

---

---

# SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

**María Isabel Arroyo Masa**

F.E.A de Urgencia Hospitalaria del CHUB

30 de Septiembre de 2019

# ¿ QUE ES UNA URGENCIA?

---

---

- La “*emergencia médica*” o “*urgencia médica*” se define como una lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada (*Wikipedia*)
- Una “*emergencia*” es toda circunstancia nueva o inesperada que modifica la condición habitual de salud de una persona, que siendo reconocida por el paciente o por terceros, es percibida como potencialmente peligrosa (*American College of Emergency Medicine*)

# ¿ QUE ES UNA URGENCIA?

NO ES LO MISMO UNA URGENCIA QUE UNA EMERGENCIA



# SITUACION ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

---

---

\*Servicio gratuito de consulta de “24 horas”

- “Situación súbita que supone una **amenaza para la vida**”  
SUSTITUIDO por “posibilidad de consultar cualquier situación en el momento en que la población lo demande, independientemente de la gravedad”
- Un **coladero fácil** : “ si tengo una indisposición , aunque sea leve, y no dispongo de otro momento para consultar o me resulta más cómodo (o accesible) hacerlo en este momento, pues lo voy a realizar”



*Factores asociados al uso inadecuado de un servicio de urgencias hospitalario.  
Emergencias 2005; 17:138-44.*



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Premisas generales*

---

---

- Priorizar la asistencia para dar una respuesta adecuada, en tiempo y recursos, a la urgencia en cualquiera de sus niveles
- Atender la situación patológica que presente el paciente. Como requisito mínimo se exige que un área de Urgencias tenga los recursos para:
  - A) Asistir una Parada Cardiorrespiratoria
  - B) Estabilizar cualquier proceso patológico
  - C) Emitir un juicio diagnóstico sindrómico
- Derivar, en su caso, o dar una solución finalista, en otros, de acuerdo con la capacidad del complejo hospitalario
- Un área de Urgencias Hospitalaria deberá ser totalmente operativa 24 horas todos los días

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Estructura funcional*

---

---

- La cartera de Servicios de la sección de Urgencias incluye:
  - 1.- Atención a la Parada Cardiorrespiratoria, al Politraumatizado y a la Emergencia (Urgencia Vital)
  - 2.- Procedimientos de Control y Observación
  - 3.- Procedimientos Terapéuticos/ Diagnósticos
  - 4.- Procedimientos Terapéuticos
  - 5.- Procedimientos Diagnósticos
  - 6.- Traslado de Pacientes

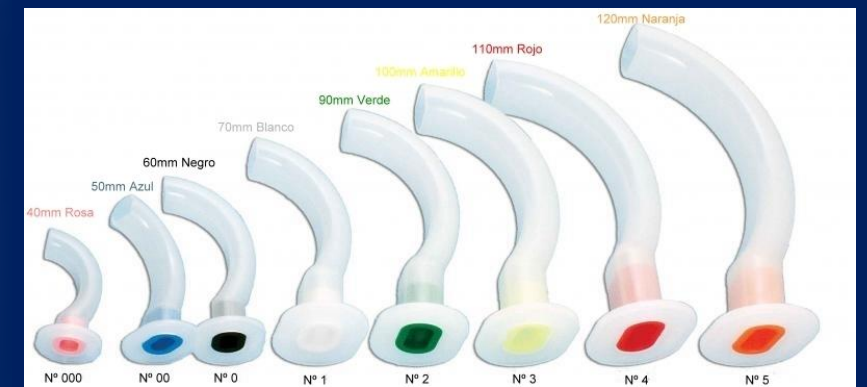


# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

Atención a la PCR, al Politraumatizado y a la Emergencia (Urgencia vital)

## • 1.1. Aislamiento y control de la vía aérea y ventilación:

- Cánulas de Guedell
- Ventilación manual con bolsa y mascarilla
- Pulsioximetría
- Oxigenoterapia
- Intubación traqueal
- Técnica de intubación difícil
- Cricotiroidotomía
- Ventilación mecánica no invasiva e invasiva



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Estructura funcional*

Atención a la PCR, al Politraumatizado y a la Emergencia (Urgencia vital)

### • 1.2 Control cardiocirculatorio:

- Monitorización electrocardiográfica
- Desfibrilación eléctrica
- Cardioversión sincronizada
- Marcapasos externo
- Monitorización no invasiva de la presión arterial
- Monitorización de la presión venosa central





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

Atención a la PCR, al Politraumatizado y a la Emergencia (Urgencia vital)

- **1.3 Atención al Politraumatizado**
  - Técnicas de inmovilización de columna
  - Técnicas de inmovilización de miembros
- **1.4 Manejo, control y administración de drogas protocolizadas**



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Estructura funcional*

---

---

### Procedimientos de control y observación

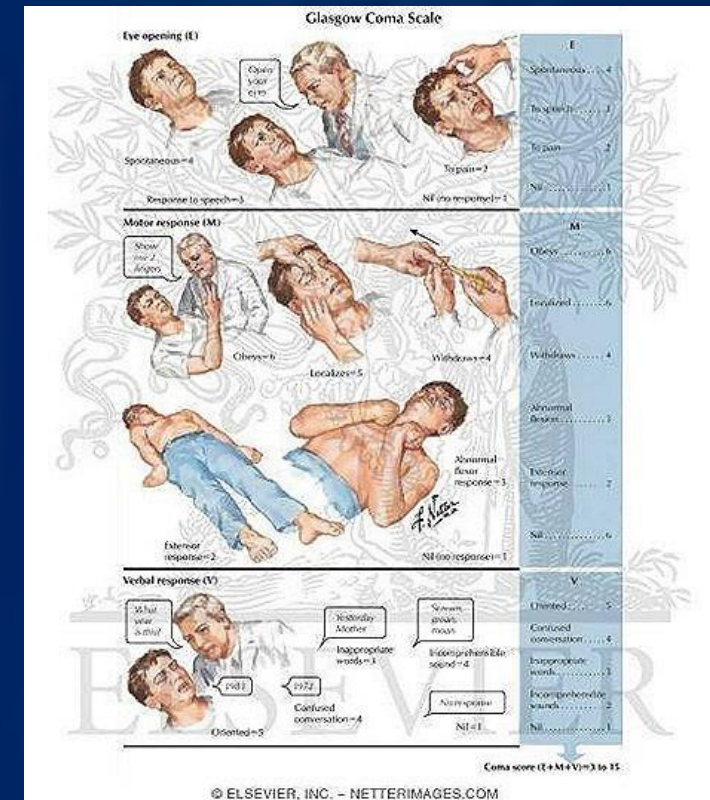
- Toma y monitorización de temperatura
- Toma y monitorización de pulso y frecuencia respiratoria
- Toma y monitorización de presión arterial no invasiva
- Monitorización electrocardiográfica continua
- Monitorización de la saturación de O<sub>2</sub>



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos de control y observación

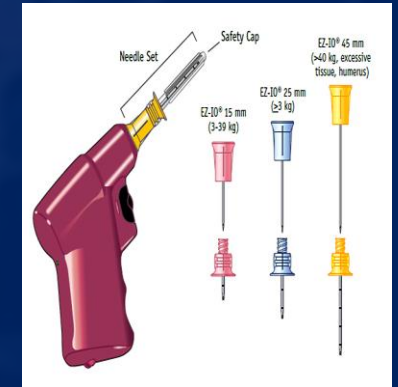
- Monitorización de diuresis horaria y por turnos
- Control de fluidos, secreciones y excreciones
- Monitorización de otros signos clínicos específicos: Glasgow
- Protocolo de administración de drogas y medicación



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos terapéuticos/ diagnósticos

- Acceso a vía venosa periférica
- Acceso a vía venosa central
- Punción Arterial
- Vía intraósea
- Sondaje vesical
- Sondaje naso-gástrico





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos terapéuticos/ diagnósticos

- Sistemas de perfusión continua
- Maniobras de RCP Básica y Avanzada
- Paracentesis
- Toracocentesis
- Aspiración de secreciones



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Estructura funcional*

### Procedimientos terapéuticos

- 4.1. Quirúrgicos:
  - Suturas de heridas de piel y tejido subcutáneo, no complicadas, sin repercusión funcional ni estética
  - Cura y limpieza de heridas y quemaduras
  - Tratamiento, taponamiento de hemorragias y control de heridas sangrantes
  - Extracción de cuerpos extraños en piel



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos terapéuticos

- 4.1. Quirúrgicos:
  - Extracción simple y curación de cuerpos extraños corneales
  - Extracción simple de cuerpos extraños de cavidad orofaríngea, fosas nasales y conducto auditivo
  - Vendajes ,inmovilizaciones de miembros y férulas
  - Atención al politraumatizado



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Estructura funcional*

### Procedimientos terapéuticos

#### • 4.2 Otros:

- Administración de aerosoles con aire y oxígeno
- Oxigenoterapia
- Ventilación no invasiva
- Administración y manejo de medicación de urgencias





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos terapéuticos

- 4.2 Otros:
  - Sedación y analgesia bajo protocolo
  - Anestesia tópica y local
  - Procedimientos y protocolo de limpieza , aseo y cuidados corporales y prevención de úlceras por decúbito



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

---

---

## Procedimientos diagnósticos

### • 5.1. Del Area de Urgencias:

- ECG
- Analítica seca para glucemia
- Fondo de ojo
- Exploración con lámpara de hendidura
- Otoscopia y Rinoscopia
- Laringoscopia indirecta
- Punción intrarraquídea



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos diagnósticos

### • 5.2 Del Servicio de Radiología:

- Rx tórax
- Rx simple de abdomen
- Exploración osteo-articular
- Ecografía Abdominal (según protocolos)
- Tomografía Axial Computerizada (según protocolos)





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos diagnósticos

### • 5.3 Del Servicio de Hematología:

- Hemograma: con Hemoglobina, Hematíes y sus parámetros, Plaquetas y Leucocitos y fórmula.
- Coagulación: con TP, TPTA, INR, Fibrinógeno.
- Frotis (según protocolo)
- Dímero de fibrina y cuantificación

The image shows a screenshot of a laboratory information system (LIS) interface. The title is 'LABORATORIO DE URGENCIAS'. The interface is organized into several sections with checkboxes and dropdown menus. The 'Hematología' section includes tests like Hemoglobina, Hematíes, Plaquetas, and Leucocitos. The 'Coagulación' section includes TP, TPTA, INR, and Fibrinógeno. There are also sections for 'Frotis' and 'Dímero de fibrina'. The interface is designed for quick selection and ordering of tests.





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

## Procedimientos diagnósticos

- **5.4 Del Servicio de Laboratorio y Análisis Clínicos:**
  - **Determinaciones en *sangre*:** Glucosa, urea, creatinina, sodio, potasio, cloro, calcio; proteínas totales; CPK Y Mb, Troponina US, amilasa, gasometría, fármacos
  - **Determinaciones en *orina*:** examen en fresco de sedimento y elementales: amilasuria, test de gestación, tóxicos en orina
  - **Determinaciones en *líquidos orgánicos*:** LCR; líquido pleural, sinovial y ascítico



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Estructura funcional*

---

---

## Procedimientos diagnósticos

- **5.5 Del Servicio de Microbiología:**
  - Recogida y procesamiento para cultivo y antibiograma de sangre, líquidos corporales, secreciones y cualquier catéter o material



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Estructura funcional*

### Traslado de pacientes

- Los recursos deben estar localizados allá donde su eficacia y eficiencia sean mayores y atendiendo al principio de que todos los ciudadanos deben tener similar accesibilidad a todos los servicios sanitarios, la Sección de Urgencias deben poder disponer de :
  - Ambulancia medicalizable, con enfermero, para pacientes no críticos y estables
  - Ambulancia de críticos, con material, enfermero y médico, para enfermos críticos e inestables





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Servicio de Urgencias

El personal sanitario se pondrá en comunicación con la sala de espera de familiares a través de la megafonía o vía telefónica cuando se requiera la presencia de los familiares.

Una vez atendido en la Consulta Médica, quizás se requiera la realización de pruebas complementarias (analíticas, radiografías,...) o valoración por otro facultativo del complejo, existen unos tiempos de espera que son inevitables y ajenos a este servicio.

Disculpen el tiempo de espera, el personal trabaja con el fin de mejorar la asistencia médica.

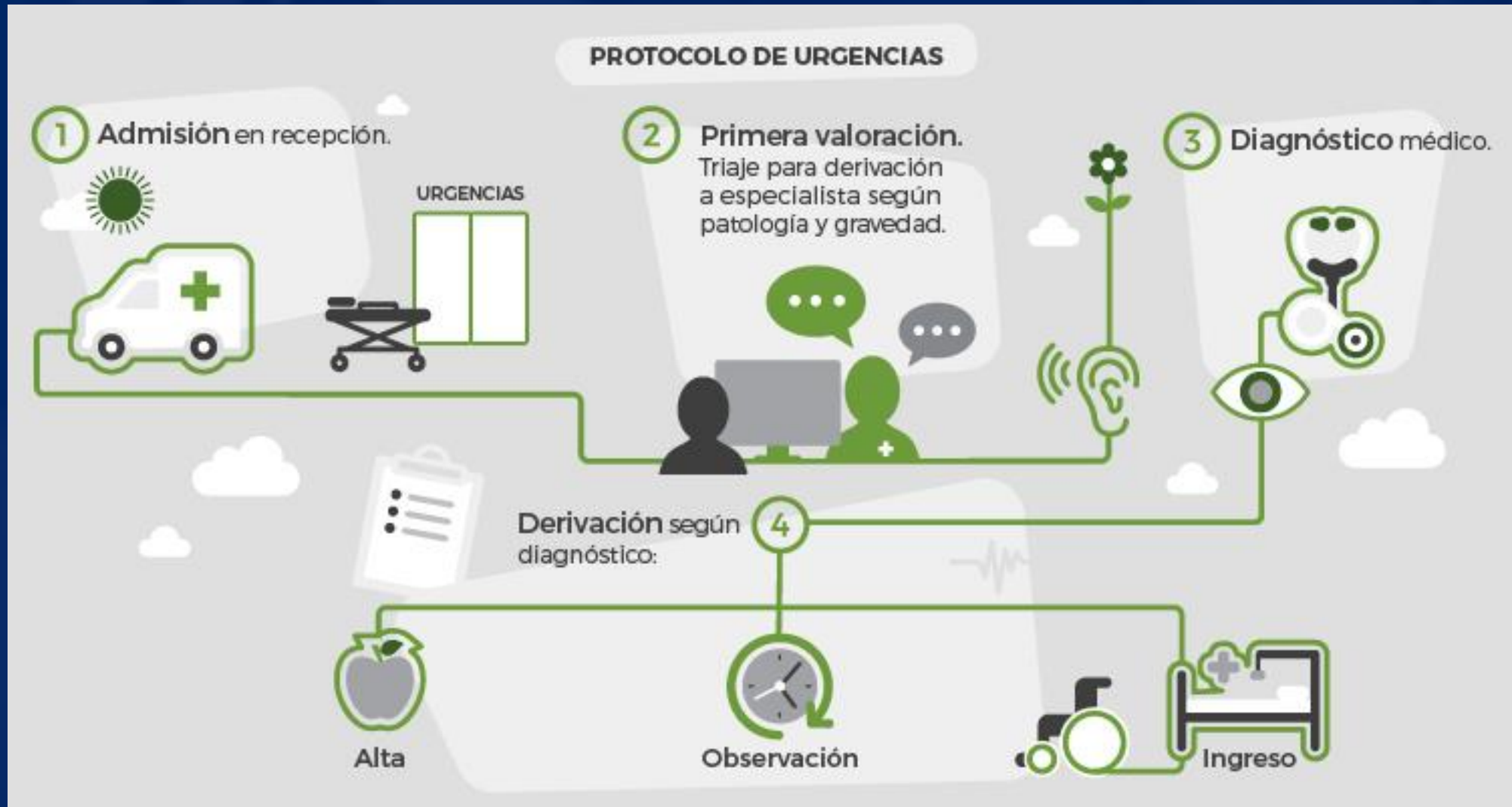
Tras la valoración en consulta le informaremos de la actitud a seguir:

- Estancia en sala de espera de consultas
- Estancia en sala de observación de ambulantes
- Estancia en área de observación
- Ingreso en hospitalización
- Alta domiciliaria



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

- La asistencia en Urgencias se articula en torno al principio de dar preferencia a los pacientes más graves. En relación con ello se definen unas *Areas Funcionales*, diferenciados según el riesgo, los medios diagnósticos y terapéuticos que requieren y el tiempo previsible de estancia en Urgencias:
  - 1. Area de Admisión y Recepción
  - 2. Area de Triage
  - 3. Area de Consultas
  - 4. Area de Observación de Sillones
  - 5. Area de Observación de Camas
  - 6. Area de Apoyo o Servicios Comunes

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

## Area de Admisión y Recepción

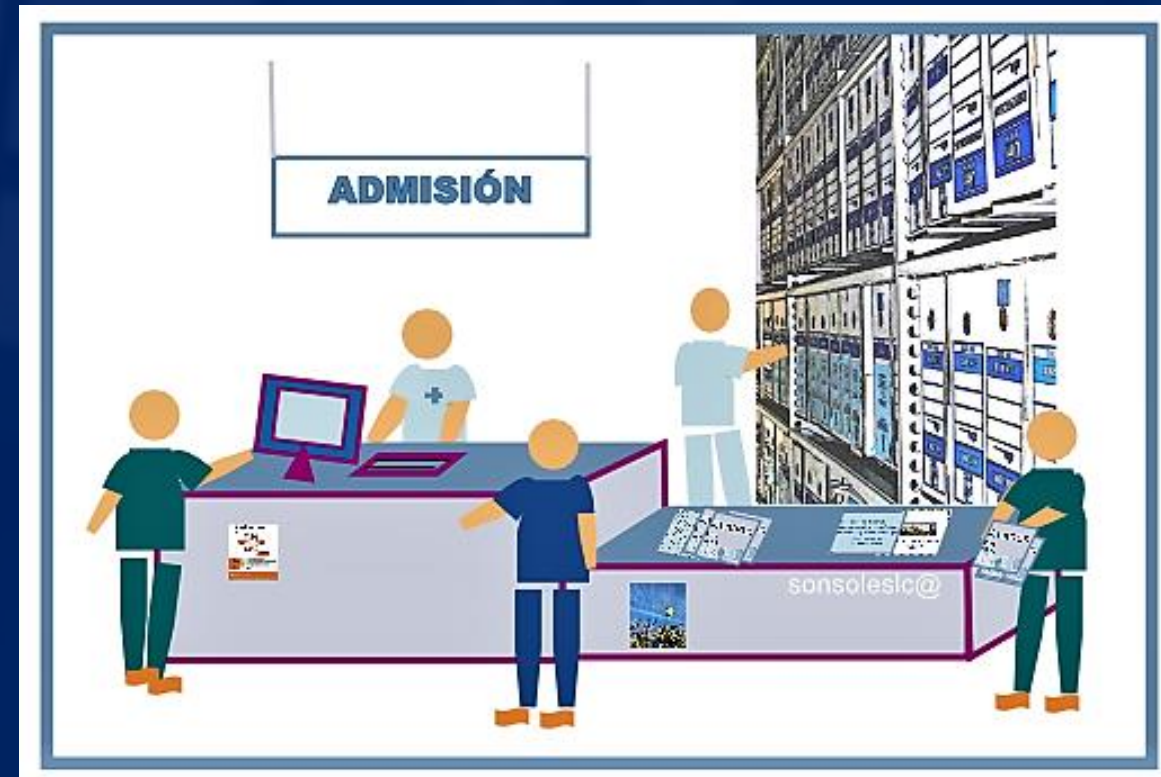




# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

## Area de Admisión y Recepción

- Su función es facilitar el acceso de los pacientes y familiares, cumplimentar la faceta administrativa, facilitar un lugar de espera para familia y proporcionar la información necesaria



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

### Area de Admisión y Recepción

- A) **Area de Recepción de Celadores**
  - A la llegada del paciente a la puerta de Urgencias será recibido por el Celador de Puerta, que deberá:
    - Hacer una valoración inicial del paciente, de la que se derivará el medio de transporte requerido (carro, camilla, ninguno..) y la posible activación del Area de Emergencias
    - Actuar con adecuación al documento sobre tareas de los Celadores del Servicio de Urgencias



El **Celador** es el que tiene la función de conducir a los pacientes desde el Servicio de Admisión hasta las distintas dependencias del hospital, previa indicación del Jefe de Personal Subalterno

El paciente puede ingresar caminando, en silla de ruedas, en camilla. De cualquier forma debe ir acompañado de un **Celador**



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

### Area de Admisión y Recepción

- A) **Area de Recepción de Celadores**



Los **Celadores** tendrán a su cargo el traslado de los enfermos, tanto dentro de la Institución como en el servicio de ambulancias



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Admisión y Recepción

- B) **Area de Admisión de Urgencias**
  - Depende del Servicio de Admisión, aunque su relación funcional con Urgencias sea muy estrecha. Su función principal es el registro administrativo informatizado de todo usuario que solicite atención sanitaria. Por ello a de:
    - Recoger los datos de filiación del paciente
    - Abrir la historia clínica
    - Informar inicialmente a los familiares sobre cómo deben proceder
    - Realizar la función de Servicio de Atención al Usuario
    - Localizar la ubicación de los pacientes o familiares en Urgencias
    - Localizar a familiares o responsables en sus domicilios o lugar de trabajo de los pacientes que acudan solos a Urgencias
    - Gestionar el proceso del paciente en Urgencias: cambio de ubicación del paciente en las distintas áreas, ingreso, traslado o alta
    - Tramitar la documentación relacionada con situaciones judiciales, etc
    - Facilitar la realización de las reclamaciones que los usuarios consideren oportunas



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

### Area de Admisión y Recepción

- C) **Sala de Espera de Familiares**

- Su función es acoger a los familiares y allegados de los pacientes de Urgencias, mientras que éstos permanecen en la zona asistencial



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

## Area de Triage

- Se justifica por razones cuantitativas (frecuente riesgo de masificación), cualitativas (flujo indiscriminado) y temporales ( demoras excesivas, como consecuencia de los otros)



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Triage

- **CONSULTA DE CLASIFICACION**

- Las Funciones de esta consulta son:
  - 1.- Priorizar por nivel de gravedad, según protocolo específico
  - 2.- Distribuir por especialidad y/o numero de la consulta, teniendo en cuenta los niveles de gravedad asignadas a cada una de ellas
  - 3.- Reevaluar el modo de traslado: camilla, carro, o a pie
  - 4.- Aportar cuidados básicos iniciales
  - 5.- Indicar la ubicación del paciente:
    - \*Sala de RCP, en cuyo caso, lo acompañará
    - \*Consulta de Preferentes: en cuyo caso, avisará al traslado ,y si no hay otro paciente lo acompañará.
    - \*Sala de espera de Pacientes

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Triage

- **CONSULTA DE CLASIFICACION**

- Las Funciones de esta consulta son:
  - 6.- Complimentar en el espacio previsto en la Historia Clínica (ficha de clasificación) , los datos relativos a motivos de consulta, observaciones, controles y tratamiento (si fuesen necesarios), así como el nombre de quien lo hace y la hora de atención
  - 7.- Consultar con algún médico cualquier duda relacionada con la clasificación del paciente
  - 8.-Vigilar o estar atento a cambios en la evolución clínica del paciente durante su estancia en la Sala de Espera de Pacientes.
  - 9.-Colaborar con el Servicio de Admisión de Urgencias en el suministro de información sanitaria que sea de su competencia a pacientes y familiares responsables.
  - 10.- Atender a las solicitudes de los pacientes o sus acompañantes mientras permanezcan en la Sala de Espera



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

### Area de Triage

CLASIFICACION TRIAGE			
NIVEL DE URGENCIA	TIPO DE URGENCIA	COLOR	TIEMPO DE ESPERA
1	RESUCITACION	ROJO	ATENCION DE FORMA INMEDIATA
2	EMERGENCIA	NARANJA	10 - 15 MINUTOS
3	URGENCIA	AMARILLO	60 MINUTOS
4	URGENCIA MENOR	VERDE	2 HORAS
5	SIN URGENCIA	AZUL	4 HORAS

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Sala de Parada (Emergencias y RCP)

- Permite la atención inmediata y eficiente de las emergencias, incluida la Parada Cardiorrespiratoria (PCR)
- Todos los Niveles I, y en concreto:
  - 1. PCR actual o inminente
  - 2. Emergencias que precisen medidas de soporte vital avanzado (SVA) de forma no demorable o la continuación de medidas ya iniciadas por Equipo de Emergencias
  - 3. Pacientes politraumatizados, heridos graves y aquellos otros con lesiones que necesiten una valoración clínica con alta probabilidad de aplicación inmediata de tratamiento activo

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

---

---

**Sala de Parada (Emergencias y RCP)**





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

---

---

## Sala de Parada (Emergencias y RCP)





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

## Sala de Parada (Emergencias y RCP)

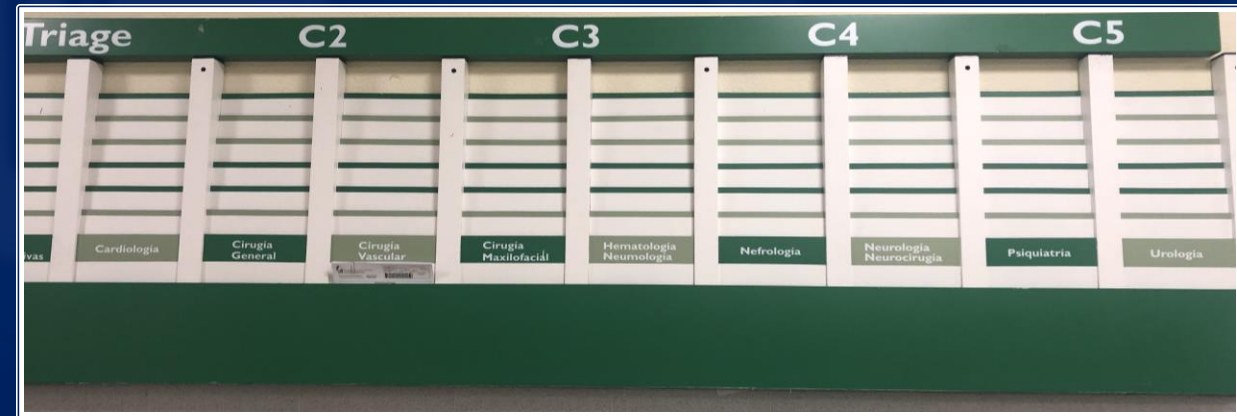


# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

### Area de Consultas

- CONSULTAS GENERALES
  - Se atienden las patologías médico-quirúrgicas
- CONSULTA DE ESPECIALIDADES O CONSULTA 5
- CONSULTA DE PSIQUIATRIA
- SALA DE INFORMACION A FAMILIARES



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

### Area de Consultas

- CONSULTA DE TRAUMATOLOGIA Y SALA DE CURAS Y YESOS
  - Diseñadas para la asistencia de los pacientes que hayan sufrido un traumatismo
  - En la Sala de Curas y Yesos se realizarán procedimientos que no precisen un tiempo superior a 15- 20 minutos
  - Sala de Parada de Trauma: si las suturas o reducciones son más complejas, así como al paciente politraumatizado





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

## Area de Observación de Sillones





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Sillones

- Zona para la vigilancia de pacientes y/o tratamiento de procesos agudos en los que se preveé una resolución en corto periodo de tiempo, que se recomienda, como máximo, sea de **12 horas**
- Espacio diáfano, SIN CAMAS NI CAMILLAS, en la que los pacientes se encuentran en sillones reclinables, SIN FAMILIARES
- ¿QUE PACIENTES LO OCUPAN?
  - Baja gravedad y estabilidad de funciones vitales
  - Requieran tratamiento por VVP mantenida con suero
  - Requieran oxigenoterapia y/o oxigenoterapia

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

## Area de Observación de Camas



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Areas funcionales*

---

---

## Area de Observación de Camas



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Camas

- Es una zona de vigilancia, monitorización y tratamiento médico de procesos agudos que, por su complejidad diagnóstica y terapéutica, precisan un nivel asistencial por encima del de otras áreas de urgencias.
- Tiene como objetivos:
  - Estabilización de pacientes agudos inestables o críticos
  - Manejo de pacientes que requieren vigilancia médica o/y de enfermería periódicas y encamamiento.
  - Valoración de la evolución clínica del paciente (a veces compartida)



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Camas

- **REQUISITOS Y CONDICIONES PARA UN ACCESO ADECUADO A OBSERVACION**

- Indicación por FEA de Urgencias o consensuado con él (especialista o MIR)
- Valoración clínica previa en el área de consultas
- Solicitud previa de las pruebas complementarias en el área de consultas
- Claramente “identificado” el motivo de acceso
- Previa información al FEA responsable de la AOU

# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Camas

#### • CRITERIOS DE ACCESO INADECUADOS

- Pacientes con ingreso cursado desde consultas de especialidades o desde el Area de Urgencias
- Pacientes derivados al SUH desde otros centros para ingreso en el hospital
- Acceso por problemática social
- Pacientes con criterios de permanencia en UCI
- Acceso para realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos NO urgentes
- Traslado desde plantas de hospitalización por agravamiento o requerimientos diagnósticos-terapéuticos especiales



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Camas

#### • CRITERIOS DE ACCESO ADECUADOS

- Patología grave o de alto riesgo cuya situación clínica requiera de modo imprescindible el uso de una cama para su atención inmediata.
- Pacientes que precisen vigilancia continua (y no sean subsidiarios de UCI)
- Pacientes que precisen un período de observación hasta la llegada de los resultados de las PPCC o la aplicación de un tratamiento concreto, y requieren de forma imprescindible la utilización de una cama para su atención.
- Acceso para la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos urgentes de cierta complejidad (PL, paracentesis..)
- Pacientes con graves dependencias funcionales o agitados.
- Pacientes que precisen ser ingresados en una planta de hospitalización. Y aún no se disponga de cama, siempre que el tto deba iniciarse sin demoras en una cama, por cumplir alguno de los criterios anteriores.
- EN CUALQUIER CASO, NUNCA EXCEDERA LA EXTANCIA > 24 HORAS



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Camas

- **CRITERIOS DE PERMANENCIA INADECUADOS**
  - PERMANENCIA > 24 HORAS
  - PERMANENCIA > 3 HORAS desde:
    - Indicación del ingreso
    - Tras al decisión de traslado a otro centro hospitalario
  - PERMANENCIA > 2 HORAS desde:
    - Indicación del alta





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA:

## *Areas funcionales*

---

---

### Area de Observación de Camas

- **CRITERIOS DE SALIDA DEL AREA DE OBSERVACIÓN**
  - Alta por mejoría clínica
  - Traslado a otra unidad de Urgencias (observación 2,3..)
  - Ingreso hospitalario en planta
  - Traslado a otro hospital
  - Alta voluntaria
  - Exitus



# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Personal Facultativo*

---

---





# AREA DE URGENCIAS HOSPITALARIA: *Personal Facultativo*

---

---



