

MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DEL INMIGRANTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

AUTORES:

M^a Luisa Undabeytia López, (undabeytia@ono.com). Enfermera experta en urgencias.

Rosa García Sevilla, (rosagsevilla@yahoo.es). Enfermera de urgencias y quirófano.
Servicio de Urgencias. Área Hospitalaria "Virgen Macarena". Sevilla.

RESUMEN:

Debido al aumento de población inmigrante y extranjera que abarca el área hospitalaria Virgen Macarena, necesitamos de instrumentos que favorezcan una comunicación ágil y rápida de recogida de datos. Datos que son necesarios para una mejor atención y cuidados posteriores en el servicio de urgencias.

Para ello, se ha pilotado en la Sala de Triage un registro en varios idiomas en 298 de los pacientes con dificultad idiomática durante el mes de Noviembre del 2007, para la puesta en práctica en el mes de Diciembre del 2007.

PALABRAS CLAVE:

Triage, Registro, Idiomas

INTRODUCCIÓN

El Sistema Sanitario Público Andaluz (SSPA) establece en sus líneas estratégicas, que el usuario es el centro del sistema y las líneas de acción que desarrollamos están centradas, entre otras, en atender las demandas y expectativas del mismo.

Sensibles a los problemas que el idioma supone en la priorización de un problema de salud urgente, los profesionales de la consulta de priorización hemos desarrollado un registro para la atención adecuada de estos usuarios.

Los servicios de urgencias de los Hospitales suelen ser una de las puertas de entrada al Sistema de Salud por parte de los inmigrantes y, en ellas, se producen una serie de dificultades que entorpecen una mejora sanitaria; principalmente la idiomática.

Los pacientes inmigrantes que desconocen el castellano, suelen acudir a la consulta con amigos o familiares que llevan más tiempo en España, asumiendo éstos últimos el rol de traductor. La dificultad surge cuando el paciente se presenta solo en el servicio de urgencias, haciendo de su anamnesis una tarea difícil, necesitando más tiempo e incluso la utilización de más pruebas complementarias para llegar a un diagnóstico.

Desde el servicio de Triage hemos creado un registro con los síntomas, duración de los mismos y antecedentes personales en varios idiomas para que nos facilite un primer contacto con el paciente inmigrante sin dar lugar a equívocos en nuestra primera asistencia al mismo.

OBJETIVOS

1. Mejorar la atención al paciente extranjero ofertando un registro que evalúe el estado de salud del mismo, ofreciéndole un instrumento para expresar de forma clara y concisa sus síntomas.
2. Servir de guía en la planificación de las actuaciones de enfermería, facilitando a los profesionales un formato adecuado para la valoración inicial del paciente.
3. Tener un registro fácil de usar tanto para el paciente como para el profesional, aportando una valoración inicial para la posterior priorización del paciente hacia la consulta médica.

METODOLOGÍA

Mediante el consenso de expertos se ha diseñado un registro de priorización recogiendo en el mismo los problemas más prevalentes que presentan los usuarios extranjeros, en su idioma nativo, y aquellos que presentan otras dificultades de comunicación (sordomudos) (Anexo I).

Apoyándonos en la base de datos de urgencias establecimos el porcentaje de usuarios extranjeros que no tenían el español como primera lengua, descubriendo que la mayoría de estos usuarios eran de origen árabe y de Europa del Este (rusos, ucranianos y rumanos), así como ingleses, franceses y alemanes en menor medida. Por tanto, el registro esta traducido a siete idiomas (inglés, francés, alemán, ruso, árabe, rumano, portugués e italiano).

APLICACIÓN DEL REGISTRO:

1. Cuando un/a usuario/a de lengua extranjera acude al Servicio de Urgencias, tras ser atendido por el Servicio de Admisión, pasa a la Consulta de Triage, donde es recepcionado/a por un/a enfermero/a que debe establecer la recogida de datos básicos, a los efectos de valorar el grado de priorización necesaria.
2. Dependiendo de su origen, se le hace entrega de una hoja de recogida de datos en su idioma o, en el supuesto de no contar con ella, en alguno de los idiomas de los que se disponen.
3. El/la usuario/a señalará sus respuestas a las cuestiones que se recogen en el documento, lo cual permite que de forma rápida se pueda detectar los elementos básicos que motivan su acceso a las urgencias y realizar una clasificación eficaz.
4. El registro se adjuntará a la historia de consultas y pasará al resto del equipo interdisciplinario de urgencias.

OBJETIVOS:

1. Diseño e implementación de un registro de recogidas de datos para la priorización en urgencias, de los/as usuarios/as que puedan presentar limitaciones para la comunicación, por dificultades idiomáticas, en la población que demanda asistencia de estas características en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla.
2. Incremento y mejora de la calidad ofertada por la Consulta de RAC, a la población que puede presentar dificultades idiomáticas y para la comunicación de datos para sus fines asistenciales.
3. Hacer efectivos los postulados en la Carta de Derechos y Deberes de los usuarios.

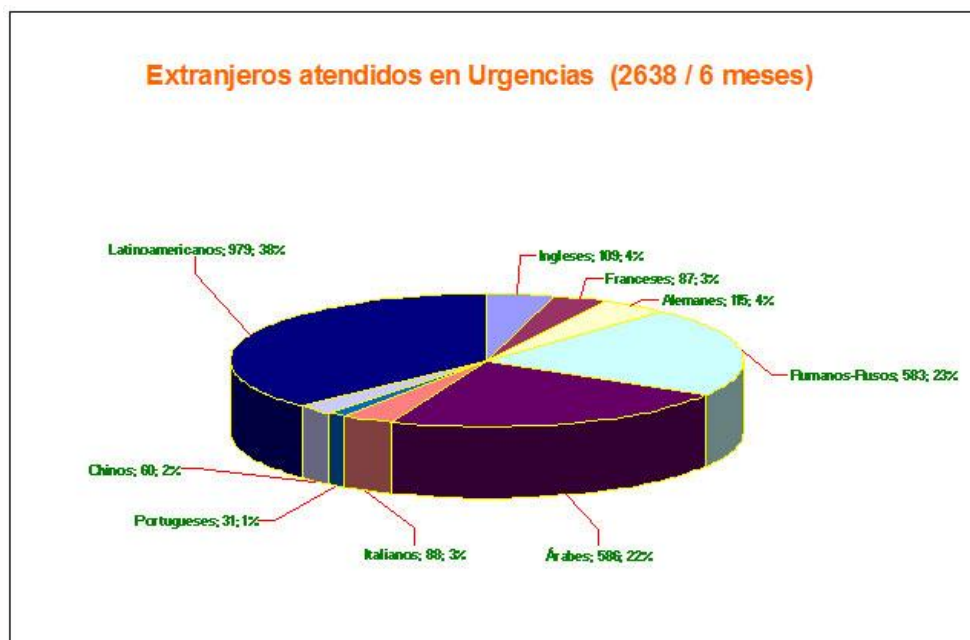
RESULTADOS:

El registro ha sido pilotado en 2638 pacientes extranjeros que acudieron al Servicio de Urgencias del Hospital Universitario "Virgen Macarena" de Sevilla, durante un periodo de 6 meses (de Noviembre del 2007, hasta Abril de 2008).

Se empleó el criterio de exclusión de aquellos extranjeros con dominio o conocimientos del idioma castellano (sudamericanos, etc.).

Los 2638 usuarios de la muestra se distribuyen de la siguiente forma:

- 586 árabes
- 583 pertenecientes a Europa del Este
- 87 franceses
- 115 alemanes
- 109 ingleses
- 88 italianos
- 60 chinos
- 31 portugueses



CONCLUSIONES:

1. Hemos obtenido una opinión y una acogida muy favorable por parte de los profesionales de nuestro Servicio de Urgencias, los cuales han valorado positivamente el registro, como instrumento de interconexión válido entre el paciente y el área de consultas
2. Se ha evidenciado la agilización de la RAC y la calidad de la misma.
3. La comprensión clara de signos y síntomas que presentaban los usuarios con problemas de idioma en la Consulta de RAC, ha redundado en una mejora de la seguridad clínica, al permitir una valoración eficaz de sus problemas de salud.
4. Por parte de la población atendida se ha obtenido una respuesta muy positiva de su percepción y confianza en nuestra atención sanitaria, al tener las garantías de que conocemos su problema de forma adecuada.
5. Hemos posicionado de forma muy favorable la percepción de la utilidad y la calidad de la acción enfermera en la RAC de usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

BIBLIOGRAFÍA

- Gaceta Sanitaria. Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria. Informe SESPAS 2006. Inmigración y envejecimiento, nuevos retos en Salud Pública. Pág. 10-14.
- Manual de atención sanitaria a inmigrantes. Consejería de Salud 2007. Cap. II, cap. VIII.
- Inmigración en España- Wikipedia, la enciclopedia libre. Cap. 3 (origen de los inmigrantes). Censo INE 2007.
- Secretaria de Estado de Inmigración y Emigración. Apdo. B. Año 2006.
- Parrilla Ruiz FM, Cárdenas Cruz DP, Vargas Ortega DA, Martínez Cabezas S, Díaz Castellanos MA, Cárdenas Cruz A. Reflexiones de la asistencia sanitaria al inmigrante en una unidad de urgencias. Hospital de Poniente. El Ejido. Almería 2003.
- Ha entendido. Tome, léalo en su idioma.
<http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciberrevista/2007/febrero/idioma.htm>
Hernández Moreno, Iciar; Cerezo García, M^a Mar; Elorriaga Barriemtos, Idoya; Sáenz de Santamaría, Esguevilla Valvanera; Rubio García, Pilar
- Interculturalidad y comunicación, un derecho en el cuidado de la salud. <http://www.index-f.com/para/n2/039.php>
Carbelo Baquero, Begoña; Valero Garcés, Carmen; Barroso Pérez, Ena; Lázaro, Raquel
- Atención transcultural a los inmigrantes en los servicios de urgencias hospitalarias. Revisión sistemática de la literatura científica.
<http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciberrevista/2006/abril/atenciontranscultural.htm>
Pallarés y Grims, Ángela