

Organización de las urgencias en el Centro de Salud y domicilio del usuario

M. Navas Alonso^a, M.A. Delgado Nicolás^a, R. Gómez Honorato^b, G. López Martínez^b y M. García López^b

^aMédicos de Familia Área 11. Madrid.

^bEnfermeras. Área 11. Madrid.

La atención a las urgencias y emergencias sanitarias es una parte muy importante de la imagen y expectativas de los ciudadanos con respecto a su sistema de provisión de servicios sanitarios y supone un reto de mejora continua.

Diferenciados los conceptos de urgencia y urgencia objetiva o vital o emergencia, con este trabajo pretendemos facilitar este tipo de atención, organizando la misma tanto en el Centro de Salud como en el domicilio del usuario, mediante el empleo de algoritmos de decisión, fáciles y rápidos en su manejo diario. Incorporamos un algoritmo de actuación sobre los usuarios sin cita no urgentes.

Incluimos los medios diagnósticos y terapéuticos básicos para poder dar respuesta a los diferentes procesos y cerramos el circuito con el mantenimiento de dichos medios.

Palabras clave: organización urgencias, medios diagnósticos, medios terapéuticos, urgencias domicilio, urgencias Centro de Salud, usuarios sin cita no urgentes.

Care in Emergency Service and Health Care Emergencies is an important part of the image and expectations of the citizens regarding its system of providing health care services and supposes a challenge of continuous improvement.

Having differentiated the concepts of emergency and objective or vital emergency or emergency, this study aims to facilitate this type of care, organizing it both in the Health Care Center and in the user's home. This is done by the use of decision algorithms that are easy and fast in their daily management. We incorporate an action algorithm on the users without non-urgent appointments.

We include the diagnostic and basic therapeutic means to be able to respond to the different processes and we close the circuit with the maintenance of these means.

Key words: emergency organization, diagnostic means, therapeutic means, home emergencies, Health Care center emergencies, users without non-urgent appointments.

INTRODUCCIÓN

La urgencia en Atención Primaria suele constituir el primer escalón de la asistencia integrada del paciente grave.

La capacidad y experiencia de los profesionales para afrontar estas situaciones tienen una relevancia fundamental en la efectividad de los resultados, aumentando éstos cuando este tipo de atención está apoyado sobre un modelo organizativo lo más explícito posible.

También hemos de tener en cuenta que este tipo de atención se puede prestar en el Centro de Salud o en el domicilio del paciente, para lo cual debemos contar con los medios diagnósticos y terapéuticos adecuados, garanti-

zando un mantenimiento adecuado de los mismos para cuando sean necesarios.

Con este documento proponemos un modelo para organizar la atención urgente en los domicilios y en los Centros de Salud, adecuándola a las necesidades de la población que atendemos y a los recursos de que disponemos.

En primer lugar debemos realizar un análisis de la situación de la que parte nuestro Centro de Salud y acomodar cada circuito de atención urgente a las peculiaridades de organización y funcionamiento del mismo.

Antes de proceder al abordaje organizativo de las urgencias domiciliarias y en nuestros Centros de Salud, debemos definir dos términos que nos ayudarán en nuestra actuación:

– Urgencia: “Aparición de un problema de etiología diversa y gravedad variable, que genera la vivencia de necesidad inmediata de atención en el propio paciente, en su familia o en quien quiera que asume la responsabilidad”. (Asociación Médica Americana y suscrita por

Correspondencia: M. Navas Alonso.
C/ Foso, 105, 2.º E.
28300 Aranjuez. Madrid.

Recibido el 30-10-03; aceptado para su publicación el 28-1-04.

la Organización Mundial de la Salud y el Consejo de Europa). Es un concepto subjetivo que puede corresponder o no a una necesidad objetiva de intervenir terapéuticamente.

– Urgencia objetiva o vital o emergencia: “Es la necesidad de actuar rápidamente, cuidar sin demora” (Comité de Expertos del Consejo de Europa). Implica actuación terapéutica con tiempo de respuesta rápido pues pelagra la vida del paciente o la integridad de sus órganos.

ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN URGENTE EN EL CENTRO DE SALUD

El personal del área administrativa notificará inmediatamente la urgencia sanitaria al Equipo Básico (médico y/o enfermera específicos o bien sistema espejo) que corresponda (fig. 1).

El celador o en su ausencia otra persona del Equipo de Atención Primaria (EAP) acompañará al paciente con posible patología urgente a la sala de Urgencias o a la consulta correspondiente.

Se procura siempre que la historia clínica del paciente se encuentre a disposición de los profesionales que van a realizar la asistencia.

ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN SIN CITA

La organización de la asistencia de los usuarios que acuden sin cita previa y solicitan atención urgente y no urgente, debe de ser individualizada en cada Centro de Salud y conocida por todos los profesionales con el fin de que exista uniformidad de criterios en aras de la optimización de nuestro trabajo (fig. 2).

Es nuestra opinión que los usuarios conozcan también la organización del sistema, lo que contribuirá a facilitar la accesibilidad y evitará situaciones incómodas a usuarios y profesionales del Centro de Salud.

ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS SIN CITA QUE DEMANDAN ASISTENCIA NO URGENTE PERO NO DEMORABLE

Todos los usuarios deben pasar previamente por la zona administrativa para información y registro correspondiente (fig. 2).

Se notificará al profesional correspondiente (ver organigrama) de los usuarios que supongan una sobrecarga en el trabajo del profesional.

En aquellos Centros de Salud donde no exista historia informatizada se entregarán las historias clínicas de los pacientes que el profesional que vaya a realizar la asistencia solicite.

Los pacientes sin cita y sin huecos en la agenda se registrarán como incidencias al final de la consulta.

Se notificará en el Área administrativa la hora a la que se les cita advirtiéndoles que ésta es aproximada, dependiendo de la sobrecarga de trabajo existente.

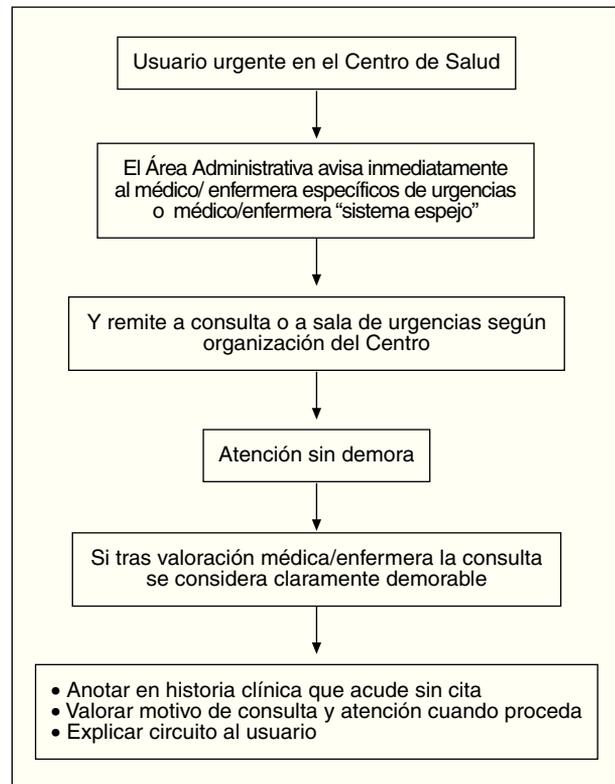


Figura 1. Organización de la atención urgente en el Centro de Salud.

ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN URGENTE EN EL DOMICILIO (fig. 3)

Medios diagnósticos en el Centro de Salud

- Fonendoscopio adultos y pediátrico.
 - Esfigmomanómetro de mercurio.
 - Negatoscopio.
 - Electrocardiógrafo.
 - Otoscopio.
 - Oftalmoscopio.
 - Espirómetro.
 - Martillo de reflejos.
 - Termómetro.
 - Laringoscopio y palas de diversos tamaños.
 - Material de soporte ventilatorio y circulatorio.
 - Cámaras inhalatorias para adultos y niños.
 - Reflectómetro y sus tiras reactivas.
 - Tiras reactivas de orina.
 - Oxígeno.
 - Aspirador de secreciones.
 - Equipos de sondaje.
 - Carro de parada.
 - Pulsioxímetro.
 - Desfibrilador.

Medios diagnósticos a domicilio

- Fonendoscopio adultos y pediátrico.
 - Esfigmomanómetro aneroides.

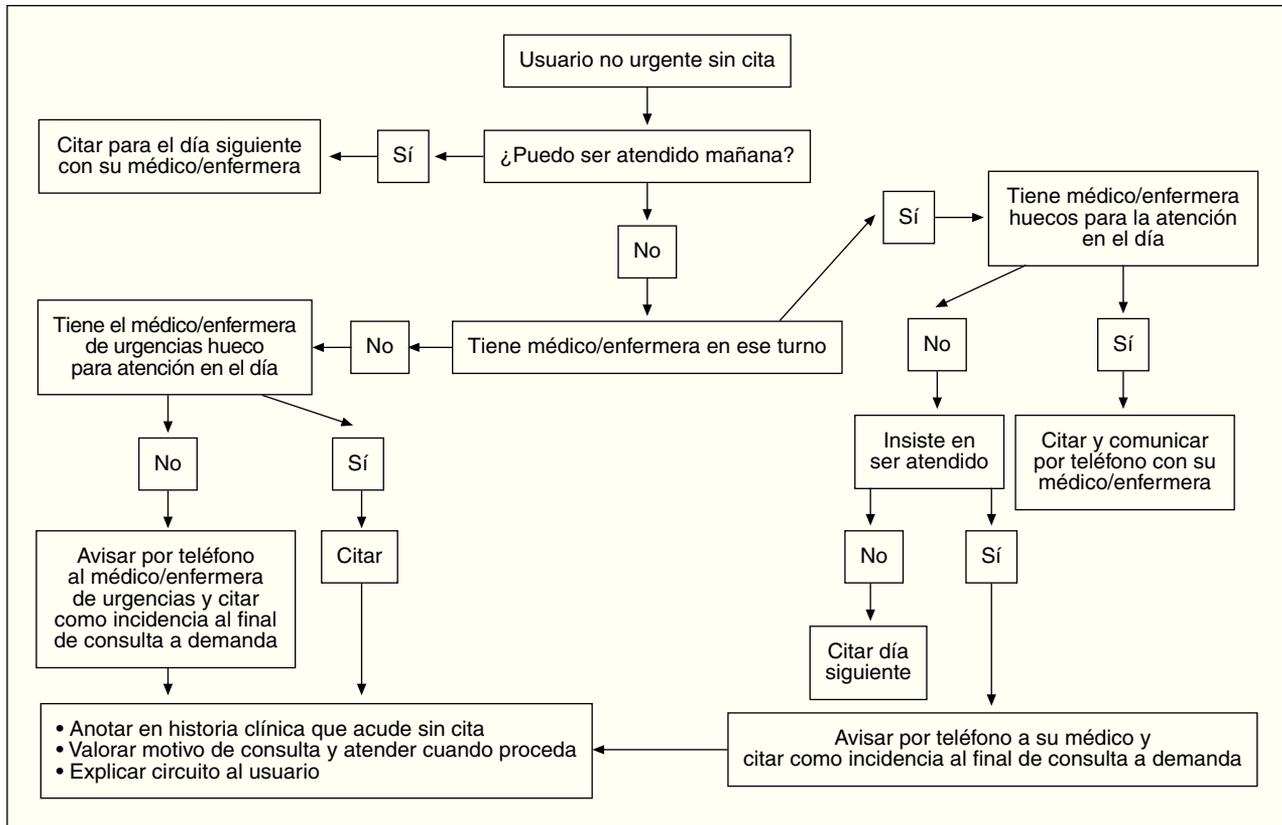


Figura 2. Organización de la atención a los que acuden sin cita.

- Teleelectrocardiógrafo.
- Otoscopio.
- Oftalmoscopio.
- Martillo de reflejos.
- Termómetro.
- Laringoscopio y palas de diversos tamaños.
- Material de soporte ventilatorio y circulatorio.
- Reflectómetro y sus tiras reactivas.
- Tiras reactivas de orina.
- Oxígeno.
- Cámaras inhalatorias para adultos y niños.
- Aspirador de secreciones.
- Equipos de sondaje.

Medios terapéuticos en el Centro de Salud

Los aprobados por la Comisión de Farmacia de cada Área de Salud.

Medios terapéuticos para avisos urgentes

Medicamentos y su presentación

Adrenalina (1 mg/ml ampollas).

Ácido acetilsalicílico (500 mg comprimidos de liberación rápida).

Clorpromacina (25 mg ampollas).

Haloperidol (5 mg ampollas).

Atropina (1 mg ampollas).

Biperideno (5 mg/1 ml ampollas).

Captoprilo (25 mg comprimidos).

Metilprednisolona (40 mg ampollas).

Prednisona (30 mg comprimidos).

Dexclorfeniramina (5 mg ampollas).

Diazepam (5 mg comp, 10 mg ampollas y 5 y 10 mg microenemas).

Diclofenaco (75 mg ampollas).

Flumazenilo (0,5 mg/5 ml ampollas).

Furosemida (20 mg ampollas).

Glucagón (1 mg/ml jeringuilla).

Glucosa 50% (ampollas de 20 ml).

Metoclopramida (10 mg ampollas).

Morfina (10 mg ampollas).

Naloxona (0,4 mg ampollas).

Nitroglicerina (0,4 µg/pulsación aerosol).

Paracetamol (500 mg comprimidos).

Salbutamol (100 µg/pulsación aerosol).

Material del carro de parada

Material clínico

– Desfibrilador semiautomático.

– Ambú con reservorio, toma de oxígeno y mascarilla.

– Material de punción y sueroterapia:

* Abocatt n.º 14, 16, 18 y 20.

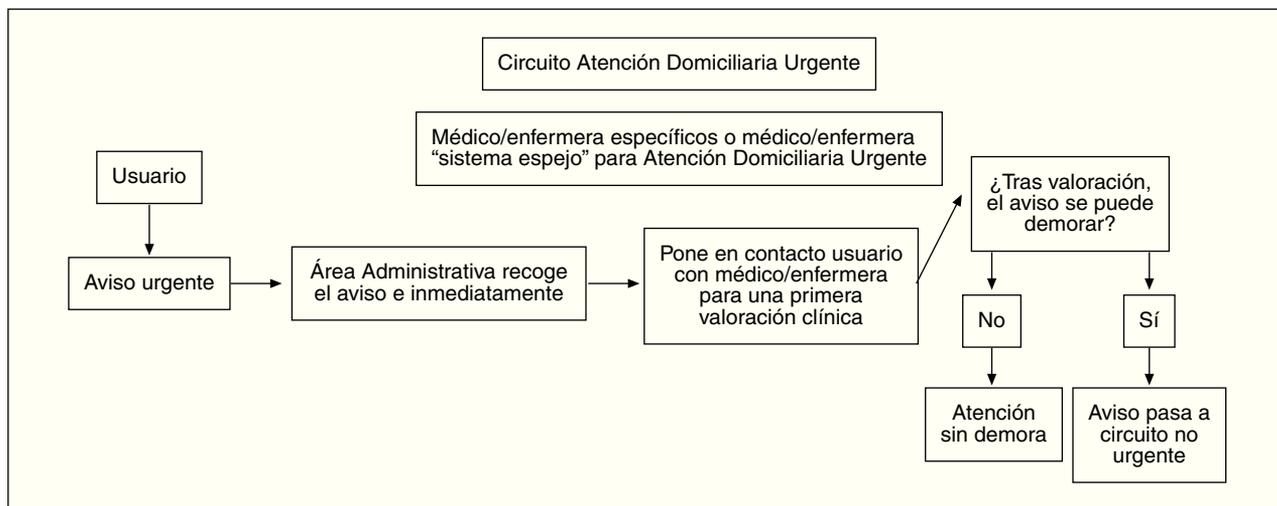


Figura 3. Organización de la atención urgente en el domicilio.

- * Llave de tres pasos.
- * Sistemas de suero.
- * Sistema regulador de infusión (rueda).
- * Kit vía central.
- * Jeringuillas de 5 y 10 cc.
- * Compresor.
- * Aguja im/iv.
- * Puntos de aproximación.
- * Compresas, gasas, esparadrapo.
- * Suero fisiológico 500 cc.
- * Suero glucosado al 5% 500 cc y al 50%.
- * Hemoce.
- Caja de intubación:
 - * Laringoscopio y palas de varios tamaños.
 - * Tubos endotraqueales con fiador.
 - * Tubos de Guedel.
 - * Venda milada.
 - * Jeringuilla de 10 cc.
 - * Pinzas Magill.
 - * Mascarilla ambú.
 - * Alargadera de oxígeno.
 - * Repuestos: pilas y bombillas.
- Material general:
 - * Sonda nasogástrica.
 - * Sistema de aspiración.
 - * Pegatinas de monitorización.
 - * Jeringuilla de 50 cc.
 - * Gasas, compresas, esparadrapo.
 - * Sonda vesical.
 - * Guantes estériles y desechables.
 - * Lubricante urológico.
 - * Sonda colectora.

- Akineton.
- Flumazenilo.
- Tiamina (100 mg).
- Bicarbonato 1M.
- Cloruro cálcico.
- Digoxina.
- Midazolam.
- Eufilina.
- Haloperidol.
- Lidocaína al 5%.
- Luminal.
- Morfina.
- Verapamilo.

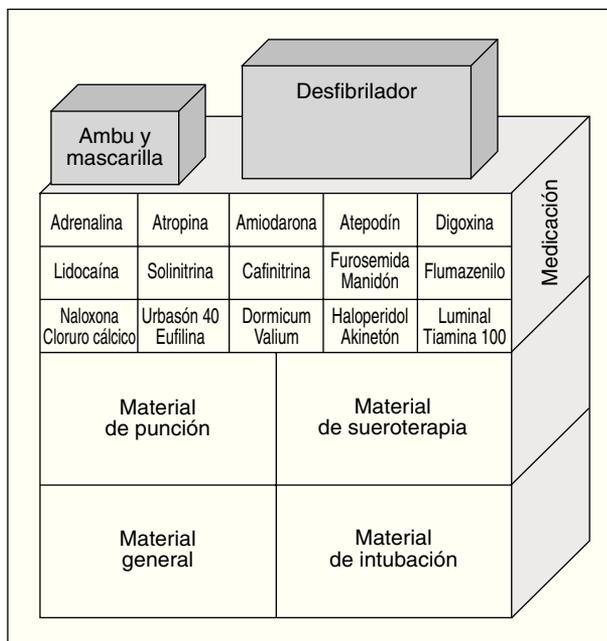


Figura 4. Distribución del material en el carro de parada.

Medicación por vía parenteral

- Adrenalina.
 - Atropina.
 - ATP (atepodín o adenosina).
 - Amiodarona.

MANTENIMIENTO DEL CARRO DE PARADA	
Fecha:.....	
Nombre:.....	
DESFIBRILADOR:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Funcionamiento correcto <input type="checkbox"/> Averiado <input type="checkbox"/> En reparación	
AMBU CON RESERVORIO, TOMA DE OXÍGENO Y MASCARILLA:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Comprobado su funcionamiento <input type="checkbox"/> Mascarilla presente	
MATERIAL DE PUNCIÓN Y SUEROTERAPIA:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Abocat nº 14 <input type="checkbox"/> Abocat nº 16 <input type="checkbox"/> Abocat nº 18 <input type="checkbox"/> Abocat nº 20 <input type="checkbox"/> Llave de tres pasos <input type="checkbox"/> Sistema de suero <input type="checkbox"/> Kit vía central <input type="checkbox"/> Compresor <input type="checkbox"/> Agujas I.M <input type="checkbox"/> Agujas I.V <input type="checkbox"/> Jeringuillas de 5 cc <input type="checkbox"/> Jeringuillas de 10 cc <input type="checkbox"/> Compresas <input type="checkbox"/> Gasas <input type="checkbox"/> Esparadrapo <input type="checkbox"/> Suero fisiológico 500 cc <input type="checkbox"/> Sistema regulador de infusión (rueda) <input type="checkbox"/> Puntos de aproximación <input type="checkbox"/> Suero glucosado al 5% 500 cc y al 50% <input type="checkbox"/> Hemoce	
CAJA DE INTUBACIÓN:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Mango laringo y pilas funcionando <input type="checkbox"/> Pala pequeña luciendo <input type="checkbox"/> Pala mediana luciendo <input type="checkbox"/> Pala grande luciendo <input type="checkbox"/> Tubos endotraqueales con fiador <input type="checkbox"/> Tubos Guedel <input type="checkbox"/> Venda Milada <input type="checkbox"/> Jeringuilla de 10 cc <input type="checkbox"/> Pinzas Magill <input type="checkbox"/> Alargadera de oxígeno <input type="checkbox"/> Repuesto de pilas <input type="checkbox"/> Repuesto de bombillas	
MATERIAL GENERAL:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Sonda nasogástrica <input type="checkbox"/> Sistema de aspiración <input type="checkbox"/> Pegatinas de monitorización <input type="checkbox"/> Jeringuilla de 50 cc <input type="checkbox"/> Gasas <input type="checkbox"/> Compresas <input type="checkbox"/> Esparadrapo <input type="checkbox"/> Sondas vesicales varios calibres <input type="checkbox"/> Guantes estériles <input type="checkbox"/> Guantes desechables <input type="checkbox"/> Lubricante urológico <input type="checkbox"/> Sonda colectora	
MATERIAL POR VÍA PARENTERAL:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Adrenalina (10 amp) <input type="checkbox"/> Atropina (10 amp) <input type="checkbox"/> Atepodín o Adenosina (4 viales) <input type="checkbox"/> Amiodarona (5 amp.) <input type="checkbox"/> Akinetón (5 amp) <input type="checkbox"/> Flumazenilo (2 amp) <input type="checkbox"/> Tiamina 100 mg (2 amp) <input type="checkbox"/> Digoxina (5 amp) <input type="checkbox"/> Midazolam (3 amp) <input type="checkbox"/> Diazepam (3 amp) <input type="checkbox"/> Cloruro cálcico <input type="checkbox"/> Eufilina (4 amp) <input type="checkbox"/> Haloperidol (4 amp) <input type="checkbox"/> Luminal (4 amp) <input type="checkbox"/> Lidocaína al 5% (5 amp) <input type="checkbox"/> Morfina (2 amp) <input type="checkbox"/> Naloxona (4 amp) <input type="checkbox"/> Verapamilo (5 amp) <input type="checkbox"/> Furosemida (5 amp) <input type="checkbox"/> 6-metilprednisolona 40 mg (5 amp) <input type="checkbox"/> Nitroglicerina sublingual (1 envase) <input type="checkbox"/> Solinitrina ampollas con suero glucosado al 5% con envase de cristal (5 amp)	
Señalar con × donde proceda.	

Figura 5. Mantenimiento del carro de parada.

- Naloxona.
- Furosemida.
- Solinitrina ampollas con suero glucosado al 5%, envase de cristal.
- Urbasón .
- Vernies s.l.
- Diazepam.

Distribución en el carro de parada (fig. 4)

Mantenimiento de los medios diagnósticos y terapéuticos

Las auxiliares de enfermería realizarán el mantenimiento referido a la higiene y conservación del material que se utilice tanto en el Centro de Salud como en el domicilio del

MANTENIMIENTO DEL MALETÍN DE URGENCIAS	
Fecha:.....	
Nombre:.....	
MEDIOS DIAGNÓSTICOS:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Fonendo adultos y pediátrico <input type="checkbox"/> Esfigmomanómetro aneróide <input type="checkbox"/> Tele-ECG <input type="checkbox"/> Otoscopio <input type="checkbox"/> Oftalmoscopio <input type="checkbox"/> Rinoscopio	<input type="checkbox"/> Martillo reflejos <input type="checkbox"/> Termómetro <input type="checkbox"/> Reflectómetro y tiras reactivas <input type="checkbox"/> Tiras reactivas de orina <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
MATERIAL DE PUNCIÓN Y SUEROTERAPIA:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Abocat nº 14 <input type="checkbox"/> Abocat nº 16 <input type="checkbox"/> Abocat nº 18 <input type="checkbox"/> Abocat nº 20 <input type="checkbox"/> Llave de tres pasos <input type="checkbox"/> Sistema de suero <input type="checkbox"/> Kit vía central <input type="checkbox"/> Compresor <input type="checkbox"/> Agujas I.M. <input type="checkbox"/> Agujas I.V.	<input type="checkbox"/> Jeringuillas de 5 cc <input type="checkbox"/> Jeringuillas de 10 cc <input type="checkbox"/> Suero fisiológico 500 cc <input type="checkbox"/> Sistema regulador de infusión (rueda) <input type="checkbox"/> Puntos de aproximación <input type="checkbox"/> Suero glucosado al 5% 500 cc y al 50% <input type="checkbox"/> Prueba de embarazo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
VÍA AÉREA:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Mango laringo y pilas funcionando <input type="checkbox"/> Pala pequeña luciendo <input type="checkbox"/> Pala mediana luciendo <input type="checkbox"/> Pala grande luciendo <input type="checkbox"/> Tubos endotraqueales con fiador <input type="checkbox"/> Tubos Guedel pequeño y grande <input type="checkbox"/> Venda Milada <input type="checkbox"/> Jeringuilla de 10 cc	<input type="checkbox"/> Pinzas Magill <input type="checkbox"/> Alargadera de oxígeno <input type="checkbox"/> Repuesto de pilas <input type="checkbox"/> Repuesto de bombillas <input type="checkbox"/> Ambú con reservorio <input type="checkbox"/> Bombona de oxígeno <input type="checkbox"/> Toma de oxígeno <input type="checkbox"/> Mascarillas de ambú
MATERIAL GENERAL:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Guantes estériles <input type="checkbox"/> Guantes desechables <input type="checkbox"/> Lubricante urológico <input type="checkbox"/> Venda crepe <input type="checkbox"/> Gasas <input type="checkbox"/> Compresas <input type="checkbox"/> Esparadrapo <input type="checkbox"/> Sondas vesicales varios calibres	<input type="checkbox"/> Paño verde desechable <input type="checkbox"/> Aspirador de secreciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
MATERIAL POR VÍA PARENTERAL:	INCIDENCIAS
<input type="checkbox"/> Adrenalina (10 amp) <input type="checkbox"/> Atropina (10 amp) <input type="checkbox"/> Atepodín o adenosina (4 viales) <input type="checkbox"/> Amiodarona (5 amp) <input type="checkbox"/> Biperideno (5 amp) <input type="checkbox"/> Flumazenilo (2 amp) <input type="checkbox"/> Tiamina 100 mg (2 amp) <input type="checkbox"/> Digoxina (5 amp) <input type="checkbox"/> Midazolam (3 amp) <input type="checkbox"/> Diazepam (3 amp) <input type="checkbox"/> Cloruro cálcico <input type="checkbox"/> Eufilina (4 amp) <input type="checkbox"/> Haloperidol (4 amp)	<input type="checkbox"/> Luminal (4 amp) <input type="checkbox"/> Lidocaína al 5% (5 amp) <input type="checkbox"/> Morfina (2 amp) <input type="checkbox"/> Naloxona (4 amp) <input type="checkbox"/> Verapamilo (5 amp) <input type="checkbox"/> Furosemida (5 amp) <input type="checkbox"/> 6-metilprednisolona 40 mg (5 amp) <input type="checkbox"/> Nitroglicerina sublingual (1 envase) <input type="checkbox"/> Solinitrina ampollas con suero glucosado al 5% con envase de cristal (5 amp) <input type="checkbox"/> Salbutamol aerosol
Señalar con × donde proceda.	

Figura 6. Mantenimiento del maletín de urgencias.

usuario; asimismo revisarán la reposición de los cajetines de medicación.

La revisión diaria del carro de parada, del maletín de urgencias domiciliarias y del funcionamiento del material será realizado por Enfermería mediante rotaciones semanales y una enfermera por cada turno. Para garantizar la revisión diaria se utilizarán gráficos guía, uno para el carro

y otro para el maletín de urgencias, que serán firmados tras realizar la revisión (figs. 5 y 6).

Glosario de términos

Atención sin demora: es la que se origina una vez producida la valoración de la misma por el médico/enfermera y exige una respuesta inmediata.

Consulta demorable: tras la valoración, no exige respuesta inmediata.

Médico/enfermera sistema espejo: la atención sanitaria es realizada por el turno contrario al que pertenece el usuario.

Médico/enfermera específicos: cuando el usuario es atendido por personal sanitario del turno al que está asignado, ya sea por su médico/enfermera de referencia o por personal sanitario destinado a tal fin.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Díez Espino J, Morán Pi JC. Urgencias en Atención Primaria. FMC. 1994;1:141-2.
- Gerencia del Área 11 – INSALUD. Guía farmacoterapéutica de urgencias en atención primaria. Madrid: INSALUD; 2001.
- Martín Zurro A, Cano JF. Atención Primaria. Madrid, 1996.
- Martínez Merodio P, Lou Arnal S, Mallen Belenguer M. Material imprescindible para el servicio de urgencias y el maletín de domicilios. FMC en Atención Primaria 1997;4:267-73.
- Medicamentos para el maletín del médico de atención primaria. Infac. Vol 9 – N.º 4. Osakidetza. Abril 2001.