

# La Enfermería de Urgencias de Plasencia optimiza tiempos y humaniza la asistencia

La implantación de un nuevo sistema de recepción, acogida y clasificación (RAC) de pacientes mejora la respuesta de este servicio al usuario e introduce un nuevo modelo de trabajo con criterios homogéneos y científicos

El equipo de Enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital 'Virgen del Puerto' de Plasencia, ha implantado desde finales de 2006 un sistema de recepción, acogida y clasificación (RAC) de pacientes con el que pretenden mejorar la calidad y la eficacia del servicio para mejorar la respuesta a las necesidades de los usuarios.

Los resultados de este nuevo modelo de trabajo no se han hecho esperar, y "han sido espectaculares" según el supervisor de Urgencias, José Manuel Párraga Sánchez, "podemos decir que en menos de dos minutos de media se ha clasificado a los pacientes que han acudido a urgencias, y todos -críticos, graves o urgentes- han pasado a boxes de asistencia en el mismo momento de su llegada".

La RAC viene a relevar al concepto de triage con el que se clasificaba a los pacientes según su estado de salud tras una valoración, según Párraga, incompleta. La RAC responde a la necesidad de una clasificación rápida e individualizada de los usuarios a su llegada a Urgencias con la que delimitar realmente la prioridad de la atención sanitaria. "Es imprescindible conocer el problema del paciente de la forma más rápida y humana posible, y este sistema RAC cumple esos requisitos a la perfección".

## MEJOR ASISTENCIA

Con el nuevo sistema, Párraga afirma que mejora la asistencia por cuatro motivos. Primero, porque en un tiempo mínimo se clasifica al 100% de los pacientes; segundo, porque se atiende a pacientes de forma inmediata; tercero, porque desaparecen espacios muertos de asistencia; y cuarto, porque el paciente recibe una



Equipo de Enfermería de Urgencias del Hospital 'Virgen del Puerto' de Plasencia.

información precisa y por personal especializado.

Con la RAC, Enfermería también mejora la calidad y la eficacia del proceso enfermero en Urgencias porque establece criterios homogéneos, científicos y coherentes sobre la necesidad de atención que un paciente presenta con respecto a su demanda de asistencia y sobre esto, aplicar la intervención enfermera que garantice su seguridad. Explica el supervisor que este cambio propicia un avance en la mejora de la atención según los modelos de trabajo por procesos.

Las funciones de Enfermería pasan con la RAC por la ordenación eficaz de la demanda mediante la entrevista rápida, la observación y exploración, así como por la evaluación de la situación del usua-

## LAS CLAVES

En menos de dos minutos se clasifica al paciente que acude a Urgencias según su gravedad

Enfermería ha hecho un especial de esfuerzo para adaptarse al nuevo sistema de trabajo.

rio a su llegada y el grado de prioridad, y su derivación hacia el área de tratamiento y cuidado adecuados. No menos importante en las nuevas tareas de la enfermera está

el ofertar a pacientes y familiares una aproximación humana y profesional a la demanda asistencial, además de estabilidad, confort y apoyo emocional para predisponer al paciente a una actitud terapéutica positiva.

Esfuerzo, motivación, compromiso, implicación y adaptación han sido algunas de los requisitos necesarios a los que la Enfermería de Urgencias ha hecho frente para emprender este nuevo sistema de trabajo. Párraga se manifiesta "tremendamente satisfecho y especialmente orgulloso de contar con el equipo de Enfermería de Urgencias que trabaja en el hospital".

Según el supervisor, este nuevo sistema de trabajo ha cambiado espectacularmente la atención que se venía realizando en Urgencias y satisface los objetivos planteados.

## Mayor intimidad

Uno de los objetivos de la Enfermería de Urgencias del hospital placentino es humanizar la asistencia, y en este sentido, mejorar la intimidad a la hora de recibir a los pacientes. Adelanta el supervisor José Manuel Párraga, la creación de "un box especial para realizar el RAC de la manera más íntima que nuestros pacientes y sus familias se merecen".

Uno de los aspectos pendientes en esta nueva etapa de la Enfermería de Urgencias es la elaboración de una encuesta de satisfacción entre los usuarios que permita "conocer la percepción del paciente y abierta para que indiquen con exactitud sus sensaciones y la realidad desde su perspectiva".

En este sentido, la implantación de la RAC está justificada también en cuanto que la satisfacción del usuario respecto a la calidad de los cuidados recibidos en los servicios de Urgencias, está influenciada por el primer contacto con la enfermera, apunta Párraga.

DE ROSA PERIBÁÑEZ VALENCIA, PROFESIONAL DEL HOSPITAL 'VIRGEN DEL PUERTO'

## Premiado un estudio sobre las actitudes del auxiliar de Enfermería ante el paciente de SIDA

La auxiliar de Enfermería del Hospital placentino 'Virgen del Puerto' -Rosa Peribáñez Valencia, ha recibido el primer premio de la Fundación para el Avance de la Enfermería (FAE), en el XI Certamen Nacional de Investigación, por su trabajo 'Actitudes del Técnico CAE ante el paciente con Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA).

FAE hizo entrega del premio el día 12 de junio en el hospital placentino, ya que el certamen se celebra allí de donde es el profesional galardonado.

Para Peribáñez Valencia este premio "significa un reconocimiento real de la Enfermería básica, una

satisfacción personal y también de mis compañeros de profesión". Según la auxiliar placentina, convocatorias como éstas ayudan a posicionar al profesional del TCAE en el conjunto de sistema sanitario, ya que en algunos contextos no es suficientemente valorada por el desconocimiento de la capacidad profesional, académica y personal del auxiliar de Enfermería actual.

## ESTUDIO COMPARATIVO

El estudio premiado consiste en un análisis comparativo entre las actitudes de los profesionales TCAE de los hospitales 'Universitario' de Getafe -600 camas- y el 'Virgen del Puerto', de Plasencia -

250 camas-. Para ello, se repartieron encuestas en ambos centros sobre la información que tenían los profesionales sobre SIDA y drogodependencias, cuidados especiales y el grado de satisfacción y motivación en el trabajo con estos enfermos.

Entre las conclusiones destaca el mayor temor al contagio en el hospital placentino, a pesar de que nadie conoce caso alguno de contagio de SIDA por motivos profesionales. En ambos centros los profesionales detectan una necesidad de formación e información, así como de tratar a los enfermos de igual forma que al resto de otras patologías, con apoyo y solidaridad.



La auxiliar de Enfermería premiada, Rosa Peribáñez Valencia.