

AUTORES: Martínez García, Iria; Vidal Varela, Adriana; Zamorano Andrino, Francisco Javier.

INTRODUCCIÓN:

Actualmente en el Hospital Universitario de A Coruña (HUAC) atendemos a una población estimada de 551.000 habitantes, habiendo hecho frente en el Servicio de Urgencias a un total de 177.100 asistencias en el año 2018.

El Triage en nuestro servicio es realizado por DUEs siguiendo el programa informático Manchester para establecer prioridades de atención.

Desde la instauración del programa en el Servicio y el posterior cambio de ubicación del mismo, hay un elevado porcentaje de personal que decide no realizar el Triage, siendo este porcentaje cada vez más alto y los problemas percibidos en esta área cada vez más habituales.



OBJETIVO:

Detectar los problemas percibidos por Enfermería ante el Triage en nuestro Servicio de Urgencias.

METODOLOGÍA:

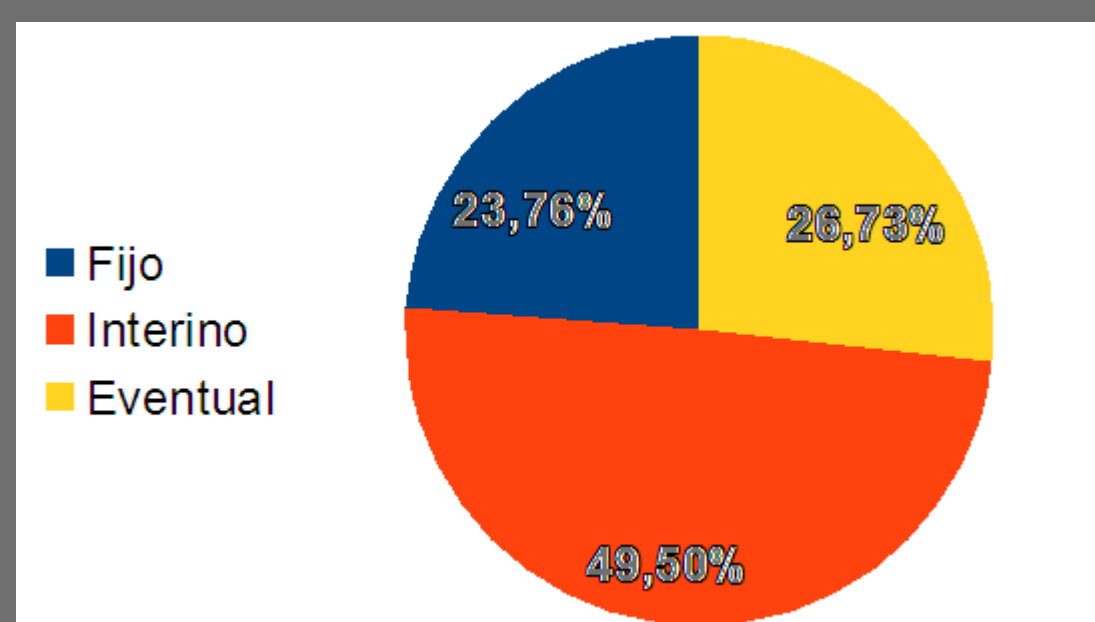
Encuesta anónima y voluntaria realizada al personal DUE contratado en el Servicio de Urgencias del HUAC durante el mes de mayo de 2019. Análisis de los datos recogidos.

RESULTADOS:

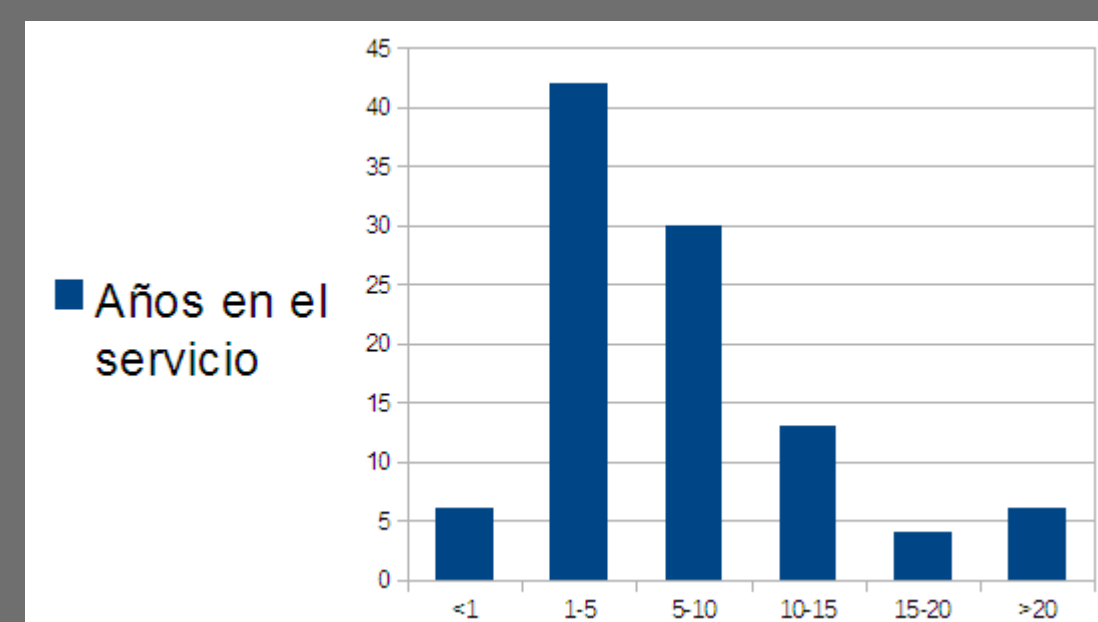
Se obtuvieron 101 respuestas a la encuesta.

Datos muestrales:

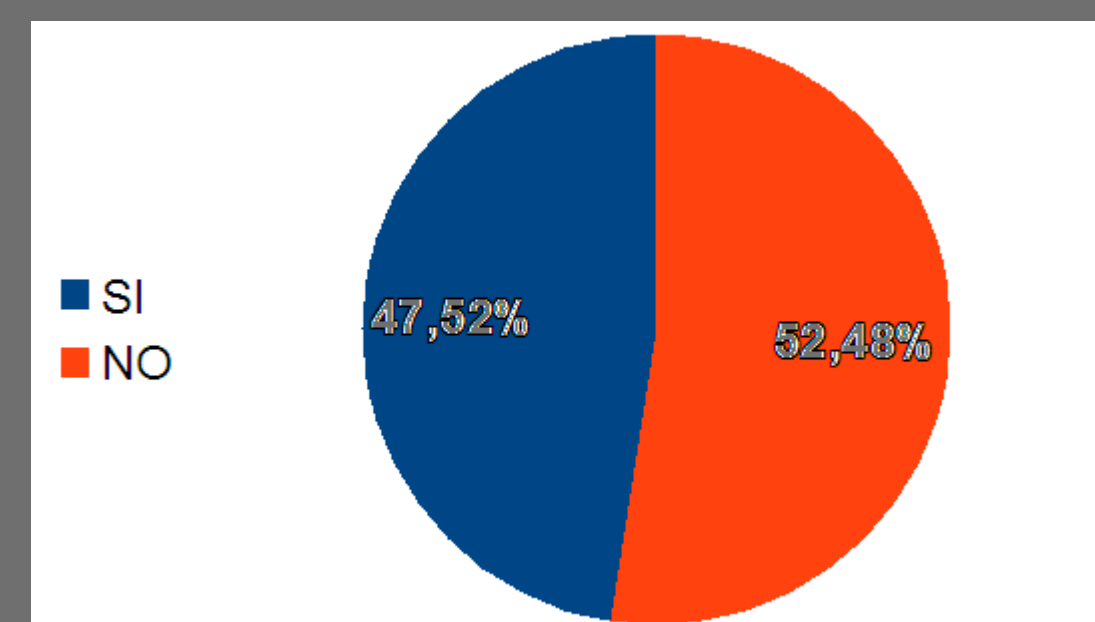
- Sólo un 23,76% del personal de la unidad es fijo.
- El 41,58% tiene una experiencia de entre uno y cinco años en el Servicio.
- Menos de la mitad del personal realiza triaje.
- Más de un 60% del personal carece de la formación oficial en Triage Manchester.



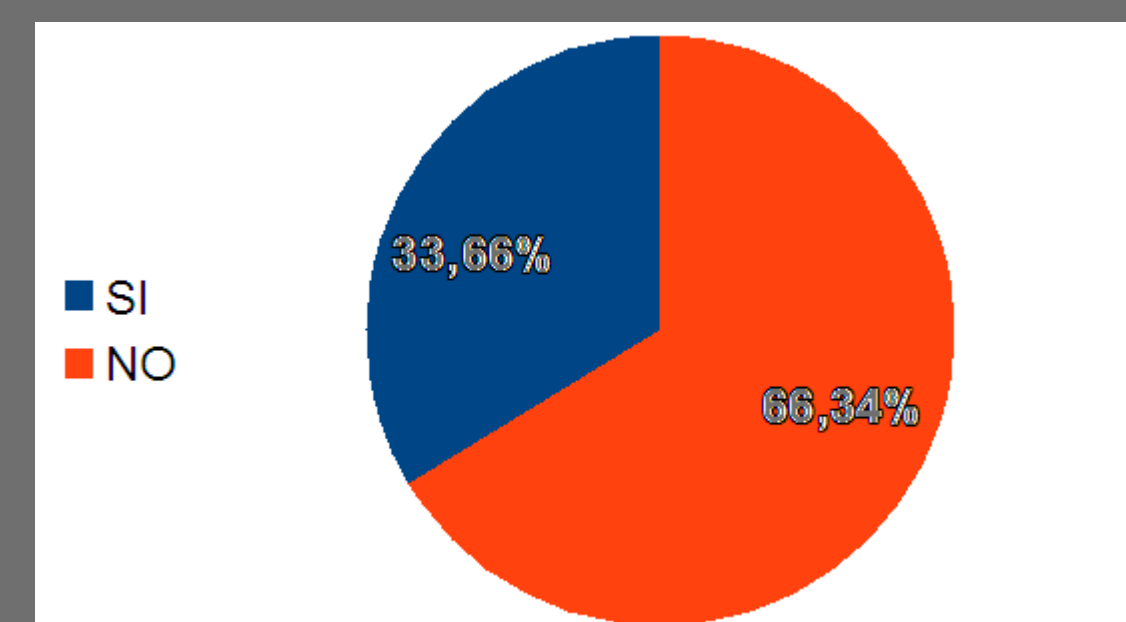
TIPO DE CONTRATO



AÑOS EXPERIENCIA



¿REALIZA TRIAJE?



¿TIENE FORMACIÓN EN MANCHESTER?

Cuando se les ofrece a los encuestados la posibilidad de indicar aquellas **dificultades/problemas** que perciben para la realización del Triage en nuestro Servicio recogemos entre sus respuestas:

- aspectos relativos a la **relación entre profesionales** (67%): "presión, discrepancias, conflictos, falta de apoyo, cuestionamiento de las decisiones,..."
- **falta de formación** (39%) tanto inicial como continuada,
- aspectos relacionados con el propio **programa** (25%): "falta de discriminadores, triaje en el servicio no se realiza ajustado al Manchester,..."
- **aspectos emocionales** (24%): "estrés, ansiedad, miedo a no hacerlo bien, demasiada responsabilidad, sobrepresión,..."
- **otros aspectos** de carácter organizativo y asistencial.

Se recogen también diversas propuestas de mejora, que son analizadas y resumidas en tres grandes bloques, de los que partirá el grupo de trabajo recién formado de calidad en el Triage.



CONCLUSIONES:

El Triage en nuestro Servicio es una **fuentes generadora de estrés** para un número importante de trabajadores. En las encuestas se aprecia una carencia de formación continua, un problema de relación con otros profesionales y un descontento por la manera de ser implantado en el Servicio.

Es preciso trabajar a estos tres niveles para incrementar la calidad del proceso asistencial en urgencias y, al mismo tiempo, mejorar la satisfacción del profesional que desempeña esta labor.

BIBLIOGRAFÍA:

- Cañizares Sánchez R. Enfermería en la clasificación de pacientes en urgencias: dificultades y propuestas de mejora. Rev. enferm. CyL. 2018; 10: 17-27.
- Gómez- Angelats E, et al. Relación entre la asignación del nivel de triaje y las características y experiencia del personal de enfermería. Emergencias. 2018; 30: 163-168.
- Sánchez- Bermejo R. Encuesta a los profesionales de enfermería españoles sobre el triaje en los servicios de urgencias hospitalarios. Emergencias. 2015; 27: 103-108.