

Urgencias.

- Interior: Se detallan las funciones de cada una de las zonas del recorrido habitual del paciente en urgencias, acompañados de dibujos alegóricos a cada uno de ellos y se explica también el sistema de clasificación de pacientes que utilizamos en la consulta de triage.
- Contraportada 1: Se proporcionan consejos sobre el uso racional del servicio de urgencias.
- Contraportada 2: Logotipo que representa al servicio de Urgencias del Hospital de Valme. Agradecimiento al paciente/familia por su colaboración.

» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?

La confección y distribución del tríptico informativo responde a una necesidad de información detectada principalmente por el personal de enfermería en la consulta de triage y constituye una iniciativa enfermera oportuna, pertinente, veraz y precisa para cumplir los siguientes objetivos:

- Proporcionar información útil, clara y concisa al usuario (paciente, familiares y/o acompañantes) sobre los circuitos de atención en el servicio de urgencias del Hospital de Valme.
- Aumentar el grado de satisfacción del usuario respecto a la información recibida y a los canales de comunicación entre paciente y personal sanitario, mejorando así la calidad de la atención de salud percibida.
- Disminuir la ansiedad y el temor a lo desconocido que experimentan los pacientes y familiares, aumentando su seguridad.
- Disminuir la aparición de conductas y actitudes agresivas por parte de los usuarios, provocadas en ocasiones por la ansiedad que genera la falta de información, la espera y el desconocimiento del funcionamiento del servicio.

Actualmente nos encontramos a la espera de la aprobación final del proyecto para su implantación definitiva, por lo que no disponemos de datos reales del coste de la impresión del folleto. No obstante, dado que el formato es en blanco y negro, sobre folio blanco A4 y que no se repartiría

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

Respecto a los beneficiarios potenciales de esta guía, el proyecto tiene una serie de limitaciones que nos llevarían a excluir:

- pacientes con patología tocoginecológica, pues aunque se reciben en el triage general, son atendidas en su propio servicio de urgencias.
- pacientes derivados a las consultas de especialidades (oftalmología, ORL, dermatología).
- pacientes con deterioro cognitivo importante que no tengan acompañantes, que no sepan leer o extranjeros que no dominen el castellano.
- pacientes que por su gravedad (nivel1) pasan directamente a la sala de RCP.

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

En las contraportada 1 del folleto se proporcionan consejos a paciente/familia para evitar la sobreutilización del servicio, minimizando así su saturación. En la contraportada 2 se agradece su colaboración, fundamental para el buen funcionamiento de las urgencias hospitalarias.

El uso racional de folleto, consultándolo y devolviéndolo después al expositor, favorece la difusión al mayor número de personas y disminuye el coste del mismo.

Este proyecto surge por y para el paciente y familia, para reforzar con material escrito la necesaria comunicación oral entre enfermera y usuario

» Propuestas de líneas de investigación.

Sería pertinente, tras un tiempo prudencial de implantación, realizar una revisión mediante encuestas de satisfacción dirigidas tanto a los profesionales del servicio de urgencias como a los pacientes/familiares, para verificar el grado de satisfacción que éstos manifiestan y cuantificar así el efecto del proyecto en la mejora de la información.

También sería interesante realizar una traducción del folleto a distintos idiomas para facilitar su acceso a los pacientes extranjeros.

» Bibliografía.

1. Memoria 2010 Área Hospitalaria de Valme. En:

<http://ahvalme.org/memoria10/interactivoValme2010.html>

2. SEEUE. Estándares para la práctica de Enfermería de Urgencias y Emergencias. En:

<http://www.enfermeriadeurgencias.com/documentos/fundamentos/estandares.pdf>

3. Molina, JM; Navarro, MA; Jaloud, E; Sánchez, I; Fernández, R; Guerrero, M. Elaboración de una guía de información para los usuarios del Servicio de Urgencias del Hospital de Valme. Comunicación póster XII Congreso de la SADECA. Córdoba. 2007