

“Urgencias es la puerta de entrada más importante de la Clínica Rotger”

El doctor Joseph Villena dirige un departamento que cuenta con la tecnología más puntera del momento en la atención de las emergencias médicas

La urgencia sanitaria es definida como aquella situación que requiere atención sanitaria prioritaria. En el año 2000, la Clínica Rotger remodeló y amplió su Servicio de Urgencias, y ahora, diez años después, la valoración del mismo es muy positiva. Ofrece al paciente la mejor y más moderna oferta asistencial en el centro de la ciudad, con los servicios, la tecnología y la infraestructura que exige la medicina actual. El Servicio dispone de acceso directo desde la calle para pacientes y ambulancias, sin barreras arquitectónicas; amplia sala de espera y recepción; veinte boxes de urgencias para adultos y seis para pediatría con todos los elementos necesarios para atender los casos más complejos. Su máximo responsable es el doctor Joseph Villena.

ÁNGELES FOURNIER

P.- ¿Podría definirnos cuál es la seña de identidad del Servicio de Urgencias de la Clínica Rotger?

R.- La seña de identidad es tratar al paciente afablemente, atenderle con celeridad y proporcionar la mejor atención posible. Además, tenemos especialistas de guardia localizada para dar la mejor solución a cada problema.

P.- La complejidad del paciente de urgencias requiere de profesionales muy preparados. ¿Quién compone esta unidad en la Clínica Rotger?

R.- Tenemos cuarenta médicos, un equipo de 17 ATS-DUE y once auxiliares sanitarios, que están de servicio las 24 horas del día y los 365 días del año.

P.- El trabajo en urgencias consiste en la asistencia al paciente lo más rápido posible. ¿Qué protocolo se sigue?

R.- En el Servicio de Urgencias de la Clínica Rotger realizamos una atención priorizada. Si un paciente viene medicalizado a través de una ambulancia o con una condición potencialmente letal entra inmediatamente en el Servicio. El resto de personas indican en la recepción de Urgencias su dolencia, y a través de un programa informático el médico de guardia conoce la situación de cada paciente en tiempo real.

P.- ¿Cuál es el nivel de la tecnología de que se dispone en el Servicio?

R.- Estamos hablando de tecnología extraordinariamente avanzada que permite, sin ir más lejos, disponer en el propio Servicio de una sala de radiología, facilitando no tener que desplazar al paciente a otra planta. Si necesitamos un estudio de imagen complejo, ya sea un TAC, una resonancia magnética o una ecografía, también están a nuestra disposición. El laboratorio tiene un circuito independiente para las urgencias. Las camillas son radiotransparentes, de altura variable, con una colchoneta gruesa, para que el paciente esté lo más cómodo posible. Además, estas camillas tienen barandillas para evitar caídas, y diferentes posiciones para adaptarse a la patología del paciente.

P.- La Clínica Rotger no trabaja con papel, es decir, todo es digital. Sin duda, se trata de una gran ventaja...

R.- Sí, desde luego, y se lo explicaré mejor con un ejemplo: la radiología de un paciente la vemos en la misma pantalla del ordenador y hacemos una rápida valoración. Incluso el programa nos permite ampliar, contrastar o medir estas radiografías. Además, el electrocardiograma también es digital, es decir, cualquier electro que se efectúa en el Servicio de Urgencias se envía directamente al archivo de imágenes y de historias, y se puede revisar en el momento que el espe-



El Jefe del Servicio de Urgencias de la Clínica Rotger, doctor Joseph Villena, trabajando con el programa informático de Urgencias.

cialista lo requiera. Por eso no se pierde información, porque trabajamos sin papel.

P.- En este sentido, la Clínica Rotger puso este año a disposición de los usuarios del centro la Tarjeta Rotger Plus...

R.- Sí, aunque por ahora sólo la pueden utilizar los pacientes del Institut Cardiològic. Es muy útil, porque cuando ese paciente acude a Urgencias, el profesional que le atiende tiene la información precisa y pertinente que le indica su cardiólogo para una rápida atención.

P.- El Servicio dispone de una Unidad de Dolor Torácico Virtual. ¿En qué consiste?

R.- La Unidad de Dolor Torácico Virtual es un sistema que nos permite identificar al paciente que puede tener riesgo coronario. A través del programa informático creado por la Clínica Rotger, el médico de Urgen-

cias sigue un protocolo de preguntas y pruebas para determinar y estratificar el riesgo del paciente, lo que minimiza los errores en las decisiones a tomar.

P.- ¿Cómo es el box del servicio de Urgencias de la Clínica Rotger?

R.- Cada uno de los boxes dispone de oxígeno, vacío (aspiración), aire comprimido, llamada de enfermería, control permanente por televisión (sin grabación de imágenes) y aseo individual para el paciente. Además, se permite la estancia de un familiar que le acompañe, mejorando así la información del paciente y del profesional y disminuyendo la angustia que genera una situación de emergencia.

P.- ¿Está preparada el área de Urgencias para afrontar un hipotético incremento de la presión asistencial, sobre todo

durante las fechas invernales?

R.- Estamos preparados. El Servicio de Urgencias dispone permanentemente de un pediatra, un médico de medicina general y otro facultativo para Traumatología, además del jefe del Servicio. Por otra parte, en la franja horaria con mayor afluencia de pacientes, tenemos médicos de refuerzo durante todos los días del año. Como anécdota le puedo contar que, hace pocos años, acudieron en una misma noche 18 personas que habían sufrido un accidente de tráfico en un autobús, y las atendimos a todas. Le puedo asegurar que estamos preparados.

P.- Entonces, podemos decir que el paciente que acude a las urgencias de Clínica Rotger lo puede hacer con total confianza...

R.- Los pacientes pueden acudir a Urgencias con total



Sobre estas líneas, imagen general del área de Recepción de Urgencias, donde varios familiares aguardan noticias de los médicos. En la imagen inferior, un grupo de profesionales trabaja en la zona de Control de Enfermería.

confianza, en efecto. Me gustaría aclarar que el médico de Urgencias realizará una orientación diagnóstica, puesto que no puede efectuar un diagnóstico definitivo. El profesional atiende y orienta el problema, y decide si una persona debe quedar ingresada en la clínica o, por el contrario, se puede marchar a su casa. De hecho, cuando entrega su informe, el médico de Urgencias nunca utiliza el término 'diagnóstico', sino 'orientación diagnóstica'. A veces, los pacientes utilizan el Servicio como una consulta médica preferente, y eso no es una urgencia.

P.- Sin embargo, ustedes si asisten a cualquier persona que llega a Urgencias...

R.- Por supuesto, pero no se puede utilizar el área de Urgencias como un servicio médico, porque nosotros no diagnosticamos, sino que orientamos el diagnóstico del paciente. Por ejemplo, una mujer con un dolor abdominal puede tener una apendicitis, un embarazo ectópico, una adenitis mesentérica... Las posibilidades son infinitas, y el trabajo de los profesionales de Urgencias consiste en



Inmaculada Vendrell, Dolores Pons, Miguel Paz, Xisco Ródenas, Joseph Villena, Nuria Navas, Eseméralda Saborido y Silvana Chazarreta.

Un programa informático en tiempo real

El Servicio de Urgencias de la Clínica Rotger dispone de un programa informático, pionero en las Islas Baleares, por el cual, en tiempo real, los profesionales de este departamento conocen toda la información de los pacientes que están en la sala de espera, así como todas las actuaciones practicadas a los usuarios que se hallan en cada uno de los boxes. Según explica el jefe del Servicio de Urgencias de la Clínica Rotger, el doctor Joseph Villena, "el programa infor-

mático "es una herramienta muy importante para el funcionamiento del Servicio" A través de la disposición física de los boxes en la pantalla, el médico conoce en tiempo real quién ocupa cada box, la hora de entrada, qué médico y enfermera le está atendiendo y qué pruebas se han solicitado y han sido efectuadas. Según el doctor Villena, se trata de "un programa muy valioso, que nos permite ser más rápidos y eficaces en nuestro trabajo".

constatar la existencia de un abdomen agudo para remitir el caso, posteriormente, al especialista. Esta es la filosofía que debe entender el paciente: el Servicio de Urgencias ha de trabajar lo mejor posible, pero no somos un departamento de resolución de procesos, sino de catalogación de procesos, que es diferente.

P.- Estamos hablando de una especialidad, las urgencias, con una gran dosis de estrés diario...

R.- Tenemos estrés, pero lo controlamos. Nuestra obligación es conocer qué le ocurre al paciente. Las series y películas de la televisión o el cine no tienen nada que ver con la realidad. Solemos atender, aproximadamente, unas 270 urgencias al día, y por suerte no todas ellas son graves, como sucede en la televisión. La situación normal es que de esos 270 pacientes, queden ingresados entre el siete y el diez por ciento para someterse a un proceso de observación o a un determinado tratamiento. El Servicio de Urgencias es un engranaje complejo, y constituye la puerta de entrada de pacientes más importante de la clínica.

