



UNIVERSIDAD
esan

**Evaluación del registro médico y el impacto de la
pandemia Covid-19 en el departamento de
endocrinología del Hospital PNP Luis N. Sáenz.**

**Tesis presentada como parte de los requerimientos para obtener el grado
de Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

Integrantes:

**Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Gestión de los
Servicios de Salud por:**

Nagy Esaú, Cabrera Contreras

Rosa Esther, Lujan Yoshidaira

Roxana Verónica, Murrugarra Meza

Lourdes, Rodríguez Flores

Ricardo Jesús, Tinoco Tejada

Programa de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud 2022

Lima, 26 de setiembre del 2022

Resumen Ejecutivo

Maestría en: Gerencia de Servicios de Salud

Título de la tesis: “Evaluación del registro médico y el impacto de la pandemia Covid-19 en el departamento de endocrinología del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”

Autor: Nagy Esaú, Cabrera Contreras
Rosa Esther, Luján Yoshidaira
Roxana Verónica, Murrugarra Meza
Lourdes, Rodríguez Flores
Ricardo Jesús, Tinoco Tejada

Resumen:

La historia clínica es un documento médico-legal importante e indispensable para la atención en salud, es una herramienta que brinda información para el personal asistencial y los pacientes, siendo considerado también un indicador para evaluar la calidad asistencial. Su uso también involucra áreas como la investigación y la docencia, y en una perspectiva administrativa, permite vigilar todas las prestaciones asistenciales como administrativas de los establecimientos de salud, siendo fundamental su registro adecuado.

El estudio de los registros médicos es una fuente para mejorar los procesos de atención, conllevando beneficios a nivel institucional para los establecimientos de salud, tanto para el personal asistencial como administrativo, así como para la comunidad de pacientes que la conforman. Los registros inadecuados reducirían la calidad de atención, con la posibilidad de incrementar la morbimortalidad de los pacientes.

En nuestro contexto nacional, se han realizado varias investigaciones sobre la calidad del registro con resultados no tan homogéneos, evidenciando

en la mayor parte una deficiente calidad de registros. En un escenario como la actual, donde la emergencia sanitaria por la COVID-19, y que ha conllevado cambios en la prestación de los servicios de salud, como la forma de registro médico, podría haber afectado su calidad, conduciendo a malas interpretaciones del mismo, por el subregistro o mal llenado.

En esta investigación, los resultados cuantitativos han mostrado que los registros médicos en consultorio externo de endocrinología del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, antes de la pandemia como durante la pandemia presentaron una calidad deficiente en su totalidad. Presentando porcentajes promedio de llenado correctamente de los registros médicos durante la pandemia superiores respecto al presentado antes de la pandemia (51.6% vs. 26.9%). Lo que evidencia, que en el contexto de emergencia sanitaria, se han aplicado mejores controles para el registro de los datos de los pacientes, que previo a este periodo se registraban de forma incompleta o no se registraban.

A nivel de secciones, los resultados no variaron notablemente, la sección Filiación antes y durante la pandemia la calidad de registro fue deficiente, la sección Anamnesis antes de la pandemia la calidad del registro fue deficiente en su totalidad y durante la pandemia la mayor parte de los registros médicos presentaron una calidad deficiente (97.3%), la sección Examen clínico, antes de la pandemia la calidad de registro fue deficiente en un 98.0%, y durante la pandemia la totalidad de los registros médicos presentaron calidad deficiente, la sección Diagnóstico, antes de la pandemia la calidad de registro fue deficiente en su totalidad y durante la pandemia la mayor parte de los registros médicos presentaron calidad deficiente (91.3%), la sección Plan de trabajo, antes de la pandemia la calidad de registro fue deficiente en su totalidad y durante la pandemia la mayor parte de los registros médicos presentaron una calidad deficiente (98.7%), la sección Tratamiento, antes de la pandemia la calidad de registro fue deficiente en su totalidad y durante la pandemia la mayor parte de los registros médicos presentaron una calidad por mejorar (87.3%), y la sección Atributos de la historia clínica, antes de la pandemia la calidad de registro fue deficiente en su totalidad y durante la pandemia la mayor parte de los registros médicos presentaron una calidad por mejorar (54.0%).

Respecto a los resultados cualitativos, la percepción general sobre la calidad del registro médico antes y durante la pandemia no es favorable. Identificándose antes de la pandemia, información incompleta (sección anamnesis, antecedentes fisiológicos y patológicos, tratamiento), además de hojas no ordenadas y extraviadas. Y durante la pandemia, también se identificó deficiencias en el llenado en secciones como: antecedentes, diagnóstico y seguimiento del paciente. Aspecto positivo, fue la implementación del sistema de historia clínica electrónica, situación que habría favorecido el llenado de los datos.

Por otro lado, el nivel de satisfacción del paciente en consulta externa de endocrinología del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” durante la pandemia COVID-19 fue de insatisfacción (51.9%) en la mayor parte de pacientes. Situación que puede explicarse porque tres de los cinco aspectos medidos tuvieron resultados de insatisfacción como la capacidad de respuesta (72.0%), aspectos tangibles (57.2%) y fiabilidad (51.9%). Solo la seguridad y empatía presentaron satisfacción (60.7% y 60.9%, respectivamente).

Estos resultados, han evidenciado situaciones o aspectos por mejorar, lo que ha implicado que se propongan líneas de acción estratégicas para una propuesta de mejora.

De este modo, el plan de acción para consulta externa de endocrinología del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, contiene cinco líneas de acción estratégicas: Protocolo estándar de llenado del registro médico; Capacitación del llenado correcto del registro médico; Capacitación para la orientación del paciente; Lineamientos para organizar la programación de citas e Implementación completa de la historia clínica electrónica.

La implementación de este plan de acción será favorable para mejorar los indicadores de registro médico, más aún con la migración a una plataforma electrónica, cumpliendo los aspectos técnicos normativos. De esta manera contribuir a mejorar la satisfacción de los pacientes, que acuden a consultorio externo de endocrinología del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”,

Resumen elaborado por los autores.