectos primordiales, prescripción y de calidad asistencial y que actualmente son recomendados por el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)⁽³⁻⁵⁾.

Material y método

Se trata de un estudio transversal y descriptivo, realizado en noviembre del 2007. Se efectuaron 146 encuestas a través de preguntas cerradas y abiertas, a los padres o responsables de pacientes pertenecientes al Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) y que fueron seleccionados sistemáticamente después de haber sido atendidos en el Servicio de Emergencias del Hospital del

Tabla 1. Indicadores de la OMS evaluados

Indicadores de prescripción		IC: 95%
Promedio de medicamentos por consulta: un medicamento	110 (75%)	67,5-82,1%
Porcentaje de medicamentos prescritos por nombre genérico	117 (80,1%)	72,7-86,3%
Porcentaje de consultas con la prescripción de un antibiótico	43 (29,9%)	22,5-38,0%
Porcentaje de consultas con la prescripción de un inyectable	3 (6,8%)	1,4-18,7%
Porcentaje de medicamentos prescritos de la lista de medicamentos esenciales	108 (78,8%)	71-85,3%
Indicadores de asistencia al paciente		
Tiempo medio de consulta: 15 minutos	111 (77,6%)	69,9-84,2%
Tiempo medio de dispensación: 30 minutos	13 (11,3%)	6,2-18,6%
Porcentaje de medicamentos realmente dispensados	80 (80,0%)	72,3-86,4%
Porcentaje de medicamentos etiquetados convenientemente	112 (98,2%)	93,8-99,8%
Conocimiento por el paciente de la posología correcta.	119 (88,8%)	82,2-93,6%
Indicadores del establecimiento		
Disponibilidad de ejemplares de la lista de medicamentos esenciales o el formulario	146 (100%)	100%
Disponibilidad de medicamentos primordiales	112 (97,4%)	92,6-99,5%

Niño “Dr. Ovidio Aliaga Uría”; con la finalidad de evaluar la calidad del llenado de la historia clínica, recetas médicas e indicadores de calidad OMS.

Se excluyeron pacientes críticos y aquellos cuyos familiares se negaron a colaborar con el estudio.

Resultados

De 146 pacientes evaluados, se encontraron 122 (83,5%) historias clínicas y 79 (57,2%) recetas incompletas y 83 (56,8%) recetas no tenía diagnóstico.

Los indicadores de la OMS se cumplieron en 85,5%, como se observa en la tabla 1.

Discusión

La OMS hace énfasis en la asistencia médica de calidad y control apropiado de los medicamentos esenciales eficaces, seguros, accesibles y de calidad. Nosotros encontramos que la consulta médica duró en mayor proporción 15 minutos (77,6%) y se prescribieron antibióticos en el 29,9%, similar a estudios internacionales de hospitales pediátricos de enseñanza. Sin embargo, las recetas estaban completas sólo en el 42,8%, que comparado con otros estudios locales fue mayor en nuestro centro. También mencionamos una proporción alta de prescripción de inyectables en el orden del 6,8%. En relación a la prescripción de antibióticos, la amoxicilina fue el antibiótico más recetado y con relación al uso y disponibilidad de medicamentos esenciales notificamos una proporción de 97,4%, mucho mayor que las publicaciones locales e internacionales⁽⁷⁻⁹⁾.

En suma, informamos un alto cumplimiento de los indicadores de calidad OMS en nuestro hospital de tercer nivel y de enseñanza pediátrica, destacamos que la proporción de usuarios que conocía el tratamiento co-

recto fue 88,8% de los casos, situación resaltable considerando la afluencia de pacientes en la consulta médica de emergencias. Las investigaciones sobre calidad en la atención médica son escasas, por lo que invitamos a realizar más estudios similares al nuestro, que también deberían realizarse en otras áreas de las especialidades médicas.

Referencias bibliográficas

1. **Varo J.** La calidad de la atención médica. *Med Clin* 1995; 104:538-40.
2. **Hardon A, Hodgkin C, Fresle D.** Cómo investigar el uso de medicamentos por parte de los consumidores. Organización Mundial de la Salud y Universidad de Amsterdam. 2004. p1-2.
3. **McCaig LF, Besser RE, Hughes JM.** Trends in antimicrobial prescribing rates for children and adolescents. *JAMA* 2002; 287:3096-102.
4. **Homedes N, Ugalde A.** Patients' compliance with medical treatments in the Third World. What do we know? *Health Policy and Planning* 1993;8:291-314.
5. How to investigate drug use in health facilities: selected drug use indicators. Geneva. World Health Organization. 1993. WHO/DAP/93. 1.
6. **Dimri S, Tiwari P, Basu S, Sparman VR.** Drug Use Pattern in Children at a Teaching Hospital. *Indian Pediatr* 2009;46:165-7
7. **Saenz H, Sepulveda J.** Estudio de hábitos de prescripción de medicamentos en servicios de salud de las ciudades de La Paz y El Alto (Bolivia 2004). *Car Med. AIS-Bol* 2006; 22:11-28
8. **Machado-Alba JE, González-Santos DM.** Dispensación de antibióticos de uso ambulatorio en una población colombiana. *Rev salud pública* 2009; 11:734-44.
9. **Lanza O, Zambrana J, Urquieta R, et al.** Estudio de prescripción de medicamentos en servicios de salud del Hospital del Clínicas de La Paz-Bolivia 1998. *Car Med AIS-Bol* 1998; 15:19-24.