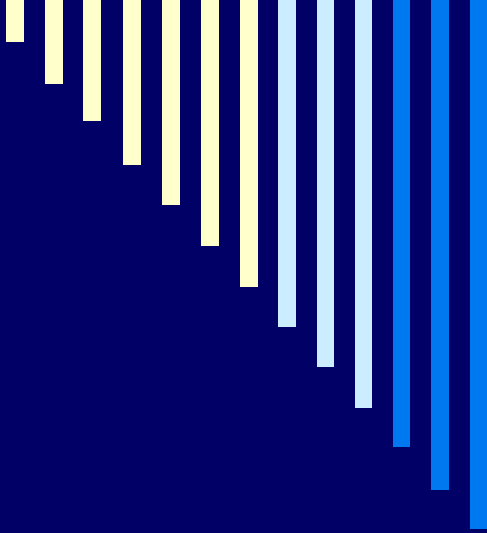


---



# **EFFECTIVIDAD Y PROBLEMATICA EN SERVICIO DE URGENCIAS**

**Dr. Alejandro Villatoro Martinez**

**Medico Adscrito a Serv. Urgencias**

**American British Cowdray Medical Center**

**Profesor de Academia Urgencias medico quirúrgicas ESM IPN**

**México D. F.**

---

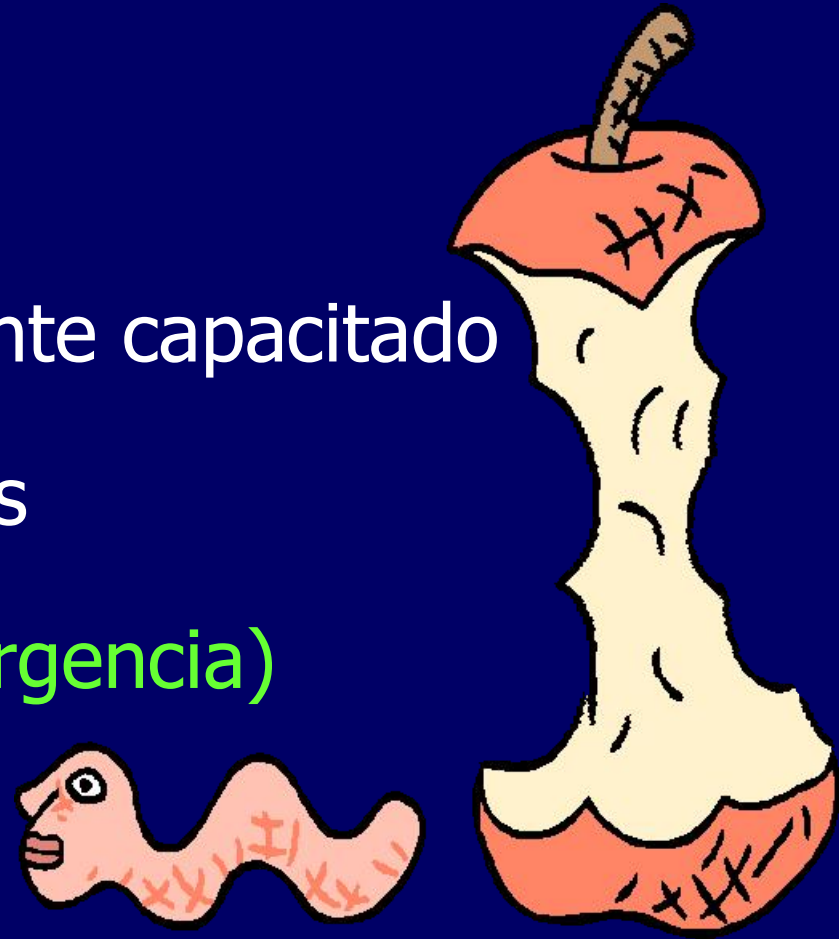


# PROBLEMAS PARA DESARROLLAR CALIDAD EN URGENCIAS

1. Estatus del medico en urgencias: ¿Por que esta?  
¿Cambios de turno?, ¿Carga de trabajo?,  
¿Motivación?, ¿Personalidad?
2. Urgencias es uno de los servicios **más Caros**
3. Falta de personal
4. Problemas del servicio (organización, Calidad)
5. Situación del país (infraestructura, presupuesto)

# PROBLEMAS PARA DESARROLLAR CALIDAD EN URGENCIAS

6. Riesgo de demandas
7. Falta personal debidamente capacitado
8. Falta de interconsultantes
9. Educación del usuario (urgencia)
10. Satisfacción Laboral





---

# PACIENTES ESPECIALES

- Ancianos, número creciente
- Niños: sienten miedo, perdidas mayor
- Discapacitados
- Trauma psicológico
- Con ingesta de múltiples medicamentos
- ¿Toxicomanías, Abandono, Asilados?



# CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

ESTRUCTURA			
Evento a evaluar	Usuario	Prestador	Observaciones
1. Instalaciones	++ 18%	+++ 75%	
2. Señalización	+++	+	
3. Accesibilidad	+++	+	
4. Alimentación	+++	+	
5. Plantilla	+++	+++	
6. Uniforme	+++	+	
7. Satisfacción Laboral	+	+++	Salario ↓ contratación



# CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

## PROCESO

Evento a evaluar	Usuario	Prestador	Observaciones
1. Espera	++++	++	Falta recurso humano.
2. Tiempo de consulta	++++	+	Tiempo de consulta 20 min. Prom.
3. Capacidad técnica	+ 10%	++++ 70%	<b>“SOY BUENO”</b>
4. Pago	+++	+++	
5. Información	++++	++	



# CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

RESULTADOS			
Evento a evaluar	Usuario	Prestador	Observaciones
1. Tratamiento	+++++	++	“Incuestionable”  En latinoamerica la mujer encargada salud
2. Información	+++++	++	
3. Actitud con familiares	+++++	++	
4. Indicaciones al egreso	+++++	++	



# CAMBIOS EN LA ACTITUD DEL PACIENTE

Por la evolución de la medicina...

**Evolución vertiginosa.**

La imagen pública del médico ante paciente...

**Amable y con experiencia, diestro e infalible.**

Médico preparado pero con las 3 "B"...

Bueno, bonito y barato

**Medicina Apostolado.**





# CAMBIOS EN LA ACTITUD DEL MEDICO

Cambio en la actitud medica...  
**ESPECIALISTA.**

Varios años de estudio y constante actualización...  
**Pago pobre.**

Actividad riesgosa...  
**Probabilidad de demandas alta y pero con una  
corta expectativa de vida.**



---

# FACTORES EXTERNOS

- Relación familiar
- Cansancio extremo
- Otros Trabajos
- Actividades Extrahospitalarias
- Situación del país



---

# CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Personalidad
- Estado de salud
- Mantenerme científicamente al día
- Presiones de tiempo
- Dificultad en la toma de decisiones
- Grado de frustración Personal
- Capacidad de reacción ante urgencia



---

# Perfil del Especialista en Urgencias

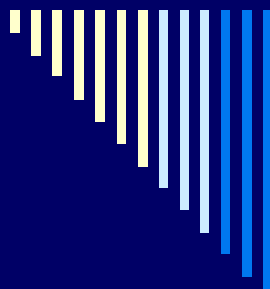
“Evitar la monotonía y trabajar bajo presión”

- Continuamente cambia de turnos de trabajo y de pacientes
- Trabajo excesivo (urgencias nunca cierra) y en un ambiente muy ruidoso
- La emoción de valorar y atender a pacientes gravemente enfermos



# Perfil del Especialista en Urgencias

- **Posicionamiento:** En latinoamerica hay competencia con otros especialistas para poder trabajar “especialidad nueva”
- **Especialidad:** Resolutiva.
- **Personalidad:** Agresiva, que llega a ser Histeriforme.
- **Perspectiva única en urgencias:** atracción del medico por la especialidad



De esta forma  
nos miran  
los pacientes,  
pero tambien así  
nos consideramos  
los  
urgenciologos





---

# ÉTICA EN URGENCIAS

## Con el paciente

- Beneficencia
- Justicia
- Respeto a la autonomía del paciente
- Respeto a su privacidad
- No maleficencia
- Hacerle patente sus responsabilidades



---

# ÉTICA EN URGENCIAS

## Con colegas

- Respeto
- No gritar
- No ofender
- Ser proactivo
- Procurar trabajar en equipo



# PERSONAL DE URGENCIAS

- Empático
- Buen escucha
- Observador
- Evaluador
- Activo y dinámico
- Con objetivos claros
- Capacidad para elaborar preguntas
- Reconoce limitaciones

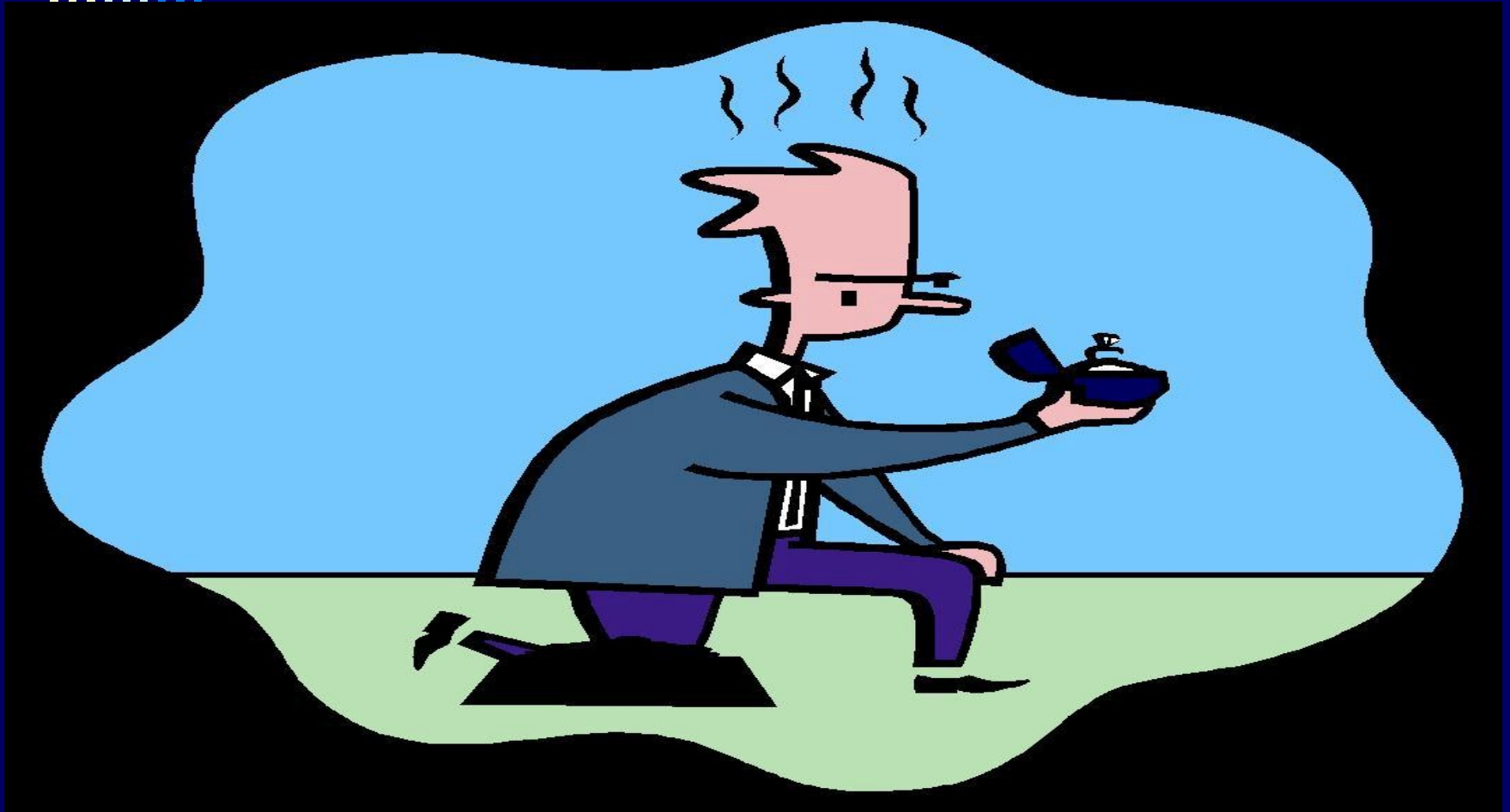
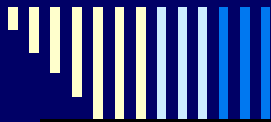




---

# HUMANISMO EN MEDICINA DE URGENCIA

- Todo medico de urgencias debe Humanista y contar con actitud empatica
- Mantener la disposición arraigada de servir a otro
- La dignidad no esta en la tecnología sino el el hombre mismo
- Tratar bien a los pacientes en urgencias dignifica al medico



La atención con calidad  
es nuestro compromiso



---

# MEJORA TIEMPOS Y RECURSOS

- Mantenga la atención en su trabajo
- Anticipe todas las interconsultas
- Ingrese a piso “pacientes obvios (graves)”
- Si esta solo, examine a los graves inicialmente
- Delegue responsabilidades
- Evite exámenes innecesarios, “solo los útiles”
- No tome muestras, sin requisición llena



---

# MEJORA TIEMPOS Y RECURSOS

- Si maneja  $\geq 6$  pacientes primero las indicaciones
- Domine a pacientes agresivos ó inquietos
- Vigile sus tiempos
- Si es posible entre cada paciente tomese 1 minuto de descanso
- Mantenga buenas relaciones con: su equipo de trabajo, pacientes, familiares y directivos



# PROGRAMAS DE BIENESTAR PERSONAL

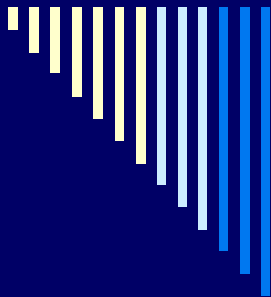
- Mantener un programa regular de ejercicios
- Mantener una buena dieta (baja grasas y CH complejos)
- Atención a familia y amigos “Familia es lo primero” ò “First Family Forever”
- Aprenda e incorpore la “buena actitud de otros compañeros”
- Tome cursos de administración y de autoayuda
- Tomese un “tiempo fuera en durante la jornada” ( $\leq 20$  min)
- Mujeres con curso de autodefensa personal

# TRIAGE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

- A** CTITUD
- B** IOETICA
- C** ALIDAD
- D** ISPOSICION
- E** NSEÑANZA







Trabajo  
en equipo

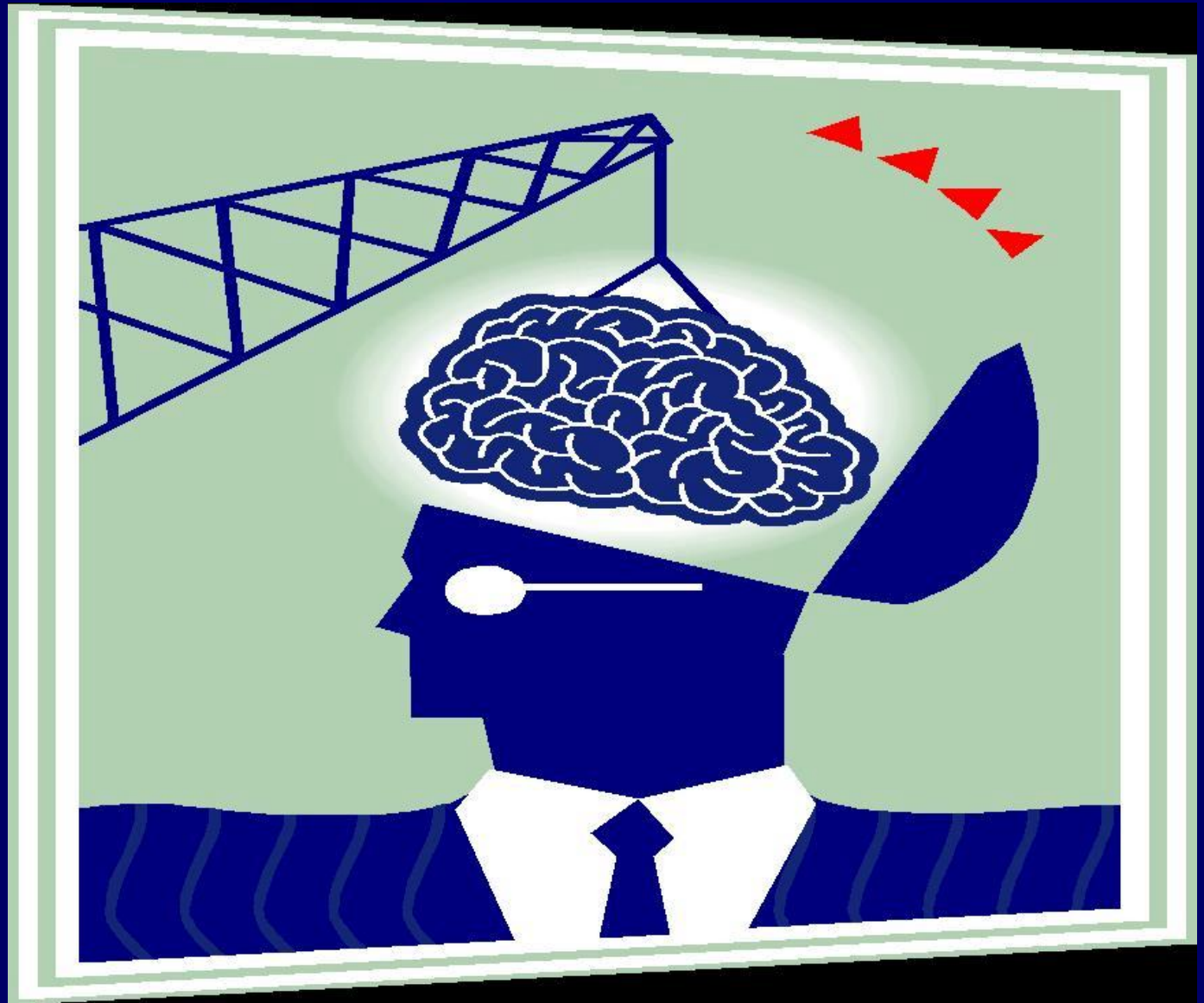
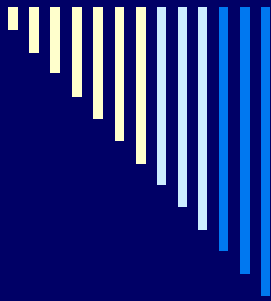




---

# PROBLEMAS A RESOLVER

- Relación y posición SU con la sociedad
- El acceso a la atención médica de urgencias es un derecho
- Recursos adecuados y disponibles en todo momento
- Promover: máximo beneficio bajo costo con calidad
- Invertir recursos para investigación en urgencias
- Evitar violencia del: Personal, familiares y pacientes





# CONCLUSIONES

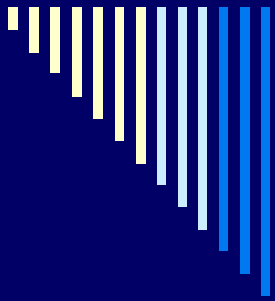
1. Servicio de urgencias es Importante y necesario  
"La cara de presentación ante la comunidad."
2. Seguir NOM: Si no todos son especialistas en UM,  
todos los médicos adscritos a urgenciasdeberan estar  
capacitados.
3. Procurar el lugar en la comunidad.  
Orgullo de nuestro trabajo y procesos "con calidad"



---

# CONCLUSIONES

4. Aprender acerca de calidad y bechmarking (técnica e interpersonal) y aplicarlos a nuestro servicio.
5. Realizar y estandarizar criterios (en urgencias y educación en medicina de urgencia).
6. Cambio PATRONES DE CONDUCTA: Conmigo y con otros especialistas además de compañeros de trabajo.

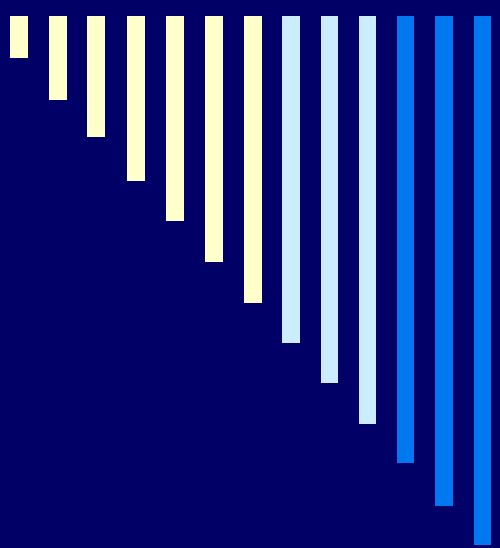


Te veras solo en tus tristezas, solo en tus estudios,  
solo en medio del egoísmo humano. Ni siquiera  
encontraras apoyo entre médicos, que hacen  
sorda guerra entre ellos por interés  
o por orgullo profesional.

*Esculapio*



---



# **EFFECTIVIDAD Y PROBLEMATICA EN SERVICIO DE URGENCIAS**

**Dr. Alejandro Villatoro Martinez**

**Medico Adscrito a Serv. Urgencias**

**American British Cowdray Medical Center**

**Profesor de Academia Urgencias medico quirúrgicas ESM IPN**

**México D. F.**

---