



Secretaría Distrital de Salud de Bogotá,
Dirección Centro Regulador de Urgencias
Boletín Informativo

LÍNEA DE LA
VIDA 123

Volumen 1 –Número 18 Septiembre / 2009

Héctor Zambrano Rodríguez
 Secretario Distrital de Salud

Manuel Antonio Villamizar Mejía
 Director Centro Regulador de Urgencias y Emergencias

María Consuelo Castillo Lugo
 Editora del Boletín
 Apoyo, grupo de sistemas CRUE

En este número.....

En esta edición damos a conocer la Gestión realizada por el Programa de Atención Pre Hospitalaria- APH, el cual en la actualidad está conformado por las tripulaciones de las veinte y dos (22) hospitales públicos y de 4 empresas privadas, con un total de 80 vehículos.

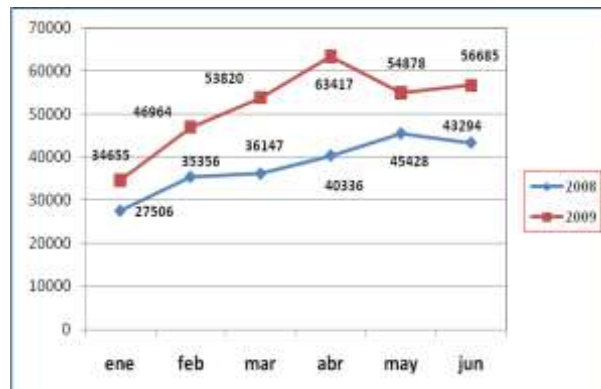
La información se obtiene de la Base de datos del Crystal Report del NUSE; del reporte de Atención Pre Hospitalario de los hospitales y empresas privadas.

Se trabaja con una muestra del 80% representativa pues no se cuenta con la totalidad de los datos.

El total de incidentes (llamadas por la línea 123) que ingresaron al CRUE en el primer semestre de 2009 fue de 423.194 en comparación con el mismo periodo del 2008 que fue de 316.352, lo que representa un aumento del 33.7% con respecto al año anterior.

En la gráfica No 1 se muestra la tendencia de las solicitudes realizadas por la ciudadanía a la línea de emergencia 123 primer semestre de 2009 vs 2008, en la cual se observa un crecimiento continuo de solicitudes para información, asesorías o atención pre hospitalaria

Gráfica No 1. Total de incidentes mes que ingresaron al CRUE, Enero a Junio 2008 vs 2009

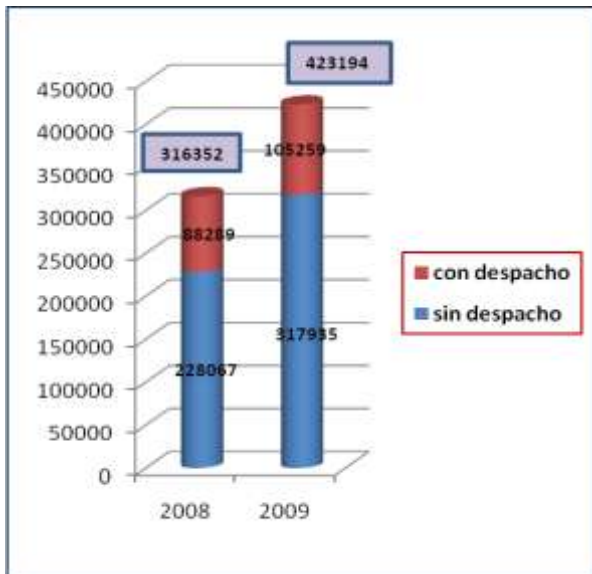


Fuente:BD Crystal Report NUSE

En el 2009 el 75% (317.935) de los incidentes que ingresaron al CRUE no requirieron envío de vehículo de APH, en comparación con el 61.2% (228.067) del año 2008,

Los incidentes sin despacho aumentaron un 39.4% y los que generaron despacho aumentaron en un 19.2% (Ver grafico No. 2).

Gráfica No 2. Comparativo de incidentes que requirieron o no despacho de ambulancia Enero a Junio 2008 vs 2009



Fuente:BD Crystal Report NUSE

El promedio día de incidentes que ingresaron al CRUE en el primer semestre de 2009 fue de 1.725 frente a los 1267 del mismo periodo del 2008

El Promedio día de despachos de ambulancias en el 2009 fue de 586 vs 490 en el primer semestre de 2008.

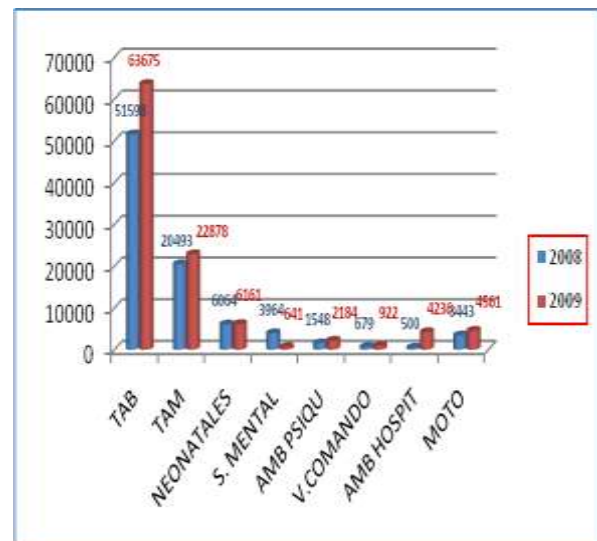
Los incidentes que no requirieron despacho aumentaron un 39.4% con respecto al año anterior

Los que si generaron despacho de algún vehículo de APH (ambulancias, Vehículos de Respuesta Rápida – motos, equipo comando y de salud mental) aumentaron en un 19.2%

El número de despachos por tipo de vehículo está determinado por varios factores como son: número de ambulancias, disponibilidad de las mismas, patologías a atender que son objeto de otro Boletín.

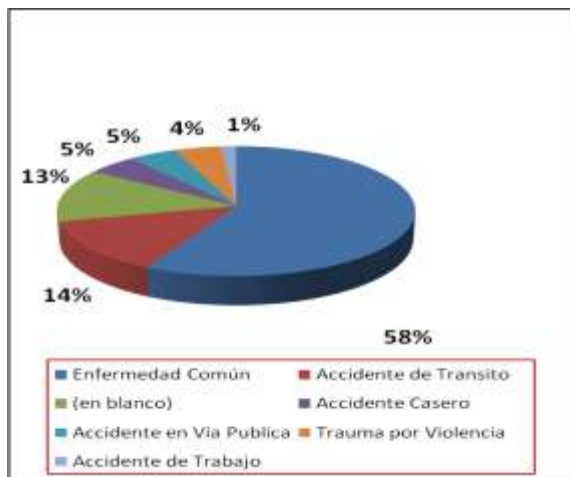
En la Gráfica se muestra el despachos según tipo de vehículo comparativo 2008 vs 2009.

Gráfica No 3. Comparativo de despachos según tipo de ambulancia Enero a Junio 2008 vs 2009



Fuente:BD Crystal Report NUSE

Gráfico No. 4 Proporción de causas de Atención Pre Hospitalaria, CRUE enero a junio de 2009



Fuente: BD de las ESE

Al comparar las causas de atención pre hospitalaria del 2009 con el 2008 se observa que el perfil epidemiológico de ambos años es similar, es de anotar que la enfermedad común o de tipo médico es la más frecuente con un 58% del total de las atenciones pre hospitalarias y el 29% son debidas a accidentes de los cuales el mayor número son por tránsito.

Aunque se ha venido haciendo un seguimiento a la completitud y calidad de los datos, aun en esta variable persiste un 13% de datos sin diligenciar.

Del total de patologías médicas no traumática, la que ocupa el primer lugar por frecuencia de solicitud a la línea 123 es la enfermedad respiratoria con un 17%, seguido de dolor abdominal y pérdida de conocimiento.

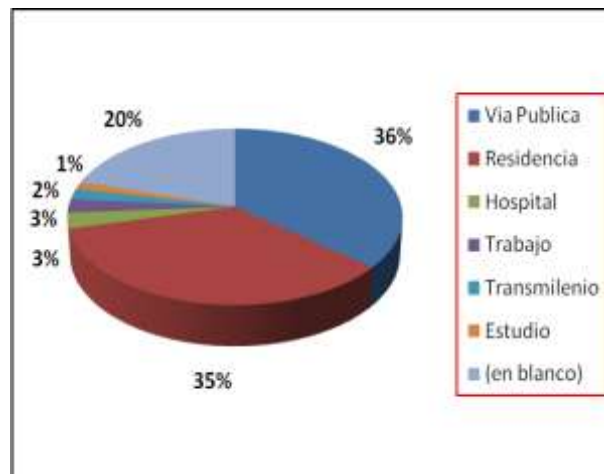
En la tabla No 1 se muestra el porcentaje de participación de las principales causas médicas de atención pre hospitalaria.

Primeras causas de morbilidad de enfermedad general CRUE, primer semestre de 2009

Dificultad Respiratoria	2507	16,9%
Dolor Abdominal Agudo	1504	10,2%
Perdida del Conocimiento	1346	9,1%
Dolor Precordial	959	6,5%
Intoxicaciones	973	6,6%
Trabajo de Parto	889	6,0%
Convulsión	803	5,4%
Accidente Cerebro Vascular	395	2,7%
Diabetes	346	2,3%
Sicótico Agudo	312	2,1%
Comunicación Triage Negra	283	1,9%
Hemorragia Vaginal	202	1,4%
Cáncer	175	1,2%
Ef. Diarreica Aguda	163	1,1%
Úlcera gástrica	119	0,8%
Otros	3824	25,8%
Total	14800	100,0%

Fuente: BD de las ESE

Proporción de solicitudes de Atención Pre Hospitalaria, según sitio de origen CRUE enero a junio de 2009



Fuente: BD de las ESE

La proporción de incidentes provenientes de domicilio disminuyó posiblemente a expensas de los “sin dato”, debido a que en el 2008 era el 46% vs el 37% presentados en el 2009.

Los incidentes generados en los hospitales que corresponden a los traslados secundarios fueron en el 2009 el 3%, estos han venido disminuyendo en los últimos 2 años de un 20% en el 2007 para dar oportunidad de respuesta a los incidentes primarios.

Comparativamente aumento el porcentaje de falta de completitud del dato en esta variable al 20% en comparación con el 8% del año anterior.

Fallecimientos en la Atención Pre Hospitalaria

En el 3.4% de los despacho de ambulancia se encuentra paciente fallecido El 64.6% de los fallecimientos ocurren en el domicilio, el resto es en vía pública.

El 74.8% de los fallecimientos son por enfermedad médica

El 12.6% son por accidente de tránsito

El 11.6% por trauma por violencia

En un porcentaje bajo por accidentes caseros, trabajo y accidentes en vía pública.

Encuesta de Satisfacción de la Atención Pre Hospitalaria de maternas

Con el fin de cerrar los casos que se atienden desde la APH se diseñó una encuesta que nos permite medir el grado de satisfacción de la atención

pre hospitalaria recibida y en segundo lugar como se dio cierre a estas urgencias.

La encuesta en la primera parte mide el trato de:

1. Los técnicos auxiliares de regulación médica que reciben los incidentes (telefonistas).
2. Por las tripulaciones que realizan la Atención Pre Hospitalaria.

La prueba piloto se realizó de las solicitudes de atención de maternas que se hicieron entre el 1 y el 10 de mayo de 2009 a la línea de emergencias 123.

La muestra fue de 111 maternas, de las cuales fueron encuestadas 50, el resto se descartó por falta de datos telefónicos para realizar la encuesta o por qué no correspondía el caso.

De las 50 encuestadas se les realizó a 6 asesoría y 44 (88%) atención pre hospitalaria de estas 34 (77.2%) necesitaron ser trasladadas a una Institución de salud.

Una vez trasladadas a una ESEs o IPS se evaluó a cuantas se les resolvió su problema en el servicio de urgencias y cuantas requirieron hospitalización.

El 35.2% (12) de las pacientes ubicadas en las ESEs o IPS se les resolvió en las primeras 24 horas su situación

Fueron hospitalizadas 22 maternas que corresponden (64.8%) del total de maternas trasladadas

También se midió la re consulta a urgencias por la patología inicial, encontrándose 3 casos de que habían

vuelto a consultar al día siguiente, a los 8 y 15 días).

Adicionalmente se indagó por muertes maternas de las pacientes que recibieron atención pre hospitalaria, encontrándose que no se presentó muertes maternas en el periodo de esta prueba piloto.

Los resultados de la prueba piloto de encuesta de satisfacción a maternas fueron:

1. La percepción del trato que le dio la persona que le atendió la llamada en D-CRUE, fue en un 84% entre excelente y buena.

10% fue catalogado este servicio como malo debido a:

Dos casos a que se “les negó el servicio de ambulancia”, dos por demora en la respuesta y en un caso consideran que hay mucho trámite telefónico y demora en el envío o llegada de la ambulancia. Es importante hacer una revisión más a fondo de los casos para evaluar al interior del CRUE si tiene fundamento la calificación dada por los beneficiarios (grafico No. XX



En cuanto a la utilidad de la información que recibió del técnico de regulación médica (telefonista)

El 80% está entre excelente y buena

10% mala que unido a regular y deficiente llega a un 20%

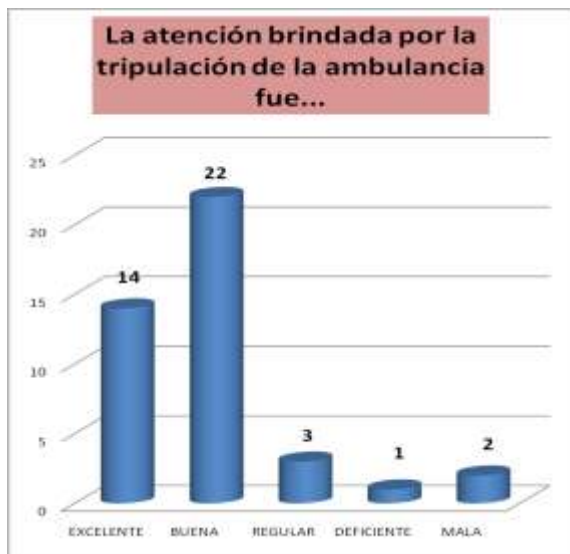
La mayor insatisfacción es porque repite la información dada inicialmente al NUSE y “no dan muchas instrucciones o no se les entiende”.



En cuanto a la oportunidad de la respuesta de la APH, el 58% de las pacientes consideran que la oportunidad de la respuesta de las ambulancias esta entre excelente y buena.

La tercera parte consideran la oportunidad mala que unida a la categoría de deficiente y regular llegan al 42%.

La atención brindada por tripulación de las ambulancias, fue catalogada entre excelente y buena en un 85.8%, seis beneficiarios (14.2%) consideran que fue entre regular y mala, e informaron que el personal comprometido fueron tres auxiliares de enfermería y dos médicos, ver gráfico No. xx



Según los resultados existen oportunidades de mejora a nivel de la Central de Regulación y de las

tripulaciones, las cuales se abordaran en las mesas de trabajo con las ESEs y Empresas Privadas.

Para comentarios y sugerencias sobre el Boletín Informativo:

Favor comunicarse con la Secretaria Distrital de Salud- Dirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Tel: 3649696, 3649090 Ext. 9836, o al e-mail: mccastillo@saludcapital.gov.co, María Consuelo Castillo Lugo.