



Journal of Nursing

Revista de Enfermagem

UFPE On Line

ISSN: 1981-8963

EDITORIAL

Domingo Muñoz Arteaga. Enfermero del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Virgen Macarena (Sevilla). Profesor de la Escuela Universitaria de Enfermería Cruz Roja, Adscrita a la Universidad de Sevilla. Máster en Cooperación al Desarrollo y Gestión de ONGD; Diplomado en Alta Dirección. Vicepresidente Ejecutivo de la Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias (IBAMEUE). Presidente de la Asociación Andaluza de Enfermería de Urgencias y Emergencias. Correo: enfermeriadeurgencias@enfermeriadeurgencias.com

LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

Una de las áreas del sistema de salud que más está sometida al escrutinio público son los Servicios de Urgencias; cuestiones tales como los tiempos de espera, el hacinamiento o las demoras en la asistencia han sido objeto de debates, comentarios y publicaciones tanto en la prensa especializada como en la prensa generalista.

El número de pacientes que acuden a los servicios de urgencias en busca de una solución rápida de un determinado problema de salud ha ido incrementándose de manera continua y no es previsible que esa tendencia vaya a cambiar. Este aumento de la demanda de estos recursos se debe principalmente a la libertad de horario que se ofrece y a la convicción por parte del paciente del carácter urgente de su problema. Además, el paciente probablemente piensa que este tipo de servicios oferta una mayor cantidad y calidad de recursos humanos, científico-técnicos y tecnológicos y así su problema va a ser tratado de una forma más rápida y eficaz.

La enfermera de la consulta de Recepción, Acogida y Clasificación de pacientes en urgencias es el primer profesional sanitario que va a entrevistar a los pacientes a su llegada al servicio de Urgencias. Estos pacientes acuden con motivo de problemas de salud o alteración de necesidades relacionadas con su esfera biopsicosocial, problemas que ellos mismos catalogan como urgentes y susceptibles de atención inmediata.

La enfermera de RAC pretende, mediante una corta pero eficaz anamnesis a la llegada del paciente junto con la toma de las principales constantes del mismo, delimitar

(nunca diagnosticar) la gravedad del cuadro clínico por el cual acude al centro. En base a esto se aplica una prioridad en razón de la cual será atendido antes o después, es decir, que será traducida en tiempo de espera máximo que podrá esperar para ser explorado y tratado, gestionando y adecuando los recursos disponibles.

Asimismo, las actividades realizadas por la enfermera en la Consulta de Recepción, Acogida y Clasificación deben ir encaminadas a mantener informado al paciente y a su familia, sirviendo de agente catalizador de cuidados precoces e iniciador de protocolos que agilizarán el proceso de atención del paciente, disminuyendo el tiempo de espera y aumentando la calidad de la atención.

Además, la enfermera de Recepción, Acogida y Clasificación puede proporcionar una mejora en la satisfacción del cliente ya que desde el primer momento entra en contacto de manera precoz con el sistema a través de personal sanitario. La información del usuario, el saberse esperando debido a que existen enfermos en peores condiciones y la reevaluación periódica de su estado y la información continuada reducen la ansiedad del paciente en la sala de espera y aumenta su valoración de la atención prestada. Por último también aumenta la satisfacción de los profesionales, que trabajan bajo la seguridad de que los pacientes que aun no han sido valorados de manera definitiva están seguros, atendidos e informados.

THE EMERGENCY SERVICES

One area of health system that is subject to more public scrutiny are the emergency services, issues such as waiting times, overcrowding and delays in care have been

debated, reviews and publications in the press specialized as in the mainstream press.

The number of patients attending emergency departments seeking a quick fix for a particular health problem has been increasing continuously and is not expected that this trend will change. This increased demand for these resources is mainly due to the freedom of time offered and conviction by the patient of the urgency of your problem. In addition, the patient probably think that this type of services offer a greater quantity and quality of human resources, scientific-technical and technological, and so the problem will be treated more quickly and efficiently.

The nurse consultation desk, Reception and Classification of patients in the ED is the first health professional who will interview patients upon arrival at the emergency department. These patients come because of health problems or needs related to alteration of its sphere biopsychosocial problems they likely categorized as urgent and immediate attention.

The RAC nurse seeks, through a short but effective history to the arrival of the patient along with taking the main constants of the same, narrow (not diagnose) the clinical severity by which attends the center. On this basis applies a priority because of which will be seen sooner or later, ie, to be translated into maximum wait time you can wait to be explored and treated, managing and adapting available resources.

Also, the activities of the nurse in the consultation desk, Reception and Classification should aim to keep the patient and family, serving as a catalyst for early care and initiator of protocols that streamline the process of patient care, decreasing waiting time and increasing the quality of care.

In addition, the nurse desk, Reception and Classification can provide an improvement in customer satisfaction since from the first moment of contact earlier with the system through health personnel. User information, the knowledge waiting because there are patients in worse conditions and the periodic reassessment of their status and information continuously reduce patient anxiety in the waiting room and increases their appreciation of the care provided. Finally it also increases the satisfaction of the professionals who work under the assurance that patients who have not yet been definitively assessed are safe, cared for and informed.

Corresponding Address

Domingo Muñoz Arteaga
Universitaria de Enfermería Cruz Roja,
Adscrita a la Universidad de Sevilla
Escuela Universitaria de Enfermería de la Cruz
Roja Española, Centro adscrito a la
Universidad de Sevilla
Avenida de la Cruz Roja, 1 E-41009 – Sevilla,
España