

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES VULNERABLES EN EL PROCESO CRÍTICO DEL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN DE BENALMÁDENA

AUTORES: Pérez Martín, FJ; Alarcón Muñoz-Cobo, LM; Fernández Martínez, JM

Introducción

Nuestra sociedad está experimentando un aumento exponencial de pacientes con elevadas y complejas necesidades de cuidados. A esta nueva realidad debemos añadir la utilización cada vez más frecuente de los servicios de urgencias por estos usuarios y la consecuente posible aparición de eventos adversos.

En el Proceso Crítico del HARB nuestro compromiso con la ciudadanía va dirigido a identificar, ya desde el puesto de triaje, a todos los pacientes que cumplan los requisitos para su inclusión dentro del grupo de POBLACIÓN VULNERABLE, y darles prioridad en los tiempos de atención, siempre respetando el nivel de triaje establecido. De esta manera aumentaremos la calidad y la seguridad de los servicios prestados a todos los pacientes vulnerables, minimizando o eliminando la aparición de eventos adversos relacionados con la atención a dichos pacientes y mejorando, en todo momento, la satisfacción de los usuarios, así como la de sus cuidadores y/o familiares.



Objetivos

General:

- Desarrollar un procedimiento para la correcta identificación, seguimiento y atención a los pacientes vulnerables, así como a sus cuidadores o familiares en el servicio de urgencias del HAR de Benalmádena, con el fin de asegurar una asistencia de calidad, minimizando o eliminando la aparición de eventos adversos relacionados con la atención a estos pacientes y mejorando la satisfacción de los usuarios.

Específicos:

- Elaboración de una herramienta dentro del proceso del triaje que nos permita, de manera rápida y sencilla, medir el grado de vulnerabilidad de cada paciente.
- Planificación de sesiones clínicas de formación, para la difusión y puesta en marcha del procedimiento de atención a los pacientes vulnerables, entre todos los profesionales adscritos al proceso de críticos del HAR de Benalmádena.

Material y método

1. Para su inclusión dentro del procedimiento se definen los pacientes vulnerables como personas en situación de dependencia en relación a la movilidad, comunicación (o capacidad de comunicarse y relacionarse con el entorno de forma eficaz), autoprotección (seguridad), y red de soporte (si está sólo o acompañado de un cuidador o familiar). La atención de estos pacientes debe priorizarse con respecto a otros con el mismo nivel asignado en triaje pero sin criterios de vulnerabilidad.
2. Se elige la herramienta de medición de la vulnerabilidad del paciente, tras revisiones bibliográficas y reuniones con referentes de otros centros con procedimientos similares, implantados o en proceso de implantación. Dicha herramienta denominada "HEVULUR" o "VULNERÓMETRO", nos permite identificar precozmente y dar atención adecuada al paciente con vulnerabilidad y a la persona cuidadora.
3. Un equipo de expertos del Proceso Crítico elabora el procedimiento de Atención a los Pacientes Vulnerables en Urgencias. A su vez, se diseña la herramienta informática que de soporte en la Historia Clínica de Urgencias al procedimiento, y se añade al registro de Triage de la Unidad para operativizar su uso.
4. Para la difusión e implantación del procedimiento se designa a una persona referente, encargada de la planificación y realización de sesiones clínicas de formación, dirigidas a todos los miembros del equipo asistencial.



Resultados

PACIENTES VULNERABLES



- Desde el comienzo de su implantación, se han detectado 37 pacientes vulnerables, desde su primera toma de contacto con el personal sanitario en el triaje de urgencias, 23 de ellos con un grado de vulnerabilidad leve, 12 moderada y 2 alta. Tanto ellos como sus cuidadoras se han beneficiado de los privilegios establecidos en el procedimiento, entre ellos, la atención preferente de estos pacientes con respecto a otros y el acompañamiento y ubicación diferentes dentro de la unidad.
- No se han recibido ninguna reclamación en el centro por disconformidad con las normas de acompañamiento de los pacientes ni con el horario de visitas por parte de pacientes vulnerables ni de sus familiares.
- No se ha producido ningún Evento Adverso relacionado con la atención a los pacientes con estas características.

Conclusiones

El desarrollo de este nuevo procedimiento de actuación nos permite identificar precozmente a todos aquellos pacientes frágiles y/o vulnerables, al mismo tiempo que genera una mayor eficiencia y seguridad en la atención a dicho paciente y a la persona cuidadora, estableciendo circuitos y procedimientos específicos según el grado de vulnerabilidad, eliminando de esta manera la posible aparición de efectos adversos.