

# MODELO DE ORGANIZACIÓN DE UN SERVICIO DE URGENCIAS. CIRCUITO DE PACIENTES

XII CURSO Gestión Integral del Medicamento en los Servicios de Urgencias Hospitalarios

Juan A. Andueza Lillo

Jefe de Servicio de Urgencias  
Generales (CMQU)

H.G.U.Gregorio Marañón de Madrid

HOSPITAL DE  
GRUPO 1  
Nivel III  
asistencial

Radiodiagnóstico  
Bioquímica  
Microbiología  
Inmunología  
Anatomía Patológica  
Neurofisiología  
Medicina Nuclear  
Farmacia

Pediatría y sus áreas específicas  
Ginecología y Obstetricia

Medicina Interna  
Cardiología  
Aparato Digestivo  
Nefrología  
Neurología  
Hematología  
Oncología Médica y Radioterapia  
Geriatría  
Neumología  
Alergología  
Endocrinología  
Reumatología  
Dermatología  
Rehabilitación  
Psiquiatría

Medicina Experimental  
Fundación Investigación Biomédica

Cirugía General y Aparato  
Digestivo  
Cirugía Vasculard  
Cirugía Cardíaca  
Cirugía Maxilofacial  
Cirugía Torácica  
Neurocirugía  
Urología  
Otorrinolaringología  
Oftalmología  
Anestesia y Reanimación  
Cirugía Ortopédica y  
Traumatología  
Estomatología

# Hospital General Universitario Gregorio Marañón

324.504 habitantes (283.645 son mayores 14 años)

Centros de Salud Sureste de Ciudad de Madrid

(Adelfas, Arroyo de la Media Legua, Artilleros, Ibiza, Numancia, Pacífico, Pavones, Peña Prieta, Torito, Valdebernardo, Ventura Rodriguez y el consultorio de Mingorrubio)

## **1203 camas hospitalización**

725 en Centro Médico Quirúrgico

89 Centro Rehabilitación

83 Centro Oncológico

70 Centro Psiquiatría

151 Centro Infantil

85 Centro Maternidad

URGENCIAS GENERALES (Médico Quirúrgicas,  
Oncológicas y Psiquiátricas)

URGENCIAS OBSTÉTRICO GINECOLÓGICAS

URGENCIAS PEDIÁTRICAS

2008  
268.642  
(167.82)



2009  
236.683  
(147.388)

2012  
224.693  
(145.954)

2013  
228.120  
(149.044)

2016  
250.249  
(162.975)

2017  
251.479  
(165.599)

2018  
251.???  
(166.???)

2007  
320.504  
(200.525)



56,3% !!!

?

Centro de Referencia

Mayor Confianza: prestigio...

Ubicación céntrica con buenas comunicaciones...

Satisfacción (77,3% índice de satisfacción)

Nostalgia

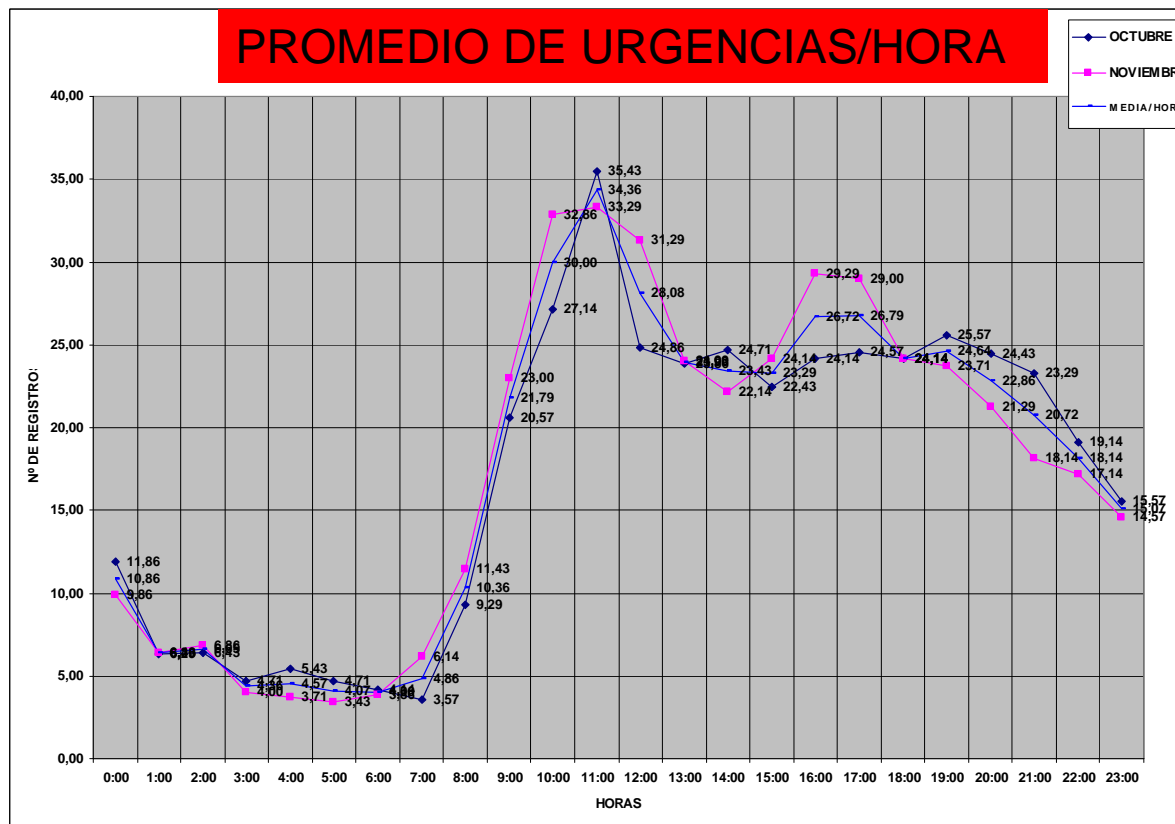


**A DEMANDA DEL USUARIO  
(Sin cita Ni programación)**

**Único Requisito: correcta filiación**

**ADMISIÓN**

# Picos de afluencia



# SISTEMA DE CLASIFICACIÓN

**PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN**

**ASIGNACIÓN PRIMERA VALORACIÓN**

**UBICACIÓN DE LA ATENCIÓN**



# ¿Quién lo hace?

MÉDICO ADJUNTO CON EXPERIENCIA EN URGENCIAS (MAYOR DE 5 AÑOS)

ENFERMERO CON EXPERIENCIA EN URGENCIAS

MÉDICO INTERNO RESIDENTE

ENFERMERO SIN EXPERIENCIA EN URGENCIAS



Sistema Español de  
Triage

Sistema Andorrano  
de Triage

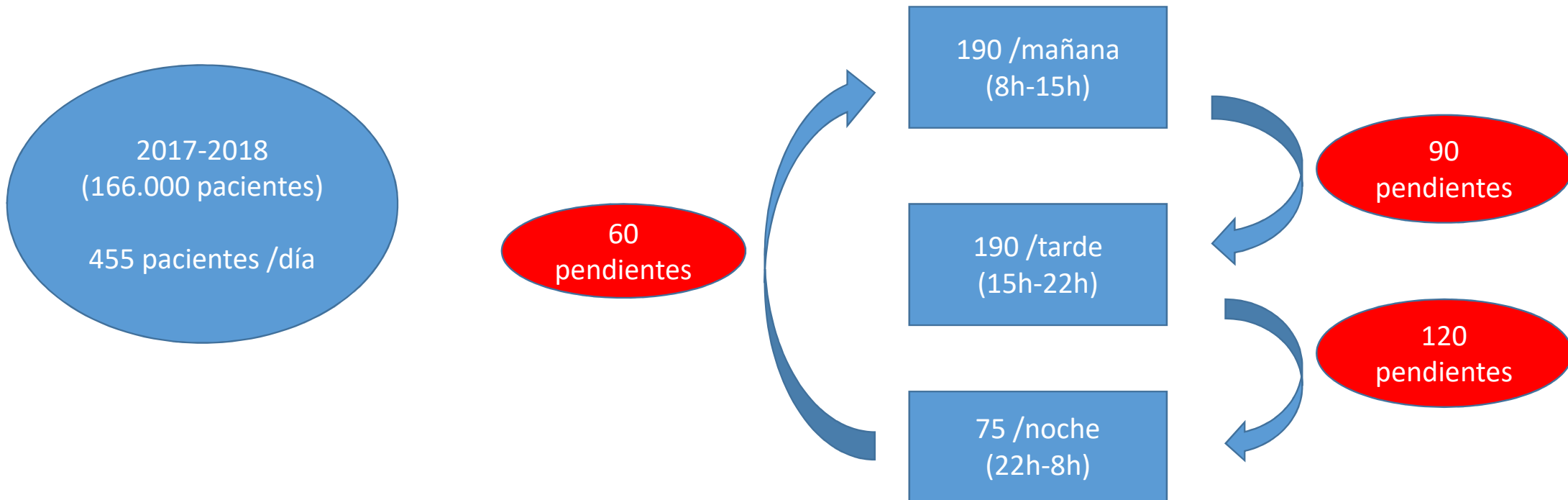
Sistema Canadiense  
de Triage

Sistema Manchester  
(Sistema Alert)

# PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

NIVEL ATENCIÓN	COLOR	RESPUESTA	TIEMPO
1	Rojo	Inmediato	0
2	Naranja	Muy urgente	15 minutos
3	Amarillo	Urgente	30 minutos
4	Verde	Normal	90 minutos
5	Azul	No urgente	120 minutos

# ASIGNACIÓN PRIMERA VALORACIÓN



# ASIGNACIÓN PRIMERA VALORACIÓN

MEDICINA DE URGENCIAS	250	270	DERMATOLOGÍA	6	5
CARDIOLOGÍA	5	3	CIRUGIA DE URGENCIAS	50	39
DIGESTIVO	6	3	TRAUMATOLOGÍA	50	48
NEFROLOGÍA	3	2	OFTALMOLOGÍA	44	44
NEUROLOGÍA	5	3	OTORRINOLARINGOLOGÍA	7	6
ONCOLOGIA	7	5	UROLOGÍA	8	6
PSIQUIATRIA	7	6	NEUROCIRUGÍA	3	1

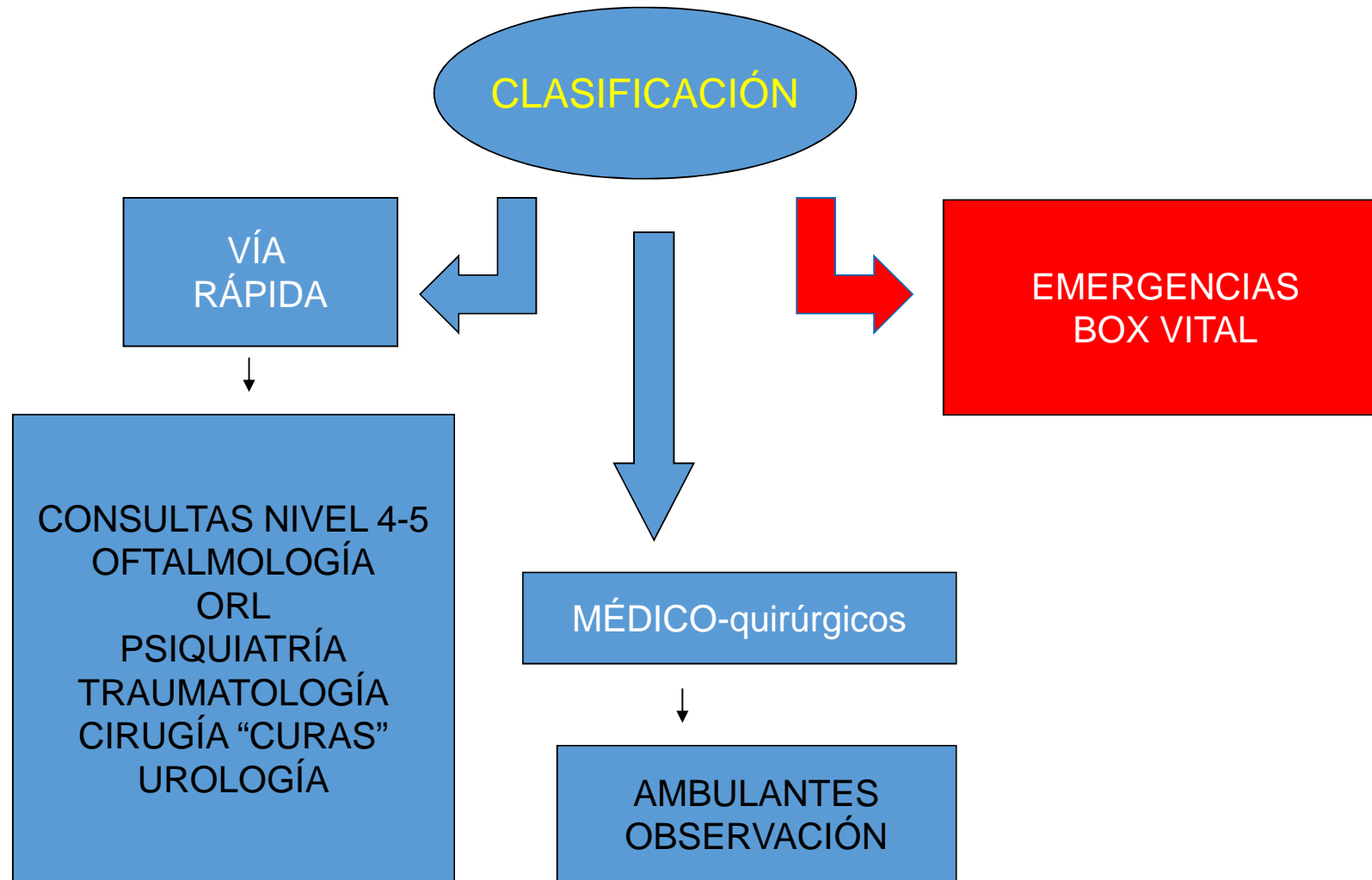
# UBICACIÓN DE LA ATENCIÓN

SITUACIÓN DEL PACIENTE A SU LLEGADA AL SERVICIO DE URGENCIAS

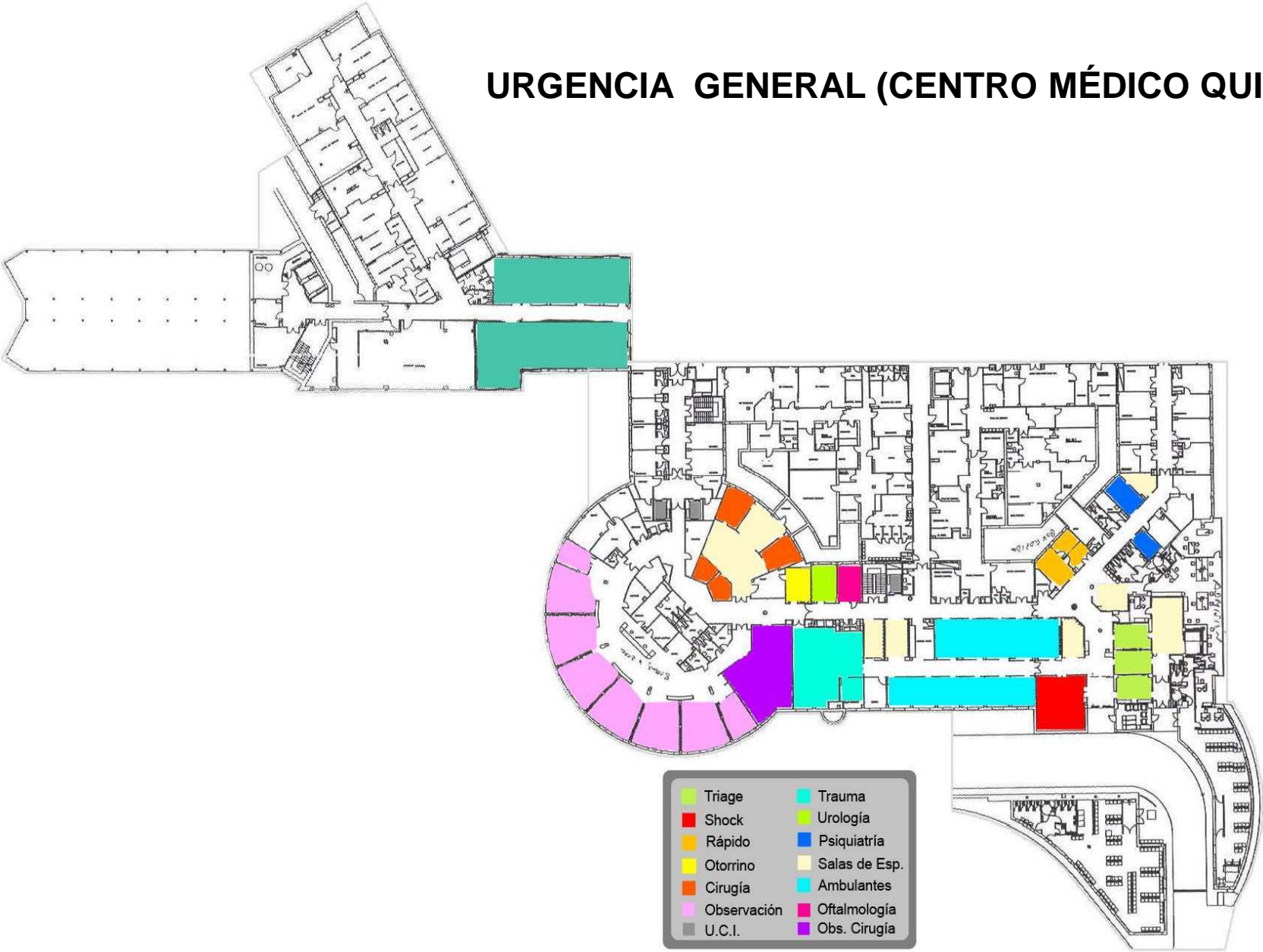
NECESIDADES PARA LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

NECESIDADES TERAPÉUTICAS

NECESIDADES DE CUIDADOS / VIGILANCIA



# URGENCIA GENERAL (CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO)





# UBICACIÓN DE LA ATENCIÓN

## Espacios Físicos y Recursos

### BOX VITAL (CUARTO DE EMERGENCIAS)

- Prioridad 1
- 3 Equipos de Atención (no ubicados se desplazan)
- 3 Puesto de Atención Simultáneamente
- Equipos de Reanimación e Intervención Inmediata

### ÁREAS/CONSULTAS ESPECÍFICAS

- Consultas de Baja Prioridad (4-5) y Oftalmología
- Consultas Específicas (Psiquiatría, ORL, Urología)
- Área específica (Cirugía, Traumatología)

### AMBULANTES

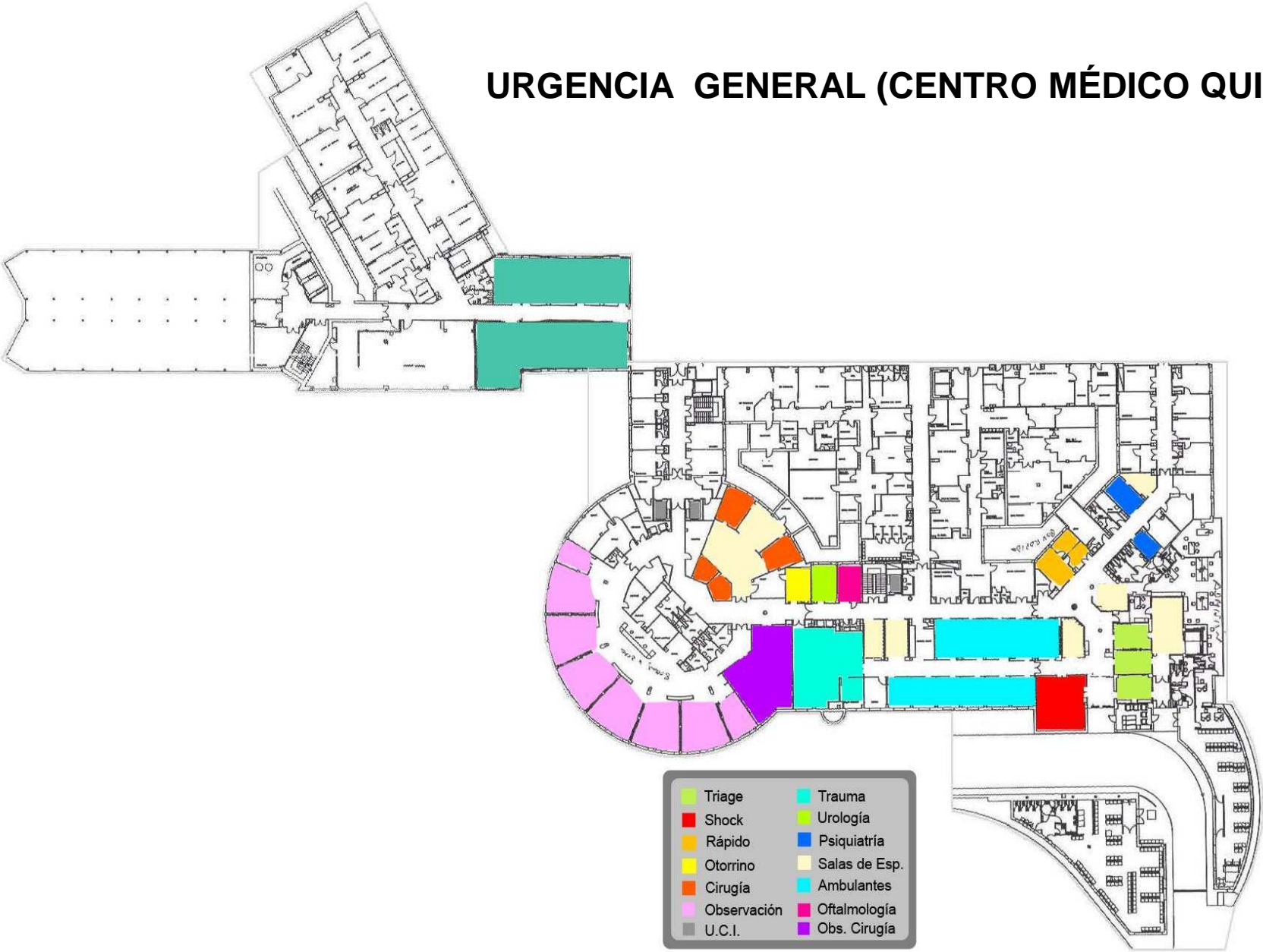
- Mini consultas de exploración (12)
- Sillones de atención (45 puestos)
- 4 equipos de trabajo +1 especialidades
  - Control de enfermería
  - 2 salas de trabajo médicos

### OBSERVACIÓN

- 62 camas (10 áreas)
  - 16 de estas camas con posibilidad de telemetría
  - 2 de las áreas posibilidad de aislamiento (1 especial)
    - 8 puestos de atención de enfermería
  - 1 posición de trabajo para médicos con sala posterior

Área de alta  
Dependencia  
11 camas

# URGENCIA GENERAL (CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO)



# UBICACIÓN DE LA ATENCIÓN Contingencia “establecida”

UNIDAD DE PREHOSPITALIZACIÓN 1  
10 camas

UNIDAD DE PREHOSPITALIZACIÓN 2  
11 camas

UNIDAD DE PREHOSPITALIZACIÓN 3  
12 camas

PASILLOS POR DONDE SE PUEDA

# RECURSOS HUMANOS

MEDICINA DE URGENCIAS	16-8-4	6-16-16	DERMATOLOGÍA		1
CARDIOLOGÍA	1	2	CIRUGIA DE URGENCIAS	2	5
DIGESTIVO	1	2	TRAUMATOLOGÍA	2	3
NEFROLOGÍA	1	1	OFTALMOLOGÍA	A	3
NEUROLOGÍA	1	1-2	OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	1
ONCOLOGIA	A	2	UROLOGÍA	A	1
PSIQUIATRIA	1	2	NEUROCIRUGÍA	1	1

# RECURSOS HUMANOS

105 profesionales de Enfermería  
21/18 presencias en mañana  
21/18 presencias en tarde  
16 presencias en noche

70 auxiliares de enfermería  
20 presencias en mañana  
22 presencias en tarde  
14 presencias en noche

34 administrativos

Celadores  
18 presencias en mañana  
20 presencias (pool central)  
9 presencias en noche

Auxiliares de información  
5 en mañana  
5 en tarde  
2 en noche

# RECURSOS HUMANOS (Adscritos dependientes de otro Servicio)

## FARMACIA HOSPITALARIA

- Gestión Medicamento
- Conciliación del Tratamiento
- Seguridad en el empleo Fármacos...
- Formación

2 TITULADOS SUPERIORES ESPECIALISTAS  
EN FARMACIA  
2-3 F.I.R.

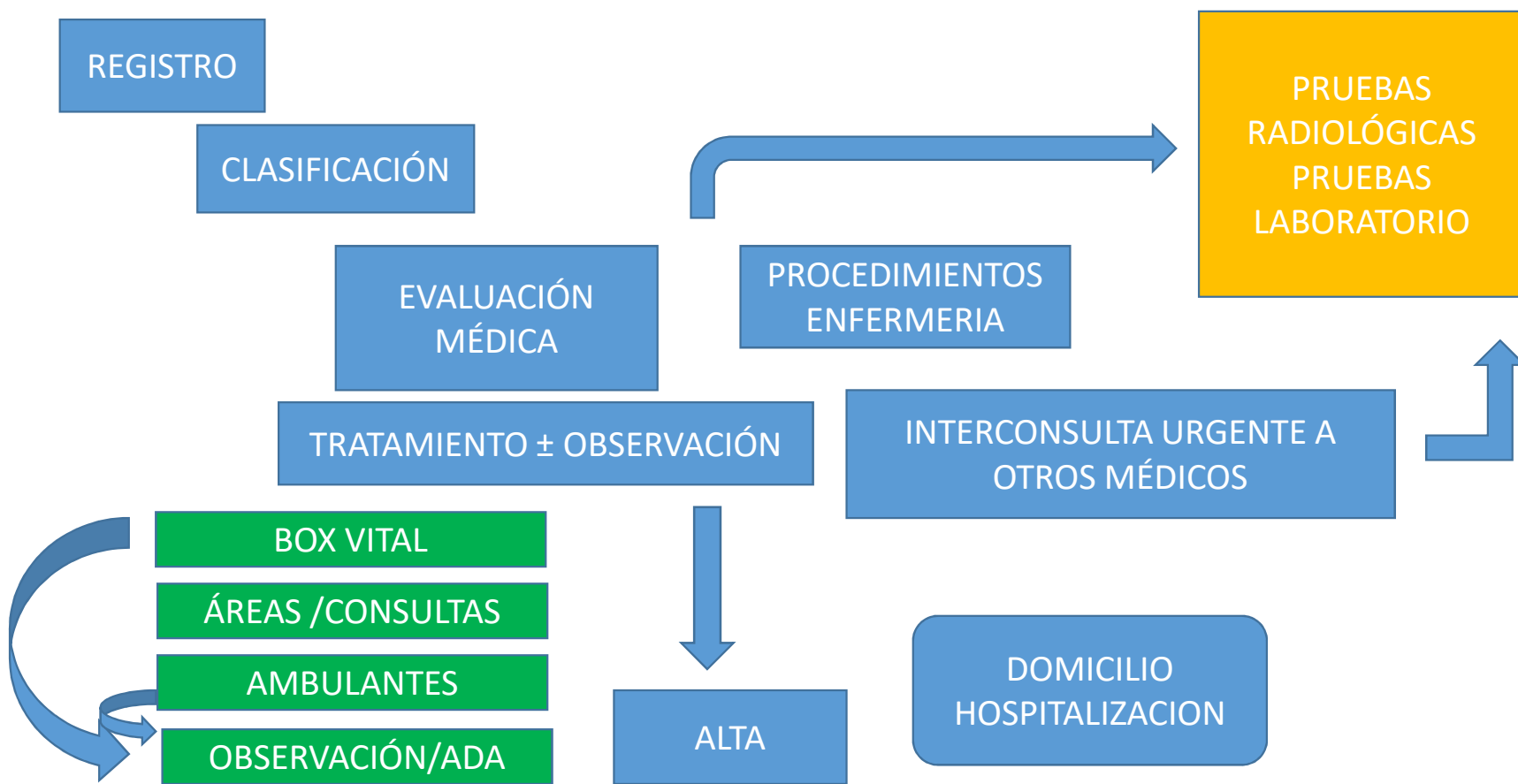
## TRABAJO SOCIAL

2-3 presencias en mañana  
2 presencias en tarde  
1 presencia en noche

## SEGURIDAD

2-3 presencias en mañana  
2-3 presencias en tarde  
2 presencias en noche

# PROCESO DE ATENCIÓN



# OTRAS COSAS... NO MENOS IMPORTANTES

FORMACIÓN

SESIONES

PUBLICACIONES

INVESTIGACIÓN CLÍNICA  
(Observacionales, Ensayos...)

SEGURIDAD

SESIONES

PROTOCOLIZACIÓN

EVENTOS CENTINELA

ALERTAS EPIDEMIOLÓGICAS,  
EFECTOS ADVERSOS, TOXICIDAD...

CALIDAD

EFICIENCIA

ANÁLISIS DE  
RECLAMACIONES

REVISIÓN DE  
MORTALIDAD

ENCUESTAS  
SATISFACCIÓN

DOCENCIA

PREGRADO

POSTGRADO



# SIN OLVIDAR...

## CONTINUIDAD ASISTENCIAL

HOSPITALIZACIÓN

AMBULATORIZACIÓN  
DE PROCESOS

**CONSULTAS DE ALTA RESOLUCIÓN  
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA  
HOSPITALES DE DÍA  
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO**

ATENCIÓN  
PRIMARIA

COLABORACIÓN CON  
RESIDENCIAS CON  
PROTOCOLOS DE  
CUIDADOS Y  
TERAPÉUTICOS

ATENCIÓN  
ESPECIALIZADA