

# Los servicios de urgencias... ¿cómo usarlos?

Clínica  
Las Américas  
En tus momentos vitales

Clínica  
Las Américas  
En tus momentos vitales

## SEDE PRINCIPAL:

Clínica Las Américas: Diagonal 75 B N°2A - 80 / 140 / Teléfono: (574) 342 1010 - Fax: (574) 3412946  
www.lasamericas.com.co - www.lasamericas.tv / Medellín - Colombia - Suramérica

## SEDES AMBULATORIAS:

Centro Ayudas Diagnósticas / Centro Comercial City Plaza / Teléfono: (574) 345 82 02  
Centro de Mastología / Centro Empresarial San Fernando Plaza / Teléfono: (574) 315 3900

## Contáctenos

Nos interesa conocer sus opiniones sobre el Boletín Momento Vital, su contenido, frecuencia de publicación y la utilidad e importancia que tiene para usted. Y si desea que abordemos algún tema en especial dirija sus comentarios a:

info@lasamericas.com.co o magenta@lasamericas.com.co.  
Teléfono: 342 10 10 Ext. 1241/1288



VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910363

Editado por: Dirección de Mercadeo  
Servicio Magenta  
Comunicaciones Clínica

Diseño y  
Diagramación: OrugaCreativa.com

Pub 00013 - 2016 V.27

## Boletín MOMENTO VITAL

27 EDICIÓN • agosto - septiembre 2016

En esta edición de Momento Vital quisimos detenernos y entregarles una completa información sobre la importancia que tienen los servicios de urgencias en la atención en salud y qué debemos saber para hacer un mejor uso de éstos.

Hemos tenido en el último año gran congestión en todos los servicios de urgencias no solo en Medellín sino en el resto del país, lo cual nos ha obligado a las instituciones prestadoras de servicios de salud a destinar mayores recursos humanos, financieros y técnicos para poder ofrecer un servicio oportuno y de calidad, para que cuando ustedes accedan a ellos, lo puedan hacer con confianza, seguridad y tranquilidad.

En Clínica Las Américas, como ustedes lo podrán conocer en esta edición, hemos implementado un servicio de asignación de turnos para organizar el acceso, permitir llegar al triage con el cumplimiento de la nueva reglamentación y que todos los usuarios puedan ser clasificados. Además, y como lo experimentarán en los próximos días tendremos nuevas salas de espera, con un personal anfitrión que los guiará en la atención.

En esta edición, al igual que lo hacemos en las otras publicaciones, les daremos información sobre atención alimentaria y nutricional ideal en un servicio de urgencias; en la sección de consultorio farmacéutico hablaremos de la conciliación de medicamentos en los servicios de urgencias; algunas novedades como la sala de atención rápida para pacientes PAP (de pólizas, medicina Prepagada y particulares); y nuestro portafolio de servicios en urgencias informando las entidades con las cuales tenemos convenio.

Esperamos que esta edición sea de su agrado, recuerden que pueden enviarnos sus comentarios a través de la página web. [www.lasamericas.com.co](http://www.lasamericas.com.co) o al correo electrónico: [magenta@lasamericas.com.co](mailto:magenta@lasamericas.com.co)

# Urgencias y emergencias, ¿qué significan?

## ¿Qué es una emergencia?

Es la situación de salud que se presenta repentinamente, requiere inmediato tratamiento o atención y lleva implícito una alta probabilidad de riesgo de pérdida de vida o funcionalidad de un órgano. Ejemplos: Pérdida del conocimiento, abundante pérdida de sangre o hemorragia, dificultad para respirar prolongada, dolor intenso en el pecho, convulsiones, electrocución (efectos provocados por corrientes eléctricas de alta tensión), asfixia por inmersión, caídas desde alturas mayores a tres veces la altura de la persona, accidentes de tránsito, TEC (trauma encéfalo craneano), reacciones alérgicas con compromiso de la vía aérea.

## ¿Qué es una urgencia?

Es una situación de salud que también se presenta repentinamente sin riesgo de vida y puede requerir asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. Ejemplos: Crisis nerviosa, cólico renal o hepático, fiebre, etc.

## ¿Cuándo consultar en un servicio de urgencias?

Una vez detectado que un paciente requiere de una atención de urgencia o Emergencia, se debe acudir a un centro o unidad hospitalaria que oferte este servicio y le solucione la situación que afecta de momento y de forma aguda, al paciente que acude al mismo. La institución debe contar con personal capacitado y determinar si la situación puede resolverse en ese lugar o si es necesario remitirlo a otras instancias.

A menudo los servicios de urgencias se ven saturados por casos que no requieren atención inmediata y que pueden esperar a una consulta normal. Cuando una persona acude a un servicio de urgencias la someten a un triage, este es un método para la selección y clasificación de los pacientes basándose en los síntomas, el tiempo de evolución y los signos vitales en el momento de la valoración y definir las prioridades de atención de los pacientes que buscan este servicio. En algunos casos los pacientes se direccionan a una consulta externa por no presentar una situación aguda.

## Las principales causas de consulta en urgencias:

- 1) Dolor abdominal
- 2) Dolor torácico no traumático
- 3) Cefalea
- 4) Enfermedad Cerebrovascular
- 5) Síndrome coronario Agudo
- 6) Neumonía adquirida en la comunidad
- 7) Sepsis
- 8) Infección de vías urinarias
- 9) Apendicitis
- 10) Trauma cráneo encefálico.

### Referencias.

- Perspectiva en urgencias, ISSN: 2462 – 795X Volumen 1 número 4, Bogota – Clombia 2016
- Manual para la implementación de un sistema de triage para los cuartos de urgencias Áreas de sistemas de salud basados en la atención primaria de salud OPS/OMS.
- Publicación: Las urgencias no son un juego - Juan Carlos Domínguez Arcila, Grupo SURA 01/05/2012.
- Medicina de emergencias, Validez del protocolo de adecuación de Urgencias Hospitalarias. Servicio de Urgencias Hospital de Morales Meseguer de Murcia - Modificado 06/06/2016



# Atención alimentaria y nutricional ideal en un servicio de urgencias

Por: Cruz Elisa Marín A. Nutricionista Dietista y Janeth Barbosa B. Nutricionista Dietista- Magister en Epidemiología

El entorno de un servicio de urgencias es de largas esperas, no siendo óptimo para las personas de edad avanzada, quienes son las que más acuden a estos servicios, comprometiendo su estado de salud (hidratación y el estado nutricional) y la capacidad funcional. Un gran porcentaje de los pacientes que ingresan al servicio de urgencias son ancianos > 70 años, quienes tienen compromiso nutricional comunitario (por las malas prácticas alimentarias), por lo cual se debe detectar oportunamente al ingreso, para tomar las medidas necesarias y así evitar mayor deterioro de su estado y capacidad funcional que contribuya a disminuir morbilidad.

La desnutrición en estos pacientes predomina por el déficit calórico y protéico, lo que se refleja en la baja reserva de masa muscular y baja capacidad funcional (sarcopenia); adicionalmente la mayoría de las veces ya el paciente viene con baja ingesta de alimentos, hiporexia marcada (pérdida o disminución parcial del apetito), pérdida de peso; esto hace que el paciente llegue deshidratado al servicio de urgencias, por lo tanto, la prioridad es la hidratación, seguida de un abordaje nutricional según la condición de la enfermedad.

El abordaje nutricional debe ser preferiblemente a través de la tamización nutricional, la cual proporcionará información al personal de urgencias del riesgo que tiene un paciente de desnutrirse o continuar con su desnutrición, mientras se encuentre en la institución hospitalaria. En nuestra institución este tamizaje tiene dos variables muy importantes a indagar como son: pérdida de peso reciente y disminución del apetito en los últimos tres meses; según el riesgo detectado, se decidirá a realizar una intervención nutricional individualizada por la nutricionista dietista, quien determinará la necesidad de suplementación u otro tipo de intervención nutricional.

A los usuarios sin riesgo nutricional se les ofrecerá un plan de alimentación ordenado por su médico tratante y ajustado a las condiciones de salud del paciente. Existen diferentes patrones de alimentación para ofrecer en un servicio de urgencias adaptada a la enfermedad aguda y/o crónica que presente al momento del ingreso el usuario (Dieta blanda, licuada, hipoglúcida, líquidos claros, etc).

Usualmente el paciente no recibe vía oral en urgencias hasta no realizar los estudios correspondientes para definir su diagnóstico, pero se debe procurar no incrementar los períodos de ayuno que favorecerán el deterioro nutricional, dado que la gran mayoría de pacientes vienen con ayunos prolongados por la sintomatología.

Se debe tener en cuenta que los pacientes que llegan a urgencias son de diferentes grupos de edades, con preferencias alimentarias muy distintas, por lo que la alimentación ofrecida se debería ajustar a las necesidades actuales de los pacientes, por ser un momento diferente, el deseo de comer está guiado por la sintomatología relacionada con el motivo de consulta. Ejemplo: un paciente que presenta vómito, su deseo de comer posiblemente sea por el consumo de alimentos fríos, como paletas, jugos no ácidos, gelatinas o caldos. Si presenta una gastritis severa, puede desear una colada, un snack, gelatina, sopas, caldos de pollo o carne con papa, etc.

De ahí la importancia de tener opciones de alimentos en estos servicios que contemplen una gran variedad de preparaciones sencillas, que van a ser aceptadas por el paciente y que va a elegir de acuerdo a su sintomatología aguda.

Es necesario elevar el conocimiento para la atención de los pacientes a un nivel integral por parte de todo el personal involucrado en este servicio, para darle la atención que se requiere y disminuir el riesgo de morbimortalidad.

Ref: Guía de Atención integral al paciente desnutrido en el servicio de urgencias. Revista cubana de pediatría 2007; 79 ( 2)  
[http://www.evidenciaincuidados.es/BPIS/PDF/2011\\_15\\_16\\_BestPrac.pdf](http://www.evidenciaincuidados.es/BPIS/PDF/2011_15_16_BestPrac.pdf)

# Lo que usted debe saber en Medicamentos a la hora de la atención en urgencias

Fabio Ramírez Muñoz, QF, MSc.  
Coord. Servicio Farmacéutico-Clínica Las Américas



Para los pacientes y acompañantes en relación con la medicación que vienen tomando antes del ingreso por el Servicio de Urgencias:

1. Informe al personal asistencial toda la medicación que Usted viene tomando. El Servicio de Urgencias debe revisar su medicación domiciliaria antes de que se le prescriba nuevos medicamentos, para evaluar la adecuación de la medicación (indicación, efectividad, dosificación, etc.).
2. Tenga en cuenta que los siguientes medicamentos son considerados de alto riesgo en el proceso de Conciliación de medicamentos y por lo tanto Usted debe informar siempre y de forma inmediata al personal asistencial (médicos, enfermeras, farmacéuticos) si se encuentra en tratamiento con alguno (s) de ello (s):

- Terapia infecciosa: Antibióticos y antirretrovirales.
- Terapia endocrina: Insulina o antidiabéticos orales, si dosis múltiples diarias.
- Terapia cardiovascular: Antiarrítmicos (amiodarona, quinidina, disopiramida, dronedarona), betabloqueantes, calcio antagonistas, IECA o ARA-II (si dosis múltiples diarias), nitratos y agonistas alfa adrenérgicos (clonidina, metildopa, moxonidina).
- Terapia respiratoria: Agonistas beta adrenérgicos, bromuro de ipratropio, corticosteroides inhalados e inhibidores leucotrienos (montelukast, zafirlukast).
- Terapia SNC: Antiepilépticos y anticonvulsivantes (fenitoína, carbamazepina, ácido valproico, oxcarbazepina, fenobarbital, pregabalina, topiramato).
- Terapia artroreumática: Azatioprina, ciclofosfamida y metotrexato.
- Terapia ocular
- Terapias alternativas : omemega 3, ginkgo biloba.

3. Siga estrictamente las órdenes de las prescripciones médicas. Es decir, si le suspenden un medicamento de los que venía tomando al ingreso o si continúa con algunos de los mismos o le cambian la dosis, frecuencia o vía de administración debe seguir estrictamente las recomendaciones del médico, pero también tiene derecho a solicitar las razones que justifiquen algún cambio en la terapia que venía manejando.

Este proceso permite mejorar la seguridad y la eficiencia de los tratamientos farmacológicos; ya que al comunicarle al personal asistencial los medicamentos que toma se disminuye la probabilidad de manejar duplicidades terapéuticas (2 medicamentos diferentes para una misma indicación), interacciones farmacológicas, contraindicaciones, fármacos desaconsejados en determinados grupos de edad (por ejemplo, personas en edades extremas de la vida.), medicamentos sustituibles por alternativas más efectivas y seguras, entre otras.

## SALA DE ATENCIÓN RÁPIDA (S.A.R.)

Con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros pacientes y reducir los tiempos de espera en la atención, se adecuó un espacio en la unidad denominado "Sala de atención rápida", allí se atienden a los pacientes clasificados como triage 4 y 5, es decir, sin compromiso o deterioro de su estado general y que requieren un tratamiento menor, además consultan a través de medicinas prepagadas, pólizas y de manera particular.

Los pacientes son ubicados en esta sala de manera confortable en sillas reclinomáticas bajo el concepto de una atención ágil, establecida en un tiempo máximo de 2 horas.



## SISTEMA DE TURNOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

Es un sistema que le permite al personal de triage identificar que usuarios se encuentran en sala de espera general para ser clasificados (Atención inicial)

Es importante aclarar que la atención en urgencias se realiza de acuerdo a la prioridad en la atención de los pacientes y no al orden de llegada. Organiza el proceso de atención, orientando a los usuarios en el paso a paso del servicio a través de los diferentes llamados en la pantalla de información (Eje: "por favor pasar a triage", "por favor pasar a consultorio")

Proporciona información a los acompañantes que se encuentran en la sala de espera, mostrando en la pantalla el momento de la atención en la que se encuentra el paciente (Eje: "en triage", "en observación", "en procedimiento")

Brinda privacidad en los datos del paciente, asignándole un número de atención al momento de tomar el turno y a través del cual se realiza el llamado y proporciona la información en pantalla.

Genera mayor tranquilidad y silencio en las salas de espera al eliminar el llamado en voz alta de los pacientes por parte del personal de la unidad.

## Paso a paso para el uso del turnero:

1. Tenga a la mano su documento de identidad

Si en la unidad se encuentra el anfitrión de servicio, éste le solicitará su documento y le ayudará con el proceso, de lo contrario deberá hacer lo siguiente:

2. Si su documento es una cédula o tarjeta de identidad, ubique el código de barras del documento sobre el lector.

Si no tiene el documento a la mano o éste es de otro tipo (registro civil, pasaporte, tarjeta de identidad sin código de barras, entre otros), digite en el turnero la información solicitada tal como: número de documento, nombre, edad.

3. El equipo le entregará un papel con el número de turno asignado.

4. Conserve este papel para que verifique en el tablero, con el número asignado los puntos de atención ejemplo: llamado a triage, llamado al módulo para el respectivo ingreso administrativo e ingreso a consulta.

5. Conserve este papel hasta la consulta médica y luego entréguelo a sus acompañantes para que estén atentos a la información que aparece en la pantalla de la sala de espera.



Turno	Estado	Sala	Ubicación
066	En observación	Sala 1	Camila 9
095	Hospitalización	Sala 2	Camila 28
110	Hospitalización	Sala 2	Camila 25
120	Hospitalización		
126	En observación	Pediatría	Camila 6
132	Remisión	Sala 1	Camila 6
133	Hospitalización	Sala 2	Camila 24
141	Hospitalización	Sala 2	Camila 15
145	En observación	Pediatría	Camila 10

# URGENCIAS

**Clínica Las Américas cuenta con la unidad de urgencias para la atención rápida, efectiva y segura para pacientes adultos y niños.**

Con un área independiente para el triage, observación de adultos con 28 cubículos donde se separa por nivel de complejidad, sala de atención rápida para pacientes con clasificación 4 y 5 de Medicina prepagada, póliza y particulares observación pediátrica para niños hasta los 15 años, consultorios individuales para la atención prioritaria de los pacientes, sala de espera y un excelente equipo médico, asistencial y administrativos para el servicio oportuno de los usuarios.

Tiene servicios de apoyo: laboratorio, farmacia, imágenes diagnósticas las 24 horas del día.

## Se ofrece consultas con especialidades como:

- Cirugía general y pediátrica (dolores abdominales, apendicitis)
- Coloproctología (enfermedades relacionadas con el colón)
- Vascular (aneurisma, heridas vasculares)
- Ginecología y Obstetricia (infecciones ginecológicas, maternas, dolores abdominales)
- Ortopedia (trauma)
- Pediatría (enfermedades respiratorias y gastrointestinales)
- Cardiología (infartos, insuficiencia cardíaca, cardioarritmias, entre otras)
- Neurología (cefalea o migraña)



## Emergencias:

La unidad de emergencias de Clínica Las Américas es independiente del servicio de urgencias, donde la atención del paciente es inmediata ya que su vida se encuentra comprometida o existe un riesgo inminente de generarse una secuela grave.

Está dotada con salas de procedimientos rápido, salas de procedimientos menores, 2 sala de reanimación, una sala de ortopedia, y una sala de toxicología para la atención oportuna y eficaz del paciente.

# SERVICIO DE URGENCIAS DE PEDIATRÍA

Por: José Betancur Vergara - Coordinador médico de pediatría - Clínica Las Américas

El servicio de pediatría en urgencias posee dos consultorios totalmente dotados, además cuenta con una sala de observación, la cual posee 10 camas de las cuales 2 camillas son para adolescentes y el resto son cunas para observación pediátrica. Es un sitio exclusivo y cómodo para nuestros pacientes con televisión y sillas para los padres, separadas con cortinas para tener mayor independencia.

Se tiene Pediatra presencial las 24 horas del día durante toda la semana, y especialistas en pediatría quienes están avalados por PALS (Pediatric Advance Life Support).

Además tenemos varios subespecialistas que apoyan dicho servicio en todo momento como son Neurólogo Infantil, Infectólogo Pediatra y una Unidad de cuidado Intensivo, la cual apoya las 24 horas del día el servicio de Urgencias cuando se requiera.

Continuamente estamos realizando análisis de la ocupación y demandas del servicio para mejorar cada día, y optimizar las áreas con las cuales contamos y mejorar las altas o traslados a otros servicios en la Clínica.

# MITOS Y REALIDADES EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

Por: José Manuel Osorno Atehortúa Coordinador Urgencias/Emergencias Clínica Las Américas.

La discusión no puede centrarse solo en los problemas estructurales del sistema de salud, bien conocido por todos, o de los que tiene de forma particular urgencias: tiempos prolongados de atención en triage y consulta inicial, sobrecupo por la atención de pacientes de baja complejidad que corresponde al ámbito de consulta externa tanto general como especializada, estancias extremadamente largas con pacientes hospitalizados por no disponibilidad de camas, percepción de los pacientes y en muchos casos de los propios colegas de ser un servicio ineficiente, falta de educación de los pacientes para consultar cuando realmente sea necesario y no para buscar la respuesta y ayudas que el sistema no les da, entre otros. Todo esto requiere del trabajo en equipo del sistema y los pacientes.

Se creó recientemente la Resolución 5596 de diciembre 24 de 2015, con el único objetivo de definir criterios técnicos para el sistema de selección y clasificación de los pacientes.

Esta resolución normaliza el triage en cinco niveles para determinar la prioridad de atención de los pacientes en los servicios de urgencias, es así como el equipo de trabajo de clínica Las Américas, se enfoca a la luz de la nueva resolución en atender, valorar y diagnosticar los pacientes de forma rápida e iniciar lo más pronto posible el tratamiento según sea el caso. La Clínica se compromete a socializar la misma buscando de esta forma asegurar una valoración rápida y ordenada de todos sus usuarios, seleccionándolos y clasificándolos para su atención de acuerdo a su prioridad clínica, disminuyendo el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad.

Con base en la resolución 5596 se estableció el triage con los siguientes parámetros:

- TRIAGE I: Requiere de intervención en reanimación (atención inmediata)**
- TRIAGE II: Requiere de intervención urgente (atención en 15 a 30 minutos)**
- TRIAGE III: Requiere de más de dos intervenciones (atención entre 30 y 60 minutos)**
- TRIAGE IV y V: Requiere de una, máximo dos intervenciones (atención entre dos y cuatro horas)**

# LOS USUARIOS COMENTAN...

En época de crisis, es maravilloso contar con la Clínica Las Américas, en los momentos vitales, cuando sabemos que más la necesitamos... Sabemos que la fe es la certeza de lo que no se ve y la confianza de lo que no existe, pero ustedes Clínica Las Américas SI existen para nosotros, es enorme la confianza que hemos depositado en ustedes.

No hay palabras con que agradecerles todo lo que hacen por nosotros. En ustedes encontramos confort, servicio de experiencia, vanguardia, calidad y asistencia.

Cordialmente,

Luz Marina Avendaño

En nombre propio y de mi familia, queremos agradecer al personal de enfermeras, enfermeros, médicos, porteros, camilleros y demás empleados del piso cuatro del pabellón de hospitalización. Nuestra mamá, estuvo nueve días y fue atendida con esmero, respeto, calidez en su trato y calidad en su tratamiento. Reitero que tanto los servicios como el personal de esta excelente clínica, son de altísima calidad. De nuevo muchas gracias. Dios los bendiga.

Carmen Lucia Pereira