

MEJORANDO LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE LOS USUARIOS CON PATOLOGÍAS MENTALES EN URGENCIA

Autores :M^a José Ramos Naranjo; M^a Isabel Rivera Tocino; Eloisa Olert Pérez
 Enfermeras del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Puerto Real.

INTRODUCCION

El Hospital Universitario de Puerto Real da cobertura asistencial a la población del Distrito Bahía de Cádiz-La Janda. Tiene una población de hecho de 290.453 personas. En periodos estivales la población de derecho puede triplicarse y el servicio de urgencias adscrito al Hospital soporta un aumento de la carga asistencial. En los servicios de urgencia el personal de enfermería frecuentemente se encuentra desbordado de trabajo para poder atender de una forma integral el gran volumen de asistencia que se encuentra en momentos determinados. Las patologías de salud mentales son un claro ejemplo de ello ya que es imprescindible no solo una atención física sino también psíquica y un habitáculo adecuado, así como una correcta formación.

OBJETIVO

- 1.- Valorar las dificultades que tiene el personal sanitario y no sanitario que trabaja en el servicio de urgencia del Hospital Universitario De Puerto Real para el trato de los usuarios con patologías mentales en febrero de 2012.
- 2.- Resaltar las posibles actitudes de mejora para aumentar la calidad de la asistencia de los usuarios con patologías mentales atendidos en el servicio de urgencia de dicho hospital en febrero 2012.

MATERIAL Y METODO

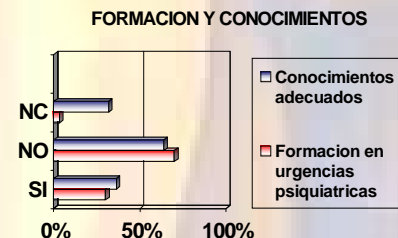
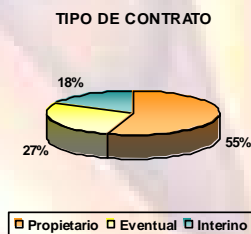
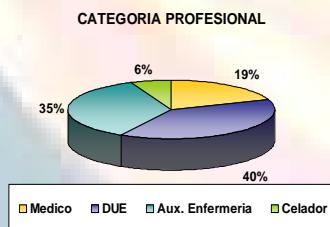
Estudio epidemiológico descriptivo trasversal. Periodo de estudio en el mes de febrero 2012. Encuesta voluntaria y anónima con preguntas cerradas y escala tipo likert de conocimiento y satisfacción. Población diana Médicos, Enfermeros, Aux. Enfermería y Celadores del servicio de urgencia del Hospital Universitario de Puerto Real.

Se realiza estudio de pilotaje previo, así como formación a las personas involucradas en el estudio.

RESULTADOS

Se entregaron un total 101 encuestas que corresponde al 100% de la población de estudio. Se obtuvo una tasa de respuesta del 61%. La edad media fue 43 años, siendo mujeres un 38%. La experiencia laboral media en el desarrollo de la profesión fue de 22 años. La experiencia laboral media en el servicio de urgencias fue de 9 años. Un 8% se considera experto en el manejo de pacientes con patologías mentales, un 37% moderada experiencia y un 17.7% se considera inexperto en el manejo. Un 90% del personal piensa que la actitud en el manejo de estos pacientes no es la adecuada, y solo un 7% piensa lo contrario.

Dentro de las dificultades que el personal encuentra para una adecuada atención destacan: inadecuado habitáculo con 72.13%; falta de intimidad con 63.93%; tiempo de espera para ser atendido por el psiquiatra con 60.65%; inadecuada formación con 57.37%; y carga asistencial con 56.73%. Y las dificultades menos valoradas son: falta de personal 53.33%; poca vigilancia 49.18%; tiempo de espera en ser atendido por el medico de urgencia 44.26%; características del paciente 30.36%; miedo 26.22% y ausencia de familiares con 21.31%.



ACTITUDES QUE MEJORARIAN LA CALIDAD DE LA ATENCION EN PAC. PATOLOGIA MENTAL	%
Mejorar la ubicación física de la atención.	83.60
Mejorar relaciones con servicio de psiquiatría.	72.13
Aumentar la formación del personal	70.49
Aumento del personal.	72.13

CONCLUSIONES

1.- Las dificultades más valoradas por el personal sanitario y no sanitario del servicio de urgencia del HUPR por orden de prioridad son: inadecuado habitáculo para la atención de los usuarios en cuestión; falta de intimidad; tiempo de espera para ser atendido por el psiquiatra e inadecuada formación del personal. La resolución de las mismas podrían mejorar la labor asistencial diaria.

2.- Entre las actitudes de mejora que el personal propone, destacan: mejorar la ubicación física de la atención y las relaciones con el servicio de psiquiatría; y un aumento del personal y de su formación para poder ofrecer una atención integral y de calidad a los usuarios con patologías mentales.

Con estos datos se propondrá un estudio más detallado de la problemática para mejorar la calidad asistencial a dichos pacientes en el servicio de urgencia del Hospital Universitario de Puerto Real.