

El Insalud aprueba el plan presentado por el Hospital

Iniciadas las obras de mejora de la climatización de quirófanos

Recientemente hemos iniciado obras en la climatización de los Quirófanos de la Residencia General y del Hospital Materno-Infantil, con las que pretendemos mejorar los caudales y calidad del aire de estas zonas, gracias a una inversión adicional de 246 millones de pesetas que nos ha concedido el Insalud.

Para ello, se están acometiendo reformas en la cubierta, planta segunda y tercera de la Residencia General y cubierta, planta baja y primera del Hospital Materno-Infantil, a fin de facilitar la instalación de un sistema de climatización independiente que nos permitirá mejorar las condiciones de temperatura, humedad y calidad del aire.

En total, la superficie afectada por estas obras de reforma y acondicionamiento será de 1.719 metros cuadrados: 1.129 en la Residencia General y 590 en el Materno-Infantil.

El nuevo sistema que se está instalando es de mayor potencia que el actual e irá acompañado de otro sistema de regulación y control computerizado.



Las obras afectarán a 1.129 m² en la Residencia General y 590 en el Materno-Infantil.

Además, se cambiarán los techos de los quirófanos y zonas afectadas.

Estas obras de reforma también incluirán la redistribución parcial de algunos bloques quirúrgicos. Concretamente, se va a reubicar el número 25, situado en la planta tercera y utilizado por Traumatología, y el 8 de la segunda, por Neurocirugía, los dos en la Residencia General, ganando en con-

fort y espacio disponible y mejorando sus apoyos. Sin embargo, la estructura general de los bloques quirúrgicos no se altera.

USO HABITUAL DE QUIRÓFANOS:

- **Residencia General**
 - **Planta Segunda:**
 - Neurocirugía,
 - Cirugía General
 - Otorrinolaringología
 - Cirugía Vasculat
 - Urología
 - Oftalmología
 - Cirugía de Tórax
 - Cirugía Cardíaca
 - **Planta Tercera:**
 - Traumatología
 - Maxilofacial
 - Cirugía Plástica
 - Cirugía Digestivo
 - Urgencias
- **Hospital Materno-Infantil**
 - **Planta Baja:**
 - Ginecología y Obstetricia
 - **Planta Primera:**
 - Pediatría

Concepción Vera Ruiz

Nueva Directora Gerente del Hospital

El pasado 21 de Agosto tomó posesión de su cargo la nueva Directora Gerente de nuestro Hospital, Concepción Vera Ruiz, quien hasta el pasado mes de julio desarrollaba esta misma función en el Hospital Universitario de Getafe. Nacida en 1952 en Ciudad Real, es licenciada en Medicina por la Universidad Complutense de Madrid y especialista en Pediatría.

La Dra. Vera Tiene una amplia experiencia en gestión sanitaria, habiendo ejercido diferentes puestos de responsabilidad desde 1983. Ha sido directora del ambulatorio de San Blas, Directora Provincial del Insalud de Almería, Directora Gerente del Hospital Central de Cruz Roja Española y Directora Gerente del Hospital de Getafe. Siendo Directora Gerente del Hospital Central de Cruz Roja realizó la primera planificación y programación funcional del Hospital de Getafe, llevando a cabo, posteriormente, la apertura y puesta en funcionamiento de este Hospital tras el traslado de los recursos del Hospital Central de Cruz Roja al Hospital de Getafe en 1991. Desde entonces ha ejercido el cargo de Directora Gerente del Hospital de Getafe hasta la fecha de incorporación a nuestro Hospital.

Nuestros pacientes están satisfechos con la atención recibida en nuestro Hospital, hasta tal punto que volverían a elegirnos de nuevo si tuviesen que recibir asistencia especializada. Así se desprende del análisis de los resultados de la nueva encuesta realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario a más de 2.000 pacientes que ingresaron en 1999 en nuestro centro.

Encuesta telefónica del Servicio de Información y Atención al Usuario

Nuestros Pacientes, satisfechos con la atención recibida en el Hospital

Los pacientes entrevistados consideran que el trato y asistencia recibida en estos Servicios ha sido en la mayoría de los casos buena o muy buena.

El alto índice de aceptación de los servicios que ofrecemos también se repite cuando les preguntamos sobre el momento en el que recibieron el informe de alta en el Hospital. Una amplia mayoría afir-

ma que les fue entregado el mismo día que se marcharon a casa, dato que viene a corroborar el alto nivel de satisfacción de nuestros pacientes.

HOSPITAL INFANTIL

Respecto a la atención en el Hospital Infantil, la mayoría de los padres entrevistados confirma que los profesionales de las plantas de hospitalización les permitieron

permanecer junto a sus hijos durante su estancia, reservándoles al mismo tiempo espacios para su aseo personal.

Nuestros pacientes creen además que hemos respetado sus derechos, que el contacto con sus familiares ha sido el adecuado y que hemos colaborado indiscutiblemente en la resolución de sus problemas médicos.

En cuanto a infraestructura y hostelería se refiere, nuestras instalaciones y servicios también les resultaron satisfactorios. Al igual que ocurría en la anterior encuesta, la relativa a los pacientes que estuvieron ingresados en el año 1998, los encuestados aseguran que se encontraban cómodos en las habitaciones, que su limpieza era aceptable y que las comidas ofrecidas estaban generalmente calientes y su cantidad y calidad era buena.

VALORACIÓN POSITIVA

Por lo tanto, y dado el alto grado de aceptación de la asistencia y trato recibido, nuestros pacientes no dudarían en escoger nuestro Hospital si en algún otro momento necesitaran recibir asistencia especializada.

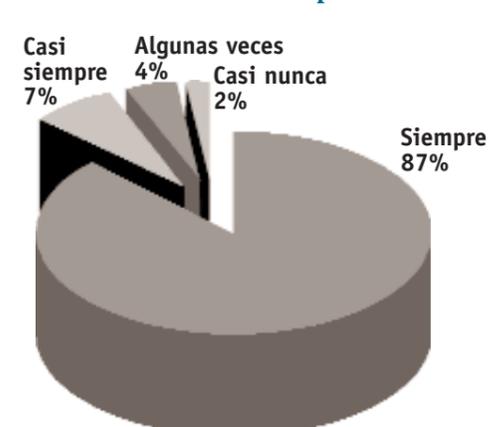
Sin embargo, siguen reconociendo algunos puntos débiles. Así, destacan que durante su estancia no conocían el nombre de los profesionales que les atendieron y confiesan que fueron visitados por más de dos médicos durante su ingreso, algo que ya fue apuntado en la encuesta de 1998.

Aun así, de las conclusiones de la encuesta del pasado año se deduce una valoración global positiva, que nos permite asegurar que la asistencia que ofrecemos, salvando algunos contratiempos, es en general satisfactoria para nuestros pacientes.

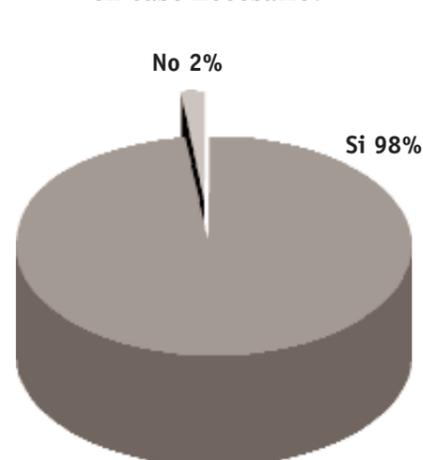
Concretamente, de los 2.255 pacientes entrevistados telefónicamente, una amplia mayoría considera que la atención recibida, tanto por el personal médico, de Enfermería o de otros colectivos, fue bastante buena, llegando a ser calificada en algunos casos como excelente. Del mismo modo, una amplia mayoría de los encuestados cree que la información facilitada tanto por el personal médico como por nuestro Servicio de Admisión fue suficiente como para orientarles sobre nuestro funcionamiento y resolver sus dudas acerca de los problemas que les afectaban en aquel momento.

Asimismo, valoran positivamente la atención recibida en Urgencias, Consultas y Parto.

¿Considera que se han respetado sus derechos como enfermo durante su estancia en el Hospital?



¿Volvería a este Hospital en caso necesario?





✉ Cartas a la Redacción

Hospital de Día HIV

● Deseo constatar el profundo reconocimiento hacia los profesionales de la Unidad de HIV del Hospital. Personal y profesionalmente, no es fácil hallar en la vida diaria hombres y mujeres que conjuguen su profesión con una dedicación, entrega y humanismo tan notorios. No me mueve una actitud puntual ni casual, sino doce años de objetividad, de experiencia y de observación. Sean acaso suficientes estos años en su conjunto para crear una opinión cierta e independiente, respecto de lo que podría dimanar del sentimiento, aún siendo éste más importante que la opinión misma.

Individualizar los agradecimientos supondría caer en omisiones que quiero evitar, pero generalizar en exceso no es tampoco lo más justo.

Por lo tanto, destacar al Dr. D. Rafael Rubio: mi admiración y respeto condensados en corto espacio, aunque extraordinariamente extensos. A las enfermeras del Hospital de Día, Adelina Barrios y Mercedes, mi gratitud más cierta y sincera.

Terapia Ocupacional

● Soy paciente del Servicio de Terapia Ocupacional desde el 16 de Febrero de 1999. Quería poner en conocimiento de quien corres-

ponde el buen hacer de los profesionales que allí se encuentran, su buena disposición y sus ganas de trabajar, no siempre contando con los medios que desearían.

Quiero mostrar mi agradecimiento por los siete meses de atención recibida que, aunque han sido muy duros para mí, me han servido de mucho. Gracias a todos y, en especial, a M^a Teresa.

No todo son quejas; también hay buenos profesionales dispuestos a todo por sus enfermos.

Atención al Paciente

● Sirva esta carta para felicitarles por la atención que he recibido en el Departamento de Atención al Paciente del Hospital. Me gustaría hacerles llegar mi más sincera felicitación por el trato humano, cariñoso y profesional que me dedicaron en un momento tan difícil y doloroso como es la enfermedad grave de un ser querido.

Por tanto, me gustaría dejar constancia de que el equipo de profesionales del citado servicio ofrece un trato humano a personas que, como yo, nos perdemos en la inmensidad de la burocracia, pensando que estamos indefensos y les aseguro que es una sensación que produce mucha angustia.

En marcha el menú a la carta para pacientes

Desde el pasado 20 de junio, los pacientes que tienen pautada una dieta normal pueden elegir su comida, gracias a la puesta en marcha del menú alternativo, una iniciativa de la Unidad de Nutrición Clínica y Dietética y la Sección de Hostelería de Servicios Generales, ideada como parte del plan de mejora continua de la calidad de nuestro Hospital.

El menú a la carta, del que se beneficiarán aproximadamente un 40 por ciento de nuestros pacientes, nace con el objetivo de aumentar el grado de satisfacción de todas las personas ingresadas en el Hospital, quienes a partir de ahora podrán seleccionar lo que quieren comer.

Según argumentan los responsables de la iniciativa, algunos estudios demuestran que con la implantación del menú alternativo se detecta un aumento de entre el 10 y el 15 por ciento en el número de pacientes que solicitan a su médico que les pauten una dieta basal o normal, si su proceso patológico lo permite. Por lo tanto, se estima que, transcurrido el primer año de funcionamiento, probablemente un 50 por ciento de nuestros pacientes disfrutarán de dicho menú.

Hasta ahora sólo existía un menú normal, con sus variantes de con o sin sal y diabético, y sobre el que se establecían a veces observaciones en las planillas de petición, como exclusiones o inclusiones obligatorias de determinadas alimentos. Estos cambios alargaban

enormemente todo el proceso de recogida de la información, procesamiento de datos, emplatado, etc..

Con la introducción del nuevo sistema, disminuye considerablemente la complejidad de todo el proceso. Actualmente, a primera hora de la mañana se le entrega al paciente que tiene pautada una dieta normal una carta, en la que puede elegir las diferentes opciones que se le ofrecen tanto en el desayuno, como en la comida, merienda y cena y que formarán su menú para el día siguiente.

Dicha carta ha sido personalizada por la Unidad de Nutrición Clínica y Dietética, mediante código de barras, en el que se recoge el número de planta, servicio, habitación, cama y otros detalles, como, por ejemplo, si debe consumir o no sal, según la información recogida en las planillas en las que figura la relación de pacientes con dieta normal o basal.

En esta carta el paciente marca con una "x" la opción que desea. Por ejemplo, para la comida y la cena, puede elegir entre dos primeros platos, dos segundos, dos tipos de guarnición y cinco postres.

Todas las semanas se cambia el color de la carta, para facilitar su identificación por los pacientes. Además, en ella se incorporan una serie de recomendaciones, elaboradas por los profesionales de la Unidad de Dietética, sobre los criterios que deben tenerse en cuenta para seguir una buena alimentación.

➔ Noticias Breves

Nuestro Hospital obtiene el segundo puesto en la clasificación de calidad de Insalud ▶

Después de evaluar el cumplimiento del Plan de Calidad del pasado año para los centros de nivel IV, el Insalud ha realizado una clasificación de hospitales, en la que se nos ha concedido el segundo puesto –el pasado año obtuvimos el cuarto–, al haber realizado un 82,9 por ciento de los objetivos pactados, siendo tan sólo superados por La Paz, con un 86,3 por ciento.



Angiología y Cirugía Vasculor, premio al mejor póster ▶

El Servicio de Angiología y Cirugía Vasculor obtuvo el Premio al Mejor Póster en el Congreso Nacional de la Sociedad Española de Angiología y Cirugía Vasculor, celebrado en Barcelona del 30 de Mayo al 3 de Junio, por el trabajo "Aneurisma en ampolla de la carótida supraclinoidea tratado con by pass extracranial y ligadura de la carótida cervical", realizado conjuntamente con el Servicio de Neurocirugía. Sus autores fueron el doctor Porto Rodríguez, Cuenca Manteca y Gesto Castromil, de Cirugía Vasculor, y el doctor Díaz Lobato, de Neurocirugía.



Sanidad sustituye los viales de 40 UI/ml de insulina por los de 100 UI/ml ▶

El Ministerio de Sanidad y Consumo ha acordado que a partir del 28 de febrero del 2001 se deben sustituir los viales de insulina de 40 UI/ml por viales de 100UI/ml, sin periodo de coexistencia de ambas concentraciones. A partir de esa fecha, únicamente estarán disponibles en las Farmacias y Centros Sanitarios viales de 100 UI/ml y las correspondientes jeringas graduadas de la misma medida.

El objetivo de esta medida, adoptada con la finalidad de aumentar la seguridad y armonizar nuestra normativa a la de la UE, no tiene ninguna incidencia en la dosis prescrita, frecuencia de administración, ni en el tipo y marca de insulina que deberá inyectarse el paciente.

Publicado el protocolo de profilaxis antibiótica de nuestro hospital

Un grupo de 18 profesionales, que pertenecen a 10 servicios diferentes, coordinados por Carlos Lumbreras, médico Adjunto de Enfermedades Infecciosas, han elaborado un Protocolo de Profilaxis Antibiótica Quirúrgica, que está siendo aplicado en las intervenciones de cirugía de nuestro Hospital.



Profesionales médicos y de enfermería han acordado la profilaxis a aplicar según el tipo de intervención.

Estos profesionales médicos y de enfermería, que trabajan en Anestesia, Quirófanos, Farmacia, Microbiología, Enfermedades Infecciosas, Medicina Preventiva, Ginecología y Obstetricia, Traumatología II, Cirugía General Aparato Digestivo C y Calidad, han sido capaces de acordar la profilaxis a aplicar según el tipo de intervención que cada servicio realice, estableciendo en cada una el antibiótico y dosis susceptible de administración. Además, han consensuado el circuito de aplica-

ción en cirugía programada, tanto en la Residencia General como en el Hospital Materno-Infantil.

El protocolo, tutorizado y asumido por las Comisiones de Farmacia Terapéutica y de Infecciones, "pretende servir de instrumento para el correcto empleo de la profilaxis antibiótica quirúrgica en nuestro centro", según consta en el propio documento.

Su importancia queda probada si tenemos en cuenta que "las infec-

ciones postquirúrgicas son un problema muy importante en cualquier institución hospitalaria y repercuten de una manera negativa tanto en la morbi-mortalidad como en el coste económico". Por eso, el hecho de que nuestros profesionales puedan disponer de este protocolo facilitará enormemente el correcto uso de profilaxis en el Hospital.

Los participantes han llegado a la conclusión de que "en centros, que como el Hospital 12 de

Octubre atienden un porcentaje importante de pacientes sometidos a intervenciones de gran complejidad técnica, el correcto uso de la profilaxis antibiótica más que un deseo es una necesidad".

ANTIGUO OBJETIVO

La historia de este protocolo se remonta a 1993, cuando la Comisión de Farmacia y Terapéutica del Hospital señaló que era necesario unificar y racionalizar las pautas de profilaxis. Así nació el grupo de trabajo que lo ha elaborado y que en los nueve meses siguientes estableció con los servicios implicados dichas pautas, tarea que hubiera resultado imposible sin los datos aportados por los Servicios de Microbiología y Medicina Preventiva.

La adherencia a este protocolo ha ido creciendo durante todo este tiempo. Para su implantación, ha sido muy importante el suministro por Farmacia de los antibióticos en paquetes individualizados, su correcta administración por las Supervisoras y personal de Enfermería de Quirófano y la generalización de la Consulta de Preanestesia.

Para que sea eficaz en el tiempo, el protocolo ha sido concebido como un documento abierto, sujeto a examen y, por ende, a obligada actualización.

Casi 100 personas, entre profesionales, pacientes y familiares, han participado en un proyecto de mejora de la calidad en la atención a los enfermos de corazón, cuyos resultados están empezando a ser llevados a la práctica en este momento.

Más de 30 profesionales han participado en un proyecto de mejora de la calidad en la atención a este tipo de pacientes

Resolviendo los problemas de los enfermos de corazón



Este proyecto de mejora en el que han participado profesionales, pacientes y familiares está empezando a dar sus frutos.

Concretamente, 36 profesionales, 36 pacientes de nuestro Hospital afectados por alguna patología cardíaca y 20 de sus familiares han formado parte de esta experiencia, basada en reuniones de grupos focales, a partir de las cuales todos los participantes detectaron los problemas e inconvenientes que padecen este tipo de enfermos y apuntaron las posibles soluciones.

Esta metodología, basada en reuniones de grupos homogéneos (profesionales, pacientes o familiares) moderados por un coordinador, que les ha planteado cuestiones acerca de la asistencia ofrecida por el Hospital, nos ha permitido conocer mucho mejor nuestros puntos fuertes y débiles.

Como resultado de las 13 reuniones celebradas se llegó a la conclusión de que uno de los principales problemas, por no decir el más importante, es el relacionado con la escasez o inadecuada información que suministramos tanto a los pacientes como a sus familiares, así como el lugar en el que la reciben. Para solucionar en parte este problema, y en lo que a la Urgencia se refiere (uno de los puntos clave), se va a habilitar próximamente una sala en la que los médicos

podrán recibir a los familiares, creando así un entorno mucho más adecuado.

UNIDAD DE REHABILITACIÓN CARDÍACA

Otro de los problemas importantes apuntados en estas reuniones, que han ido moderadas por 13 profesionales del Hospital, se refiere a la ausencia de una Unidad de Rehabilitación Cardíaca. En este momento, se está trabajando para poder ponerla en marcha y cubrir esta necesidad, que fue también cali-

ficada por los participantes como una cuestión importante pendiente de resolver.

Paralelamente, tanto profesionales, como pacientes y familiares detectaron en estos encuentros que existían algunos problemas en las instalaciones, que en algunos casos eran deficientes. A partir de ahí, se ha comenzado un plan de mejora, introduciendo algunas modificaciones, como, por ejemplo, la instalación de cortinas de aire caliente en la zona de espera de las consultas de Cardiología,

para que estas dependencias no fueran tan frías, cambio de camas por otras más modernas, mejores instalaciones para los familiares con nuevos asientos, colocación de cortinas entre las dos camas de las habitaciones de hospitalización, etc...

Otra de las peticiones se relacionaba con la inexistencia de WC portátiles en la Unidad Coronaria, lo que, a juicio de los pacientes, vulneraba su derecho a la intimidad. Pues bien, ya disponen de ellos.

ELECCIÓN DE MENÚ

Además de estos problemas, se detectaron otros a los que ya se ha puesto solución, como es la posibilidad de elegir el menú de comidas, del que os informamos en este mismo periódico. Aún quedan bastantes por resolver, pero se irán solucionando paulatinamente, siempre que sea posible.

En cualquier caso, y dado el éxito de la iniciativa, que no hubiera sido posible sin la colaboración de los profesionales y de la Asociación de Enfermos del Corazón del Hospital, se está estudiando extenderla a otro tipo de pacientes, como por ejemplo los oncológicos.

Nuevos tabloncillos informativos

El Hospital cuenta desde hace algún tiempo con unos nuevos tabloncillos de información que están siendo colocados en las plantas de hospitalización y en otros lugares de interés del Hospital y en nuestros Centros de Especialidades. En total, van a instalarse 40 tabloncillos, concebidos como un instrumento más de comunicación interna, que hará posible que mantengamos limpias de papeles las paredes.

En los tabloncillos pueden colocarse aquellas informaciones que cualquier profesional considere que deben ser conocidas por el resto. Concretamente, las relacionadas con el Hospital, siempre que tengan como fin la difusión interna de un asunto, actuación o iniciativa relacionada con el centro y con sus profesionales, las que tengan su origen en los órganos de dirección y en las Comisiones Clínicas del centro, las relativas a otras instituciones sanitarias o sociedades científicas, y las de congresos u otros actos, siempre que sean de interés para los profesionales. No podrán ser divulgadas informaciones irrespetuosas o relacionadas con empresas privadas o particulares que persigan intereses lucrativos.

Los que deseéis utilizar estos tabloncillos debéis enviar la información al Gabinete de Comunicación del Hospital, indicando un número de interfono de contacto y el lugar de ubicación del tabloncillo en el que deseáis colocarla.

Éxito de los cursos de formación continuada

Más de 2.000 profesionales de nuestro Hospital participaron el pasado año en los cursos de formación continuada, considerados por una amplia mayoría como muy interesantes. Así se desprende de los resultados de una encuesta de evaluación posterior de dichos cursos realizada a los alumnos, en la que también se califica de buenos los contenidos en ellos impartidos.

trabajo diario. Comunicación y calidad de vida profesional, entrenamiento para el liderazgo y el desarrollo personal y profesional, medios y métodos de búsqueda bibliográfica y gestión de calidad, fueron, entre otros, algunos de los temas de estos cursos.

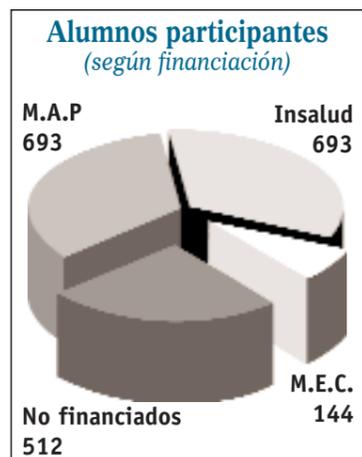
Asimismo, se impartieron otros relacionados con aspectos puramente clínicos, como prevención y control de las infecciones hospita-

rias, actualización en osteoporosis, dolor postoperatorio en pacientes pediátricos y manejo del paciente en situación crítica, entre otros.

La preocupación por adquirir conocimientos informáticos también se dejó notar, ya que alrededor de 500 profesionales recibieron clases de Ofimática, Outlook Web, Access y Excel.

Estos cursos de formación continuada, impartidos en muchos casos de forma desinteresada por profesionales del Hospital, persiguen, entre otros objetivos, mejorar las relaciones interpersonales entre los diferentes profesionales del Hospital, así como el desarrollo de su trabajo diario.

Los cursos impartidos en el Hospital fueron en su mayoría financiados por el Insalud, el Ministerio de Educación y el de Administraciones Públicas (ver cuadro adjunto). Se realizaron 108 ediciones, que supusieron un total de 1.512 horas lectivas.



Según las conclusiones de esta evaluación, realizada por nuestra unidad de Formación Continuada -situada en el edificio de Medicina Comunitaria-, el 44,9 por ciento de los encuestados cree que el curso realizado cumple con sus expectativas y el 65,7 que los conocimientos adquiridos son aplicables a su

Agenda de Actividades

Octubre

6 SESIÓN CLÍNICA GENERAL
Salón de Actos de la Residencia General

24 CURSO "Gestión de Calidad de Unidades Clínicas"
Salón de Actos de la Residencia General

Noviembre

3 SESIÓN CLÍNICA GENERAL
Salón de Actos de la Residencia General

13-15 REUNIÓN INTERNACIONAL "Oncología Radioterápica"
Salón de Actos de la Residencia General

16 y 17 I CURSO TEÓRICO-PRÁCTICO "Broncoscopia Pediátrica"
Salón de actos de Materno Infantil

Diciembre

1 SESIÓN CLÍNICA GENERAL
Salón de Actos de la Residencia General

15 REUNIÓN "Sociedad de Castilla-La Mancha de Medicina Interna"
Salón de Actos de la Residencia General

Radiografía del 12



El trabajo en Urgencias se desarrolla fundamentalmente en dos áreas: Medicina Interna (planta baja y primera) y BOX A, y Especialidades, siendo muy diferente en cada una de ellas. En la fotografía derecha, algunos de los profesionales de Enfermería que trabajan en este servicio.

Más de 140 profesionales de Enfermería atienden cada día las Urgencias de la Residencia General

Los profesionales que forman parte del equipo de Enfermería que atiende las Urgencias de la Residencia General saben muy bien lo que es estar al pie del cañón las 24 horas del día, atendiendo a pacientes que exigen cada día más calidad en su atención y una dedicación casi exclusiva. Como ejemplo del esfuerzo que estos profesionales realizan, baste citar que el pasado año pasaron por las Urgencias de adultos nada más y nada menos que 156.905 personas.

Sin embargo, los más de 140 profesionales que forman parte de este equipo afrontan su trabajo de forma positiva, haciendo frente a los problemas que a menudo supone una demanda asistencial tan elevada como ésta.

Para conocer mejor su trabajo, hemos hablado con Valentina Benito y Sonia Arias, supervisoras de este Servicio.

Pregunta: ¿Cuántos profesionales de Enfermería trabajan en las Urgencias de la Residencia General?

Respuesta: En total, somos 142 profesionales: 60 Auxiliares y 82 Diplomados, repartidos en tres turnos de trabajo. En cada uno de esos turnos trabajan 15 Diplomados y 10 ó 12 Auxiliares. Ambos colectivos colaboran mucho entre sí, para faci-

litar al paciente la mejor asistencia posible, apoyándose mutuamente en sus iniciativas. Una de las últimas, llevada a cabo por los Auxiliares, consiste en establecer un registro de las pertenencias que tienen los pacientes cuando llegan al Hospital, a fin de evitar pérdidas de objetos.

ORGANIZACIÓN

P: ¿En qué consiste su trabajo y cómo se organiza?

R: El trabajo se desarrolla fundamentalmente en dos áreas: Medicina Interna (planta baja y primera) y BOX A, y Especialidades, siendo muy diferente en cada una de ellas. En la primera, llevan a cabo labores propias de Enfermería, es decir, todas las relacionadas con el cuidado de los pacientes; en la segunda, además de lo anterior, y en algunos casos, como por ejemplo Traumatología, hacen una primera valoración del paciente, solicitando las pruebas que sean necesarias para que, una vez obtenidos los resultados, sean valorados por el médico de guardia. Sin embargo, tanto en una como en otra, los profesionales de Enfermería trabajan con un alto grado de autonomía y libertad.

Asimismo, con la intención de que conozcan todas las facetas de las Urgencias, se establecen turnos rotatorios, de tal modo que trabajan dos meses en Medicina Interna, lo que ellos llaman dentro, y dos en especialidades, fuera. Nuestros profesionales deben saber atender a todo tipo de pacientes. Además, la presión asistencial es diferente

en cada área y por eso este sistema resulta muy beneficioso.

P: ¿El profesional de Enfermería de Urgencias debe tener un perfil determinado?

R: No necesariamente, aunque valoramos positivamente que sean profesionales con experiencia en la atención urgente, ya que esto facilita mucho su adaptación. En un servicio especial como éste tienes que tener una visión de conjunto, saber priorizar pacientes si llega el caso y eso se aprende sólo con experiencia. Los profesionales de las Urgencias suelen querer permanecer en ellas, por todo lo que conllevan. Con el tiempo, algunos se cansan, pero en gene-

El trabajo de los profesionales de Enfermería en Urgencias es duro, a veces realizado bajo una alta presión asistencial, pero hemos aprendido a solventar las circunstancias adversas. Por eso, la mayoría mantienen una actitud positiva

ral, los que se marchan lo hacen porque les surgen oportunidades fuera del Hospital, no porque deseen cambiar de servicio. El trabajo es duro, a veces realizado bajo una alta presión asistencial, pero hemos aprendido a solventar las circunstancias adversas. Por eso, la mayoría mantienen una actitud positiva.

RELACIÓN CON LOS PACIENTES

P: Durante todos vuestros años de experiencia, ¿habéis percibido algún cambio significativo en vuestro modo de trabajar?

R: Prácticamente seguimos desarrollando el mismo tipo de trabajo, es decir, cuidados del paciente, petición de pruebas, etc... Sin embargo, ahora los pacientes que ingresan por Urgencias y pasan a planta lo hacen en situación más estable y eso se debe en parte al trabajo que aquí desarrollamos.

P: ¿Cómo es vuestra relación con los pacientes?

R: Nuestra relación con ellos depende del área en la que están ingresados. Por ejemplo, en especialidades, y cuando existe presión asistencial, suelen descargar sus enfados en los profesionales de Enfermería. En Medicina Interna, por el contrario, la relación mejora bastante. Apenas registramos reclamaciones por trato inadecuado, si acaso, por una cierta tardanza en la atención, y también recibimos felicitaciones. De todas formas, no es un servicio agradecido, ya que los pacientes llegan a las Urgencias con la pretensión de

que se les resuelva su problema rápidamente, y, a veces, eso no es posible.

P: ¿Y con el resto de los profesionales que forman parte de la Urgencia?

R: En general, la relación tanto con médicos como con celadores es buena. Si alguna vez surge algún roce es en los trabajos que en principio nadie tiene asignados, pero ésta es la excepción.

MAYOR PARTICIPACIÓN DE LA ENFERMERÍA

P: ¿Creéis que podéis mejorar en algo?

R: Recientemente ha aumentado el número de adjuntos de guardia y sería positivo seguir trabajando en esa dirección, ya que esto influye positivamente en nuestro trabajo. En lo que a participación de los profesionales en cursos y congresos se refiere hemos alcanzado un nivel óptimo que nos permite dar respuesta a muchas de nuestras inquietudes. Sin embargo, sería positivo que los futuros profesionales se especializaran en la propia Escuela de Enfermería. Si tiene que haber una especialidad esa podría ser la atención en Urgencias e Intensivos.

En lo que a infraestructura se refiere, sería ideal contar con una estructura más adecuada a las necesidades actuales, aunque sabemos que eso resultará difícil de realizar. Lo ideal es que en el futuro se reconozca mucho más la labor que desarrollamos, tanto por el resto de los profesionales como por los pacientes.