



ISSN: 1697-090X

Inicio  
Home

Indice del  
volumen  
Volume index

Comité Editorial  
Editorial Board

Comité Científico  
Scientific  
Committee

Normas para los  
autores

Instruction to  
Authors

Derechos de autor  
Copyright

Contacto/Contact:



## Letters to the Editor / Cartas al Editor

Rev Electron Biomed / Electron J Biomed 2014;2:57-59.

# SERVICIO DE URGENCIAS EN UN HOSPITAL CUBANO DE NIVEL SECUNDARIO

**Roberto Travieso Peña MD**

**Jefe Servicio Urgencias Hospital Universitario  
Dr. Gustavo Aldereguía Lima.  
Cienfuegos. Cuba**

[roberto.travieso @ gal.sld.cu](mailto:roberto.travieso@gal.sld.cu)

Sr. Editor:

Desde hace años los servicios de Urgencias (SU) del Hospital Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima de Cienfuegos Cuba, tienen como premisa fundamental la satisfacción y la seguridad de los pacientes y sus cuidadores. La calidad en la atención médica de urgencia además de ser difícil de evaluar por las propias condiciones y características de trabajo, es indispensable para lograr el resultado óptimo esperado, el cual transita por el correcto enfoque diagnóstico terapéutico inicial hasta la adecuada ubicación del paciente en salas hospitalarias y su posterior egreso.

El ingreso desde los SU en un servicio erróneo ha demostrado estar relacionado con la atención subóptima, los tiempos de ingreso prolongados, la mayor frecuencia de complicaciones y un incremento del coste. Según nuestros profesores "lo que mal comienza, tiene muchas probabilidades de que termine mal".

Algunos autores aseguran que el trabajo en los SU está rodeado cada vez de más presión y, en ocasiones, incluso de caos y que en ese contexto, los pilares sobre los que asentar la práctica diaria serían: un trato personal adecuado, una información suficientemente detallada y transmitir seguridad tanto al paciente como a su familia

en cualquier momento del proceso asistencial. Los SU de nuestro hospital no son una excepción de este enfoque pero están libres de dos fenómenos observados en otros países y conocidos como "turfig" y "*optimazing*".

Turfig según la definición de Shem puede ser entendido como "la búsqueda de cualquier excusa para transferir un paciente a un equipo o servicio diferente", y en la literatura se define como negativa desde el punto de vista del médico y del paciente, y resulta en un impacto negativo en la atención de este último.

El Sistema Nacional de Salud Cubano cuenta con un nivel primario de atención médica conformado por los consultorios del médico y enfermera de la familia y los policlínicos, muchos de los cuales tienen salas de cuidados intensivos atendidas por profesionales capacitados. Existe además un Sistema Integrado de Urgencias Médicas responsabilizado con la atención médica especializada y altamente calificada durante el traslado de los pacientes hacia los SU hospitalarios, de modo que un número importante de pacientes llegan en condiciones más favorables y pueden ser evaluados según indicadores de calidad establecidos como: concordancia en el diagnóstico y la correcta indicación de la transferencia, determinada esta por nivel resolutivo, necesidad de ingreso hospitalario, intervención quirúrgica o la permanencia en salas de observación por más de 6 horas. Los SU hospitalario trabajando en red con el nivel primario permiten la retroalimentación y análisis periódico de dichas transferencias al nivel secundario.

De igual manera no resulta difícil la realización de las pruebas diagnósticas necesarias en cada caso teniendo en cuenta los principios de accesibilidad y gratuidad de los servicios médicos cubanos. Los profesionales de los SU no tienen porque optar por presentar los síntomas del paciente de cierta manera para implicar a más patologías, es decir, optimizar (*optimazing*) al paciente para cumplir los criterios para la prueba diagnóstica solicitada.

Lo antes expuesto se ha visto favorecido por la puesta en práctica de una serie de estrategias de probada efectividad que han contribuido además a elevar el grado de satisfacción exhibido hoy por nuestros pacientes y acompañantes, entre las que podemos mencionar:

- Clasificación de los pacientes atendiendo al grado de compromiso vital según código de colores en Rojo, Amarillo y Verde. Se han definido en correspondencia dos áreas de trabajo en los SU identificadas y señalizadas: Área Código Rojo estructuralmente bien diseñada y atendida por personal especializado altamente calificado y entrenado en cuidados intensivos y área Código Amarillo - Verde estructuralmente independiente que cuenta con personal especializado y calificado.
- Capacitación continua del personal que trabaja en los SU
- Monitoreo sistemático de indicadores de calidad y seguridad del paciente.
- Exploración continua de la satisfacción y calidad percibida.
- Evaluaciones del desempeño e idoneidad a todos los profesionales de los SU.

## REFERENCIAS

- 1.- Roqueta Egea F, Tomás Vecina S, Chanovas Borrás MR. Cultura de seguridad del paciente en los servicios de urgencias: resultados de su evaluación en 30 hospitales del Sistema Nacional de Salud español. *Emergencias*. 2011;23:356-64.
- 2.- SCHILLING Ulf M La transferencia (turfing) en el servicio de urgencias Division of Clinical and Experimental Medicine, Department of Accidents and Emergencies, Faculty of Health Sciences, Linköping University, Emergency Clinic, County Council of Östergötland, Linköping, Suecia. *Emergencias* 2014; 26: 129-133
- 3.- Mirete C, López-Bayo L, Blázquez JC, Rodríguez-Rodríguez P, Serrano MI, De Teresa L. El error diagnóstico en el área de ingresos de un hospital de media-larga estancia. Estudio de concordancia diagnóstica. *Rev Esp Geriatr Gerontol*. 2005;40:195-8.
- 4.- Mellado Vergel FJ, Díaz Ricoma N, Mena Parra D, Rosell Ortiz F, Contreras Rodríguez AM, León Ruiz L. Diagnostic agreement between a comprehensive, fast-track community hospital emergency department and the corresponding referral hospital emergency department. *Emergencias*. 2010;22:282-5.

### CORRESPONDENCIA:

Dr. Roberto Travieso Peña

Jefe Servicio Urgencias Hospital Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima

Cienfuegos

Cuba

[roberto.travieso @ gal.sld.cu](mailto:roberto.travieso@gal.sld.cu)

---