

Boletín N°	D	M	A
049	16	07	2015

## APRENDE A MANEJAR LAS URGENCIAS CUANDO NO SON URGENCIAS

*Una cita prioritaria es atendida en sólo 2 horas. En urgencias usted debe esperar dependiendo de la gravedad.*

Se estima que hasta el 60 % de los usuarios atendidos en las salas de urgencias de las clínicas no califican como urgencias reales. Es decir, no son eventos que ponen en peligro la vida o integridad física de los pacientes para requerir una atención inmediata, con personal especializado y equipos médicos de mayor complejidad.

La atención en un servicio de urgencias inicia con una clasificación denominada Triage, el cual consiste en una primera valoración del paciente donde se conoce su condición, se evalúan los síntomas, se clasifica en un rango de 1 a 4 y definen los posibles tiempos de espera para cada caso. En el Triage 1 existe una condición grave que debe ser atendida inmediatamente. El Triage 2 es una urgencia la cual deberá ser atendida en el lugar y en menos de 30 minutos; el Triage 3 es un caso que requiere atención médica pero podrá ser brindada por un médico general en los puntos de atención de consulta prioritaria, en un término de hasta 2 horas; y el Triage 4 que significa que la condición del paciente es controlable y podrá ser atendido en la IPS o punto de atención prioritario antes de 12 horas.

La mayoría de las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios de urgencias son los largos tiempos de espera, sin embargo se omiten canales de atención establecidos que podrían mejorar la experiencia y obtener los mismos o mejores resultados. Actualmente los usuarios pueden acceder de 3 formas a una consulta médica prioritaria:

- 1) Por medio de la visita directa al Punto de Atención Prioritaria
- 2) Llamando para solicitar cita prioritaria o al día
- 3) Siendo remitidos desde una sala de urgencias por clasificarse como atención prioritaria y no urgencia médica, (Triage 3) siendo esta última la alternativa menos recomendada por la congestión que genera en el sitio.

“Es muy importante que los usuarios conozcan y utilicen estos canales de atención pues en una sala de urgencias no se atiende por orden de llegada sino por gravedad del paciente. Entonces cuándo la consulta no es urgente el usuario puede esperar varias horas hasta que el personal médico y equipos han atendido la emergencia o urgencia médicas. En las citas prioritarias se ubica un espacio con horario y los tiempos de espera son claros y definidos para el usuario” comenta el doctor Guillermo Giraldo, Coordinador Nacional de Modelos de Atención de Sinergia.

Conociendo estas alternativas, que buscan evitar la congestión en las salas de espera de urgencias y disminuir la insatisfacción de los usuarios por ese mismo motivo, Sinergia Salud invita a la comunidad a hacer uso de los canales descritos y así acceder a una consulta con el profesional de la salud que podrá evaluar su condición en un tiempo

Boletín N°	D	M	A
049	16	07	2015

apropiado, prescribir la medicación que se requiere, solicitar los exámenes clínicos o diagnósticos que se necesitan y expedir incapacidades médicas en cada caso.

“El uso racional de los servicios de urgencias resulta positivo en toda perspectiva para los usuarios. Esto se refleja en atención con mejores tiempos de respuesta y disminución de las congestiones e incomodidades en salas de espera, atención más rápida y focalizada en las reales situaciones de emergencia y urgencia y el surgimiento de una conciencia social sobre la importancia del servicio de urgencias en situaciones de vida o muerte” puntualiza el doctor Giraldo.

Más información:

**Evelyn Catalina Morales Henao**

Analista Nacional de Comunicaciones

PBX (2)3330000 ext. 32568

