

TEMA 13

EL SERVICIO DE URGENCIAS

El servicio de Urgencias de cada hospital, sigue una distribución basada en la funcionalidad y la operatividad. No olvidemos que uno de los lugares por donde el paciente suele ingresar, es el servicio de urgencias, debiendo para ello tener una organización adecuada y funcional, con unas zonas definidas y delimitadas para una correcta atención y que no se produzcan retrasos en la atención al enfermo o una desorganización en cuanto a la atención del mismo. En un servicio de urgencias, tendremos las siguientes áreas o salas:

- Admisión de Urgencias.
- Sala de Triage.
- Primer nivel de atención o críticos.
- Segundo nivel o boxes
- Salas de espera y observación.

Admisión de urgencias: Su objetivo es registrar las entradas y salidas de los pacientes y dirigirlos a la unidad de Triage. En ocasiones actúa como centro de información de pacientes y como servicio general de Admisión en días festivos o fines de semana. Entre sus funciones destacamos:

- Registro de entrada de pacientes
- Derivación del paciente al triage.
- Custodia de pertenencias en casos excepcionales o a solicitud del enfermo.
- Avisar a ambulancias.
- Cumplimentar la documentación oportuna (partes al juzgado, etc.)

Triage: Es el lugar físico en el que el profesional de enfermería y el personal médico acogen, clasifican y ubican a los enfermos. En los hospitales este término está empezando a no usarse, sustituyéndolo por R.A.C (Recepción Acogida y Clasificación) dejando la palabra Triage, para catástrofes.

Primer nivel de atención de críticos: Corresponde al área del servicio de Urgencias en el que se tratan a aquellos pacientes cuyo estado de gravedad es grave o muy grave, o bien que sin serlo precisan de una atención inmediata a fin de evitar una situación de mayor gravedad.

Segundo nivel o sala de boxes: Es donde los profesionales sanitarios llevan a cabo acciones para mejorar la salud de los pacientes que presentan un riesgo moderado o grave que no compromete su salud.

Salas de espera y observación: Donde estarán los familiares de los enfermos o acompañantes, a la espera de que sean requeridos para información médica.



Generalmente se encuentra ubicada al lado de la puerta de entrada de urgencias, junto al servicio de admisión.

La sala de observación, es un lugar habilitado con camas, donde el enfermo estará un máximo de 24 h., para “observar” la evolución de su enfermedad, para posteriormente o bien ingresarlo en la unidad de hospitalización correspondiente, o bien, irse de alta para su domicilio.

LA ATENCION DEL CELADOR EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

El celador en este servicio se ocupará de lo siguiente:

Celador de Puerta

- Nunca dejará la puerta sin atención.
 - Recepción y ayuda a los pacientes que vengan en vehículos particulares y ambulancias.
 - Recepción y ayuda a pacientes ambulantes.
 - Transporte de los pacientes en sillas de ruedas, camillas, etc.
 - Trasladar al enfermo al mostrador de Admisión de Urgencias para que el personal administrativo tome datos. En caso de que su estado de salud no le permita esperar, lo pasará directamente a la zona de triage.
 - Aviso al personal sanitario cuando sea preciso.
 - Mantener un número suficiente de sillas de ruedas y camillas en la entrada de urgencias.
- Vigilancia de las entradas al Área de urgencias, no permitiendo el acceso a sus dependencias más que a las personas autorizadas para ello.
- Información general no sanitaria, no administrativa.(el celador nunca informa del estado de un enfermo)
- Mantenimiento de las normas de convivencia general (no fumar, buen uso de las instalaciones, etc.
- Indicar a los familiares o al paciente que aguarden en la sala de espera de la zona de triage, donde será visto por un facultativo que valorará su situación.
- Instalar al paciente en el box.
- Controlar que solamente pase a la zona de boxes un acompañante por paciente.

Celador de “Boxes” (departamento dentro del servicio)

- Instalar al paciente en el box, movilizándolo y colocándolo en la posición que le sugiera.
- Acompañar o trasladar al paciente a realizar pruebas de diagnóstico en el interior del servicio (TAC, radiografías, ecografías etc.)
- Llevar muestras de orina, heces, sangre etc. hasta los laboratorios correspondientes.





- Ayudar en punciones lumbares, inyectables y otras pruebas que requieran inmovilización.(colocando al enfermo en la posición que le solicite)
- Traslado del paciente hasta el medio de transporte en la entrada cuando es dado de alta.

Celador de áreas específicas dentro del servicio

Dentro del servicio, existen unos boxes específicos para una atención concreta, entre ellos: Quirofanillo, (lugar de cirugía menor, sutura y limpieza de heridas) sala de yesos (colocación de vendajes y yesos) Box vital o de R.C.P (box acondicionado para reanimaciones, y atenciones vitales de urgencia extrema).

En estas zonas, tendrá las siguientes funciones:

- Custodiar la zona quirúrgica de toda persona ajena al área de urgencias.
- Pasar a los enfermos de uno en uno (salvo en casos excepcionales)
- Mantener la intimidad del paciente.
- Ayudar si lo requieren en la colocación de yesos, férulas etc.
- Ayudar si lo requieren en la realización por parte del médico de suturas, curas quirúrgicas, etc.
- Transporte y control interno de pacientes y familiares.
- Ayuda al personal sanitario en general.
- Auxilio en aquellas labores propias del celador en las áreas de Yesos y Quirófano de cirugía menor, así como las que sean ordenadas por los médicos, supervisoras o enfermeras.
- Transporte y control de documentos, correspondencia u objetos.
- Control de personas en el área interna de urgencias.
- Ayuda en la higiene de los pacientes en las camas de observación, así como en su movilización.
- Atención a la sala de Reanimación Cardiopulmonar.
- Transporte de aparatos y mobiliario dentro de la unidad.
- Colaboración en la inmovilización y sujeción de enfermos mentales agitados.
- Traslado de pacientes a Radiología, y traerlos de vuelta una vez realizada la prueba.
- Traslado de documentos, correspondencia u objetos a los laboratorios y servicios o unidades del Hospital.
- Traslado de los pacientes a las unidades de Hospitalización y unidades especiales.
- Traslado de cadáveres al mortuario.



Funciones del celador en ambulancias

En el antiguo estatuto de Personal No sanitario, se establecía que los celadores “tendrán a su cargo el traslado de enfermos, tanto dentro de la institución como en el servicio de ambulancias”. Las tareas concretas que el celador debe realizar con relación a las ambulancias son:

- Trasladar a los pacientes en camilla o silla desde el centro sanitario hasta la puerta de acceso a la ambulancia y viceversa.
- Pasar al paciente desde la camilla del hospital hasta la camilla de la ambulancia (esta maniobra se ha de realizar simultáneamente entre varios profesionales) se colocan las camillas juntas, se sujeta la sábana sobre la que descansa el paciente por varios puntos y todos a la vez alzan la sábana pasando al enfermo hacia la otra camilla.
- Ayudar al paciente a introducirse en la ambulancia, en caso de que éste no vaya en camilla, sino en silla de ruedas o por sus propios medios.
- Ayudar al conductor de la ambulancia en caso de dificultad de maniobra de introducción o salida de la camilla en la ambulancia. Hoy día las ambulancias tienen incorporados sistemas automáticos de entrada-salida de las camillas con patas plegables y despleables.
- Acompañar al paciente durante el traslado en la ambulancia si es requerido. El celador irá sentado en el asiento existente al efecto junto al enfermo. Al llegar a destino preparará todo lo necesario para bajarlo.
- Dentro de la ambulancia ayudará al personal sanitario en las mismas tareas que le corresponde respecto de los pacientes encamados del hospital (mover a los que lo necesiten).

