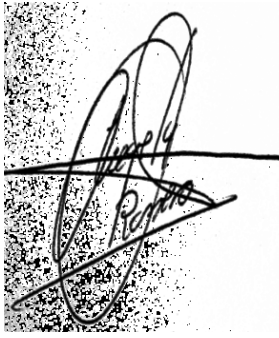



Procedimiento operativo estandarizado de  
USO DE LA CONSULTA DE CUIDADOS ESPECIALES DE URGENCIAS

POE –URG – 000-V2

Fecha entrada en vigor: 06/05/2023

FECHA	REALIZADO: 04/04/2023	REVISADO: 20/04/2023	APROBADO: 23/04 2023
NOMBRE	Inma Bajo Fernández Sara Haydeé Constenla Ramos Carmen Lucena Aguilera Ascensión Requena Jiménez	Ángela Romero Bravo Rafael Puerto Ana Benítez José Manuel Calderón de la Barca	Luis Jiménez Murillo
CARGO	Jefe de Sección UGC de Urgencia Supervisora de la UGC de Urgencias	Jefa de Bloque Cuidados Críticos y Urgencias Responsable de Seguridad Responsable de Limpieza Jefe de Sección UGC de Urgencias	Director de la UGC de Urgencias
FIRMA			 D. Luis Jimenez Murillo
Responsable de la revisión Angela Romero Bravo			Fecha de revisión 2026
Lugar de archivo Carpeta Compartida de la UCG de Urgencias			Responsable custodia Angela Romero Bravo

## INTRODUCCIÓN.

La calidad de atención durante la estancia en los servicios de urgencias es un importante indicador del nivel de eficacia de una organización sanitaria. Las características propias de estos servicios de urgencias les proporcionan un valor añadido de complejidad respecto a otros servicios del ámbito sanitario, a nivel tanto asistencial como organizativo. Múltiples factores inciden en los problemas que existen diariamente para poder garantizar la calidad de la atención, destacando entre ellos la saturación producida por la sobrecarga del número de pacientes y por tanto la demora en su atención y resolución del proceso, que incide en la calidad asistencial y seguridad del usuario.

Estos factores del servicio de urgencias conllevan generar situaciones de estrés en el paciente, acompañante y profesional, pudiendo agravar el problema de salud.

Existe la posibilidad de mejorar este aspecto, apostando por un abordaje integral de los procesos agudos en pacientes adultos, pero sin olvidar el entorno familiar donde surge y vive, con especial angustia, la situación de urgencia.

Durante la asistencia humanizadora pretendemos asegurar que la atención durante su proceso urgente, y tiempo de espera, por parte de todos los profesionales sea la correcta, personalizada y de calidad.

### 1. OBJETO

#### Objetivo General

- *Humanizar la asistencia en urgencias adaptándonos a las necesidades del paciente y familia generando un mayor bienestar de los usuarios.*

#### Objetivos específicos

- Proporcionar un adecuado entorno a pacientes y familia.
- Facilitar el derecho a la intimidad, privacidad y confidencialidad.
- Favorecer la información veraz y transparente al paciente/familia, en un entorno con las mejores condiciones posibles y con un estilo asertivo.
- Facilitar el acompañamiento y la relación terapéutica de los profesionales con el paciente y familia en estas situaciones.

### 2. RESPONSABILIDADES DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Este POE es de uso exclusivo para los profesionales de la UGC de Urgencias y afecta a todo el personal implicado en la atención y cuidados del paciente y familia

Si tiene dudas con la interpretación de esta versión o quiere hacer alguna mejora u observación, puede dirigirse a Ángela Romero Bravo, Jefa de Bloque de Cuidados Críticos y Urgencias, en el teléfono: 697 954 991 (corporativo: 754991) y correo electrónico [angelam.romero.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:angelam.romero.sspa@juntadeandalucia.es).



### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

#### PREMISAS PREVIAS. SITUACIONES ESPECIALES:

##### Prevención, protección y cuidado en las mujeres en caso de motivo de consulta CMT (confirmación maltrato)

- Situación de “muerte digna” en Urgencias en los últimos momentos de desenlace.
- Información a familiares y/o acompañantes de “malas noticias” del circuito de críticos (muerte, exitus traumático, ingreso en cuidados intensivos e información de procesos y diagnósticos, cuyo desenlace puedan suponer un cambio brusco en el estado emocional)
- Paciente en fase avanzada con alto grado de discapacidad y necesidad de ventilación no invasiva permanente, encamado, alimentación por una sonda y dificultad para la comunicación.
- Entrevista clínica forense (víctima de agresiones/ abusos sexuales)

-El profesional(médic@/enfermer@) que identifique en el paciente/familia algunas de las” **situaciones especiales**” descritas con anterioridad, se pondrá en contacto con **personal de seguridad**, para proceder a la apertura de la Consulta 15 (Cuidados Especiales). Facilitándole en todos los casos el nº de historia clínica del paciente (HC). **Las pacientes con CMT seguirán el Poe específico de actuación sanitaria en la UGC de Urgencias ante la violencia de género.**

-El personal de seguridad encargado de la custodia de la llave de esta consulta, procederá a su apertura, **exclusivamente**, en los supuestos descritos con anterioridad. Solicitando el nº de historia clínica del paciente.

-Se procederá al traslado y acompañamiento tanto del paciente y/o familia hasta la Consulta de Cuidados Especiales.



- En caso de que el paciente precise, por su situación clínica, la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, se trasladará al paciente a la ubicación más idónea.
- Una vez finalizado su proceso de Urgencias, el/la TECAE (técnico especialista en cuidados auxiliares de enfermería) responsable del paciente, deberá entrar para revisar la consulta, y posteriormente avisará al Servicio de Limpieza, quedando así la consulta operativa para una siguiente actuación.
- Una vez finalizada su limpieza, la limpiadora se lo comunicará a la /el enfermer@ de control que avisará a seguridad para su cierre.
- La consulta **permanecerá siempre cerrada** si no está operativa.

## 5. BIBLIOGRAFÍA.

Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.2012. <http://observatorioviolencia.org/protocolos/>

Protocolo Andaluz de actuación sanitaria desde el ámbito de urgencias ante la violencia de género, 2º Edición 2020.

[https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Protocolo\\_Andaluz\\_de\\_Actuacion\\_Sanitaria\\_en\\_Urgencias.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Protocolo_Andaluz_de_Actuacion_Sanitaria_en_Urgencias.pdf)

Secretaría General de Calidad, Innovación y Salud Pública Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales

- Castanedo Córdoba I.M, Suárez Solana C, Vivar Molina C. Capacitación y afrontamiento de las enfermeras de urgencias ante la muerte y el duelo. Enfermería Docente 2010; 91: 16-1 [Texto Completo]

- Gerow L, Conejo P, Alonzo A, Davis N, Rodgers S, Domian EW. Creating a curtain of protection: nurses' experiences of grief following patient death. J Nurs Scholarsh. 2010 Jun;42(2):122-9.

- Landa-Ramírez E, López-Gómez A, Jiménez-Escobar I, Sánchez-Sosaa J:J Comunicación de malas noticias en urgencias médicas: recomendaciones y retos futuros. 2016. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im176j.pdf>.

- Guía para la atención de la esclerosis lateral amiotrófica (ELA) en España. MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL.2019  
201 <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/prestacionesSanitarias/publicaciones/docs/esclerosisLA.pdf>



## 6. ANEXOS

AX01- POE 000. Registro de seguimiento de uso consulta

## 7. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN

- ✓ Lista de correo del personal de la UGC de Urgencias
- ✓ Personal de seguridad
- ✓ Personal de Limpieza

### ANEXO 001 Registro de seguimiento de uso consulta

Nº de historia clínica	Fecha	Turno de trabajo	Profesional que la solicita
------------------------	-------	------------------	-----------------------------




Fecha	Modificación Introducida	Revisado por:	Aprobado por:
05/2023	Página 1 Actualización del logo y cambio fecha de revisión.  Página 4 Actualización Bibliografía	Angela Romero	Gobernanza de la UGCU



Servicio Andaluz de Salud

CONSEJERIA DE SALUD Y FAMILIAS

Hospital Universitario Reina Sofía

UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS





Fecha	Modificación Introducida	Revisa do por:	Aprobado por:
-------	--------------------------	----------------	---------------

04/2023

Página 1  
Actualización del logo y cambio fecha de revisión.

Dirección Gerencia

Página 2

Se modifica la justificación añadiendo: En 1996 la OMS describe la violencia contra las mujeres es un grave problema de salud pública.

La detección de las situaciones de maltrato en los servicios de salud permite a los y las profesionales de salud ayudar a estas mujeres a romper el silencio, tomar conciencia de la situación que están viviendo e iniciar un proceso de cambio, ofreciéndoles escucha, tratamiento e información sobre los recursos existentes, y cuando sea necesario, poniendo los hechos en conocimiento de la autoridad judicial.

En equipamiento se añade: "Herramientas de ayuda en diraya-Urgencias para casos de Violencia de Género".

Página 3 se actualiza y se añade en la descripción del Poe :

- Realizar historia clínica apoyándose en la herramienta de ayuda en Diraya "Valoración de riesgos". Enlace al video de "Herramientas de ayuda en diraya-Urgencias para casos de Violencia de Género".
- Una vez atendida, se informa a la mujer de las medidas de protección que puede adoptar facilitando la información, adjuntando en el tratamiento al alta la plantilla de "Recursos en Violencia de género" de Diraya-Urgencias.
- Solicitar consentimiento informado para realizar derivación a Trabajo Social y Equipo de la Mujer:

➤ TRABAJO SOCIAL: De Lunes a Viernes en turno de mañana a través del teléfono 747502. En turno de tarde, noches, fines de semana y festivos enviando el formulario de maltrato en la Interfaz de Integración Diraya –Hospital.

➤ EQUIPO DE LA MUJER: De Lunes a Jueves de 8 a 20 horas y Viernes de 8 a 15h a través del teléfono: 600 148 847/ 648 847. En turno de tarde, noches, fines de semana y festivos enviando whassap al 600 148 847 o email [equipovgcordoba.dcorgua.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:equipovgcordoba.dcorgua.sspa@juntadeandalucia.es)

Página 4 Se añade : Registrar en su historia clínica en "Problemas activos del usuario" las siglas CMT y al alta en "diagnóstico" anotar Código CIE-10 . Y se incorpora una tabla de ayuda

Tipo de maltrato*	CÓDIGO CIE-10		
	Confirmado	Sospecha	En embarazo
Abuso físico	T74.11X	T7611X	09A319
Abuso psicológico	T7431X	T7631X	09A519
Abuso sexual	T7421X	T7621X	09A419
Autor del maltrato			
Agresor hombre marido o ex marido	Y07.01		
Agresor hombre pareja o ex pareja	Y07.03		
Agresor extraño (en agresiones sexuales)	Y07.59		

Página 5 se añade al fina l de la descripción del Poe;



Servicio Andaluz de Salud

CONSEJERIA DE SALUD Y FAMILIAS

Hospital Universitario Reina Sofía

UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS