

## DEFENSA PÚBLICA DE TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER

Oyarce Iturra Carolina de Lourdes

**Título:** Perfil de los usuarios Hiperfrecuentadores del Servicio de Urgencia del Hospital de Victoria

### RESUMEN

**Introducción:** El aumento sostenido en la frecuentación de los Servicios de Urgencia a nivel mundial se ha transformado en un problema de salud pública y la realidad en Chile sigue la misma tendencia; ubicándose nuestro país, en el tercer lugar de los con mayor utilización de los servicios de urgencia, entre todos los países del OCDE. El Hospital de Victoria no escapa a esta realidad, teniendo en general un promedio de consultas por persona de 2.7; sin embargo, existe un grupo de usuarios donde su promedio de consultas alcanza a 14 en el periodo de un año.

**Objetivos:** Describir el perfil sociodemográfico y epidemiológico de los usuarios hiperfrecuentadores del Servicio de Urgencia del Hospital de Victoria, durante el año 2018

**Metodología:** Estudio observacional descriptivo transversal, que incluye una muestra representativa de usuarios mayores de 18 años hiperfrecuentadores que consultaron en el Servicio de urgencia del Hospital de Victoria, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018, a los que se les aplicó una encuesta a través de una visita domiciliaria.

**Resultados:** Se reclutaron 74 usuarios hiperfrecuentadores en el estudio encontrándose los siguientes resultados: promedio de consultas 15,8, edad promedio 62,5 años, 68,9% mujeres, casados en un 36,5%, y un 93,2% no mapuches. Un 89,2% declaró vivir acompañado; 85,1% pertenecientes a los tramos A y B de Fonasa; 54,1% no tenían educación formal o tenían un nivel educacional primario o básico completo o incompleto. Ocupación de predominio no remunerado. El 95,9% se ubicó en los tres grupos de ingresos socioeconómicos más bajos. Un 91,9% presentaba al menos una patología crónica. La percepción de salud fue regular y mala con un 48,6% y un 33,8% respectivamente. Un 78,4% resuelve sus patologías agudas en la urgencia del hospital y la mayoría (68,9%) percibe una buena funcionalidad familiar.

**Conclusión:** Los pacientes hiperfrecuentadores del Servicio de Urgencia del Hospital de Victoria, tiene un perfil muy similar al encontrado en la literatura, tanto nacional como internacional. Ahora es

necesario actuar sobre factores prevenibles y/o modificables para rectificar conductas de hiperfrecuentación.

**Palabras claves:** Hiperfrecuentadores; Servicios de Urgencia; Policonsultantes