

DEMANDAS DE URGENCIAS CLÍNICAS. ALGUNAS VARIABLES DE INTERÉS

Javier Pereda Rodríguez,¹ Ivonne Díaz Sánchez¹ y Reinaldo Pereda Rodríguez¹

RESUMEN: Se realizó un estudio descriptivo analítico de la demanda asistencial en el área de medicina interna de los Servicios de Urgencia, en el Hospital "Dr. Luis Díaz Soto" y el Policlínico "Dr. Mario Escalona Reguera", durante el período comprendido entre las 8:00 h del día 29/5/95 y las 7:59 h del 3/6/95. Con el objetivo de conocer el comportamiento de la demanda se estudió su distribución en cuanto a edad, sexo, grupos horarios (laboral y extralaboral) y días de la semana. Se concluyó que no existe asociación estadística entre la edad y el sexo, según la distribución de la demanda, no así entre las otras variables y los grupos horarios, donde se observaron diferencias altamente significativas con un predominio de pacientes en edades jóvenes que asistían principalmente durante el horario laboral. El día de mayor carga de trabajo fue el lunes.

DeCS: SERVICIO DE URGENCIA EN HOSPITAL/estadística & datos numéricos; ESTUDIOS EPIDEMIOLOGICOS.

La atención médica de urgencia constituye –sin dudas– un punto crucial para la calidad asistencial en los sistemas de salud.¹⁻⁴ La respuesta eficaz de los servicios de urgencias a las demandas asistenciales no solo está determinada por su calidad y rapidez, sino que esta depende en gran medida del uso adecuado y racional que se haga de sus recursos humanos y materiales.⁴⁻⁶ La información disponible sobre actividades asistenciales en el área de urgencias, a escala mundial, demuestra un crecimiento significativo de la demanda de servicio de urgencias, tanto a nivel prehospitalario como hospitalario.³⁻⁹

El estudio del proceso asistencial, así como el conocimiento de sus características, es uno de los aspectos al que las autoridades de salud –a nivel internacional– han prestado gran interés, pues él permite entre otras ventajas, garantizar los recursos necesarios para la atención del paciente por parte del personal de salud que labora en los servicios de urgencias.^{3,5,6,9}

Es por ello que resulta de interés la presente investigación a fin de determinar la cuantía y distribución de la demanda de urgencia en relación con diferentes variables, para conocer factores sociales que puedan repercutir en el funcionamiento de

¹ Especialista de I Grado en Medicina General Integral.

los servicios de urgencia primarios y secundarios.

Métodos

Se realizó un estudio descriptivo analítico de la demanda de servicios de urgencias clínicas en el área de medicina interna del Servicio de Urgencias del Hospital "Dr. Luis Díaz Soto" y del Policlínico "Dr. Mario Escalona Reguera", ambas instituciones ubicadas en el municipio Habana del Este. La recolección de la muestra se realizó desde el 29/5/95 hasta el 3/6/95, y estuvo conformada por 1 360 pacientes de los cuales 831 solicitaron los servicios de urgencias clínicas en el hospital y 529 en el policlínico.

Las cifras de pacientes antes señaladas están incluidas dentro del número total de urgencias esperadas, para una $p < 0,05$, según un estudio previo realizado, lo que avala la representatividad de la muestra poblacional utilizada. La recogida de la información primaria se realizó en el cuerpo de guardia del hospital y policlínico, mediante un modelo creado al efecto, que incluyó las variables siguientes:

- a) Fecha: Día en que se atendió el paciente (considerado desde las 8:00 hasta las 7:59 h del siguiente día).
- b) Edad: Valorándose solo los datos de los pacientes > 15 años.
- c) Hora: Horario en que asistió el paciente, que se agrupó posteriormente en laboral (considerado desde las 8:00 hasta las 17:00 h) y extralaboral (considerado desde las 17:01 hasta las 7:59 h del siguiente día).

Para el análisis de los resultados se aplicó la prueba de Chi cuadrado para conocer la posible asociación de las diferentes variables analizadas.

Resultados

Al analizar los datos con respecto a la distribución de la demanda de servicio de urgencia por grupos etáreos según el sexo, se puede ver que en el hospital los hombres y las mujeres no difieren significativamente ($p > 0,05$); pero, en cuanto a la frecuencia de los grupos etáreos (tabla 1), en general se aprecia una ligera tendencia a una mayor demanda por parte de las mujeres. El comportamiento general observado para todos los grupos etáreos, en cada sexo, fue del 47,8 % en los hombres y del 52,2 % en las mujeres.

Tampoco se aprecian diferencias significativas ($p > 0,05$) en el policlínico (tabla 1), aunque en todos los grupos etáreos existe una tendencia a una mayor demanda por parte de las mujeres, fundamentalmente en el grupo de 41-50 años, donde el porcentaje de frecuentación del sexo femenino es casi el doble con respecto al masculino. En relación con el total de casos asistidos, la demanda de hombres en todas las edades fue del 41,2 % y la de mujeres del 58,8 %.

Al analizar porcentualmente los totales marginales de los grupos etáreos representados numéricamente en la tabla 1, se puede afirmar que más del 75 % de los pacientes en el hospital y más del 69 % en el policlínico se hallan en el grupo comprendido entre 15-50 años, y dentro de ellas, la mayor cantidad de los casos vistos se encuentran entre los 15-30 años, quienes representan el 38,4 y el 30,6 %, en el hospital y policlínico respectivamente.

Existe una asociación con diferencias altamente significativas ($p < 0,01$) en la demanda del servicio de urgencia hospitalario por grupos etáreos según los distintos horarios del día (laboral y extralaboral), observándose para cada grupo etáreo una mayor frecuencia en el horario laboral. Para todos los grupos de edades la demanda en

TABLA 1. Demanda de urgencias por grupos etáreos según sexo

Grupos etáreos (años)	Hospital "Luis Díaz Soto"				Total
	Masculino		Femenino		
	n	%	n	%	
15-30	155	48,6	164	51,4	319
31-40	89	45,6	106	54,4	195
41-50	51	46,4	59	53,6	110
51-60	53	52,5	48	47,5	101
mayor 60	49	46,2	57	53,8	106
Total	397	47,8	434	52,2	831

Grupos etáreos (años)	Policlínico "Mario Escalona"				Total
	Masculino		Femenino		
	n	%	n	%	
15-30	71	43,8	91	56,2	162
31-40	41	42,3	56	57,7	97
41-50	35	32,7	72	67,3	107
51-60	33	46,5	38	53,5	71
mayor 60	38	41,3	54	58,7	92
Total	218	41,2	311	58,8	529

el horario laboral fue de 64,1 % y en el extralaboral del 35,9 %.

La mayor cantidad de casos vistos en el horario laboral a nivel del hospital corresponde a los grupos de edades comprendidos entre 15-40 años (más del 60 % del total de la demanda atendida durante este horario). En el caso del policlínico, las diferencias en las frecuencias de demanda de servicios de urgencia por edad en los distintos horarios del día son muy altamente significativas ($p < 0,001$), resultado este que demuestra una asociación entre dichas variables (tabla 2). De forma general predomina el porcentaje de frecuentación en el horario laboral (58,6 %), sobre el extralaboral (41,4 %).

Al comparar las frecuencias relativas de demanda, para cada grupo etáreo en particular, se puede apreciar que se produce durante el horario laboral un incremento de dichas frecuencias a medida que aumenta la edad, mientras que durante el extralaboral disminuye.

El mayor número de casos vistos en los distintos grupos etáreos pertenece al de 15-30 años, y dentro de este, a diferencia del hospital, la mayor asistencia fue en horario extralaboral; no obstante, el mayor número de casos atendidos dentro del horario laboral corresponde también al grupo de 15-30 años.

Al analizar de modo general la demanda en ambas instituciones, se puede decir que los grupos de edades comprendidos entre 15-50 años, donde quedan incluidos más del 75 y el 69 % de los casos vistos en el hospital y policlínico respectivamente, acudieron -fundamentalmente- durante el horario de trabajo, lo que se hizo más evidente en el hospital (64,6 % del total de los casos incluidos dentro de dicho rango de edad).

Debe señalarse que estas diferencias altamente significativas en el hospital, y muy altamente significativas en el policlínico, cobran más valor al tenerse en cuenta que el horario laboral -donde se presenta la mayor

frecuencia- consta de 9 h como promedio, período este menor que el extralaboral (15 h). Estas diferencias en la demanda según horarios son fácilmente apreciables al hacer un análisis porcentual de ellos.

La tabla 3 refleja el comportamiento de la demanda hospitalaria por días de la semana según el sexo. En este sentido no existen diferencias ($p < 0,05$), por lo que no se demuestra una asociación entre los caracteres antes evaluados; sin embargo, en general, durante los diferentes días de la semana existe una tendencia a una mayor demanda del sexo femenino. En el policlínico tampoco se producen diferencias significativas ($p < 0,05$); no obstante, existe una tendencia

-en todos los días evaluados- a una mayor demanda del sexo femenino.

Si valoramos estadísticamente los datos expuestos en la tabla 4 se observa que no existen diferencias ($p > 0,05$) de la frecuentación en los días de la semana evaluados según los grupos horarios, tanto en el hospital como en el policlínico. A pesar de ello, en ambas instituciones, la mayor demanda para cada día se produjo durante el horario laboral. Al examinar los totales de cada día de la semana se aprecia que en la atención hospitalaria, el día de mayor carga de trabajo fue el lunes, mientras que en el policlínico el miércoles y el lunes tienen valores prácticamente iguales.

TABLA 2. Demanda de urgencias por grupos etáreos según horario laboral y extralaboral

Grupos etáreos (años)	Horarios. Hospital "Luis Díaz Soto"				Total
	Masculino		Femenino		
	n	%	n	%	
15-30	189	52,9	130	40,8	319
31-40	139	71,3	56	28,7	195
41-50	75	68,2	35	31,8	110
51-60	71	70,3	30	29,7	101
mayor 60	59	55,7	47	44,3	106
Total	533	64,1	298	35,9	831
	Horarios. Policlínico "Mario Escalona"				
	Masculino		Femenino		
	n	%	n	%	
15-30	77	47,5	85	52,5	162
31-40	51	52,6	46	47,4	97
41-50	68	63,6	39	36,4	107
51-60	46	64,8	25	35,2	71
mayor 60	68	73,9	24	26,1	92
Total	310	58,6	219	41,4	529

TABLA 3. Demanda de urgencias por días de la semana según sexo

Días de la semana	Hospital "Luis Díaz Soto"				Total
	Masculino		Femenino		
	n	%	n	%	
Lunes	98	46,7	112	53,3	210
Martes	58	43,9	74	56,1	132
Miércoles	83	47,4	92	52,6	175
Jueves	74	52,9	66	47,1	140
Viernes	84	48,3	90	51,7	174
Total	397	47,8	434	52,2	831

Días de la semana	Policlínico "Mario Escalona"				Total
	n	%	n	%	
	Lunes	64	48,5	68	
Martes	40	42,1	55	57,9	95
Miércoles	56	41,5	79	58,5	135
Jueves	26	30,2	60	69,8	86
Viernes	32	39,5	49	60,5	81
Total	218	41,2	311	58,8	529

TABLA 4. Demanda de urgencias por días de la semana según horario laboral y extralaboral

Días de la semana	Horario. Hospital "Luis Díaz Soto"				Total
	Laboral		Extralaboral		
	n	%	n	%	
Lunes	143	68,1	67	31,9	210
Martes	87	65,9	45	34,1	132
Miércoles	115	65,7	60	34,3	175
Jueves	79	56,4	61	43,6	140
Viernes	109	62,6	65	37,4	174
Total	533	64,1	298	35,9	831

Días de la semana	Horario. Policlínico "Mario Escalona"				Total
	n	%	n	%	
	Lunes	74	56,1	58	
Martes	58	61,1	37	38,9	95
Miércoles	73	54,1	62	45,9	135
Jueves	53	61,6	33	38,4	86
Viernes	52	64,2	29	35,8	81
Total	310	58,6	219	41,4	529

Discusión

La no significación estadística encontrada al analizar los datos de la tabla 1 coincide con otros estudios en los que no se recoge el sexo como una variable determinante en el comportamiento de la demanda por grupos etáreos.^{3,9-11} (Roche Mendes D. Servicio de urgencia, su utilización por el paciente no urgente. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1977) (León Pérez P. Estudio de la medicina de urgencia en la atención primaria. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1987) (Hung Figueredo P. Atención de urgencia, algunas variables de interés. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1993.).

La tendencia a una mayor demanda por parte de las mujeres guarda relación con la caracterización demográfica del municipio Habana del Este que atiende el hospital, y con la del área específica que es atendida por el policlínico, pues en el momento del estudio el sexo femenino representaba el 52,3 y el 52,7 %, respectivamente (Cuba, MINSAP. Dirección Municipal de Salud de Habana del Este. Registro poblacional. Habana del Este, 1995:1-3.).

En relación con la distribución por edad de la demanda, se puede plantear que nuestros resultados discrepan de los encontrados en la bibliografía extranjera consultada. En ella se expone que en el grupo de 15-30 años, la asistencia promedio al área hospitalaria fue del 37 %, lo que, comparativamente con nuestros resultados (aproximadamente el 62 %) es menor en un 25 %.⁹ Sin embargo, en la literatura nacional se reportan trabajos en los que se señalan el predominio de la demanda incluida en el grupo de 15-30 años, coincidiendo estos resultados con los del presente trabajo (León Pérez P. Estudio de la medicina de urgencia en la atención primaria. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1987) (Hung Figueredo P. Aten-

ción de urgencia, algunas variables de interés. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1993.).

Con lo antes expuesto puede constatar que en las instituciones estudiadas el comportamiento de la demanda no sigue el patrón general que se observa a escala internacional (países desarrollados y en vías de desarrollo), pues en estos últimos se evidencia el predominio de las urgencias a expensas de adultos mayores,^{9,11} a diferencia de estudios nacionales donde se ha observado el predominio de edades más jóvenes.

En lo que se refiere a la mayor asistencia, en ambas instituciones ocurrió en el horario laboral, y pudo apreciarse que en la literatura revisada se encontraron estudios extranjeros en los que la mayor demanda está comprendida en el tiempo que se corresponde con lo señalado en este trabajo como horario extralaboral.^{3,7,9,11} Por otro lado en nuestro país se han realizado investigaciones que arrojan resultados similares a los nuestros (Roche Mendes D. Servicio de urgencia en utilización por el paciente no urgente. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1977.).

De todo lo discutido anteriormente se puede deducir que en otros países la mayor demanda de servicios de urgencia se presenta después de concluida la jornada de trabajo, de 9 h como promedio; mientras que en las instituciones estudiadas se presenta la mayor demanda durante la jornada laboral, horario este que coincide con el funcionamiento de los consultorios del Médico de la Familia. Esta desigualdad lleva a cuestionarse si en realidad la demanda está formada en su totalidad por verdaderas urgencias.

Llegado a este punto vale la pena reparar en un fenómeno que repercute negativamente en la esfera socioeconómica del país, pues se evidencia que la mayor

afluencia de público corresponde a grupos de edades en plena capacidad laboral o escolar que acuden al servicio de urgencia, fundamentalmente, durante el horario del trabajo o estudio.

Debe señalarse, por último, que con el análisis hecho en las tablas 3 y 4, se puede demostrar que el comportamiento no significativo de la demanda en cuanto a grupos etáreos y sexo vistos al inicio (tabla 1), no depende de un fenómeno presente en uno o varios días de la semana, sino que se relaciona con un comportamiento similar del sexo durante todos los días de la semana, aunque con ligeras variaciones. Se demuestra también, que las diferencias altamente y muy altamente significativas de la demanda por grupos etáreos, según horario laboral y extralaboral (tabla 2), guarda relación con una distribución similar de la demanda

durante todos los días de la semana respecto a estos horarios.

Con respecto a la carga de trabajo para cada día de la semana, nuestros resultados son similares a los de otras investigaciones que plantean que le corresponde al lunes un elevado porcentaje de la demanda semanal.^{3,9,10} (Roche Mendes D. Servicio de urgencia, su utilización por el paciente no urgente. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1977) (León Pérez P. Estudio de la medicina de urgencia en la atención primaria. Trabajo de terminación de residencia. Cuba, 1987.).

AGRADECIMIENTO

Agradecemos especialmente al doctor Álvaro Sosa Acosta por su valiosa colaboración en la realización de este trabajo.

SUMMARY: A descriptive analytic study of the assistance demand in the area of internal medicine of the Emergency Service of "Dr. Luis Díaz Soto" Hospital and of "Dr. Mario Escalona Reguera" Polyclinic was conducted from May 29th, 1995, at 8 a.m., to June 3rd, 1995, at 7:59 a.m. In order to know the behaviour of the demand its distribution was studied taking into account age, sex, horary groups (working and nonworking hours) and days of the week. It was concluded that there is no statistical association between age and sex, according to the demand distribution. However, highly significant differences were observed between the other variables and the horary groups. There was a predominance of young patients, who were attended mainly during the working hours. Monday was the day with the greatest working load.

Subject headings: **EMERGENCY SERVICE, HOSPITAL, statistics & numerical data; EPIDEMIOLOGIC STUDIES.**

Referencias bibliográficas

1. Álvarez Jiménez C. La calidad en la asistencia de urgencias. *Mapfre Med* 1993;4(Suppl 1):5.
2. Reino Unido. National Health Service. Evaluación en gestión de calidad en hospitales. Informe anual. Reino Unido. 1993.
3. España. Instituto Nacional de la Salud. Dirección territorial. Análisis de las urgencias hospitalarias. Madrid: Hospital Cruz Roja, 1991:6-12.
4. Aznar López M. Panorama de los servicios de urgencia. *Mapfre Med* 1993;4(Supl 1):9-14.
5. España. Instituto Nacional de la Salud. Dirección provincial. Análisis de la estructura y proceso asistencial en el área de urgencia. Informe anual. Madrid, 1990:58;59,93.
6. _____. Dirección territorial. Análisis de la urgencia hospitalaria. Informe anual. Madrid, 1991:82,112,115-6.
7. Nogal Sáez F. Panorama de los servicios de urgencia. *Mapfre Med* 1993;4(Supl 1):22-4.

8. Sanz Esteban J. Panorama actual de los servicios de urgencia hospitalaria. *Mapfre Med* 1993; 4 (Supl 1):52-7.
9. España. Instituto Nacional de la Salud. Dirección Provincial. Análisis de la estructura y proceso asistencial en el área de urgencia. Madrid: Hospital Puerta de Hierro, 1990:1-10.
10. Escalona Reguera M. Estudio de los cuerpos de guardias en los hospitales. *Rev Cubana Adm de Salud* 1981;7(4):378-87.
11. García Vega J. Servicio de urgencia hospitalario. Un problema con soluciones. *Mapfre Med* 1993;4(Supl 1):46-51.

Recibido: 1ro de marzo del 2000. Aprobado: 11 de mayo del 2000.

Dr. Javier Pereda Rodríguez. Edificio E-10, apto. 20 zona 10, Alamar, municipio Habana del Este, Ciudad de La Habana, Cuba.