

- TÍTULO: **Recepción del paciente psiquiátrico en urgencias**
- AUTORAS: M^a Desirée José Rodríguez; Sagrario Gómez González; Gema del Rocío Abreu Rodríguez
- PALABRAS CLAVES: Urgencias, psiquiatría, paciente, mental, protocolos

- RESUMEN:

1.- OBJETIVO

Dado que la demanda de atención psiquiátrica en los servicios de urgencias sufre un importante aumento con el devenir de los tiempos y pese a que este proceso no difiere de otras demandas patológicas, es necesario establecer actualizados protocolos de actuación en referencia a los pacientes del área de salud mental puesto que en estos casos sobrevienen situaciones que exceden del ámbito exclusivamente sanitario y han de tenerse en cuenta.

2.- MÉTODO Y MATERIALES

Mediante la revisión y actualización de protocolos y la configuración de normativa y estrategias para afrontar la atención de estos casos. La comunicación directa y el trabajo en equipo con el ámbito judicial y la fuerza del orden público junto con la específica del área hospitalaria, unida a los profesionales sanitarios cubrirán las necesidades del paciente psiquiátrico, su familia y toda persona afectada por el proceso agudo que motiva su petición de consulta urgente.

3.- RESULTADO Y DISCUSIÓN

La buena práctica sanitaria arrojará la disminución de la morbimortalidad así como la satisfacción del usuario de la demanda. El área psiquiátrica incluye connotaciones especiales que pueden afectar no sólo al paciente y profesional sino a otros individuos implicados directa o indirectamente en el proceso; de ahí la importancia de una buena gestión de casos.

4.- CONCLUSIONES

El origen de la demanda, las características de la misma, el estado del paciente, el riesgo de fuga entre otros aspectos son puntos a evaluar y atender con necesaria destreza y el profesional debe estar formado y entrenado para ello.

- **INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES:** Los pacientes psiquiátricos y sus demandas de atención sanitaria en los servicios de urgencias vienen siendo una continua situación de stress para el personal responsable de su atención y su incidencia se eleva paulatinamente por el sucesivo aumento de morbilidad específica de esta especialidad. No debemos olvidar que este tipo de enfermos y sus familiares son personas que como cualquier paciente de otra especialidad merecen una atención de calidad así como la protección, aún más si cabe, de todos sus derechos puesto que en ocasiones ellos mismos no están en situación de abogar por ellos y defenderlos.

- OBJETIVOS:
 - Dotar al profesional de instrumentos para la atención idónea de este tipo de pacientes.
 - Dar a conocer los derechos del paciente psiquiátrico, destruyendo estereotipos y prejuicios.
 - Ofrecer una atención de calidad al paciente y familia.
- Establecer protocolos de actuación accesibles al profesional implicado para conseguir una rápida atención y correcta gestión del caso.

- METODOLOGÍA:
 - Revisión de protocolos existentes y adaptación de los mismos a las necesidades del servicio.
 - Sesiones informativas y talleres para profesionales del área de urgencias.
 - Adaptación de infraestructura y dotación de material para la atención de la demanda
 - Comunicación bidireccional continua con el área judicial y los servicios de seguridad hospitalaria y/o ciudadana.

- RESULTADOS:
 - Abordar de forma satisfactoria la demanda de atención del enfermo psiquiátrico aplicando las acciones correspondientes según quién solicite la misma.
 - Dirigir las solicitudes y consentimientos oportunos a las autoridades competentes que, en su caso, se requieran dependiendo si se trata de una atención voluntaria o involuntaria.
 - La ubicación del paciente en una sala adaptada a sus necesidades valorando si la atención se tornara urgente o se halla enmarcada en los cauces habituales; salvaguardando su seguridad, derechos y el del resto de personas o profesionales que puedan verse implicados durante el proceso.
 - La evaluación del paciente por el personal facultativo y sanitario o de gestión y servicios formado en la especialidad que le compete para así realizar una gestión y derivación del caso al área de hospitalización, si procede, de la forma más eficaz posible.

- DISCUSIÓN Y APLICACIÓN A LA PRÁCTICA: La enfermedad mental, así como el enfermo que la sufre, pese al acercamiento de los mismos al día a día de la población se hallan bastante estigmatizados y provocan cierto rechazo. Las situaciones de violencia que pudieran originar en algún momento de su proceso mental en los casos de respuestas frente a una ruptura con la realidad, han marcado un constante trato de marginación al abordar a este tipo de pacientes. Es necesaria y obligatoria la formación al respecto de los mismos por parte del personal sanitario y no sanitario para que empáticamente oferte una atención enmarcada en la protección de los derechos de los afectados dentro de un ambiente seguro para ellos, el personal sanitario y cualquier persona implicada. El continuo reciclaje e implicación del personal en los servicios de urgencias facilitará la puesta en marcha de planes con estos objetivos.

- BIBLIOGRAFÍA:

- Pedro Marcos Aguilar y OTROS. Protocolos de los servicios de urgencias del Hospital San Pedro. "Atención al paciente psiquiátrico en el servicio de urgencias".2014
- Agustín Julián Jiménez y OTROS. Manual de protocolos y actuación en urgencias.2014