

ATENCION DE URGENCIA EN SERVICIO DE URGENCIA HOSPITAL CLINICO UNIVERSIDAD DE CHILE

Cuad. Méd.-Soc., XXXIII, 4, 1992/ 16-17

*Dr. Alfredo Gac M.
Médico Jefe Servicio de Urgencia
Hospital Clínico Universidad de Chile*

El Area Norte de Santiago está a cargo de la Universidad de Chile por un convenio que tiene con el Servicio Metropolitano de Salud Norte. Tenemos asignada una población de 460 mil habitantes que obviamente no es lo que realmente corresponde a la población real , y eso va a salir a la luz con el Censo.

Estoy totalmente de acuerdo con lo que se ha dicho, yo creo que nuestros servicios son atendidos por gente cansada, agotada con exceso de trabajo, que parte por una deficiencia de los consultorios externos periféricos, los cuales no atienden las patologías banales y se sobrecarga nuestro trabajo atendiendo cosas que no son realmente la urgencia o la gran urgencia médica a la cual nosotros debiéramos estar destinados.

El exceso de trabajo y la mala remuneración llevan a una renovación constante del personal médico y paramédico , los que son tentados con iguales remuneraciones pero trabajo menos sacrificado, por los otros servicios del mismo Hospital y clínicas particulares.

Esto lleva al deterioro de la calidad de atención ya que el personal es de menos experiencia.

En reuniones en la dirección del Hospital y con la Jefatura del Area Norte hemos tratado de revertir esta situación, mejorando sueldos, asignaciones especiales y coordinando los SAPUS y consultorios para que solo concurran al Servicio los pacientes realmente de urgencia.

Con respecto a la agresividad de los usuarios a la que estamos sometidos, hay que tomar en cuenta que nuestra clientela habitual después de las 21 horas, el 70 u 80 70 de las personas que consultan y sus acompañantes, vienen con alcohol o con drogas, entonces es gente que viene realmente agresiva a

consultar, con frecuencia son golpeados nuestros guardias, nuestros porteros incluso nuestros médicos. Obviamente que eso es caos.

¿Con que personal se queda el Servicio de Urgencia ?

—Con la gente que tiene vocación por el trabajo de urgencia. Gente joven que utiliza el Servicio para su propia formación y una vez lograda se va.

-Y otros que desean irse y no pueden hacerlo

Lo mismo pasa con el personal paramédico arsenaleras, auxiliares, prácticos, que se los llevan las clínicas privadas con mejores sueldos, y es así, que al concurrir a las clínicas privadas, uno se encuentra con lo mejor de su personal. Con esto nuestros servicios se transforman en formadores gratuitos del personal de las clínicas privadas.

Perdimos los incentivos. Antes, los Médicos de Urgencia tenían incentivos económicos que los diferenciaban de los otros colegas, lo que en cierta forma era atractivo. Se perdieron las vacaciones de invierno, que son importantísimas, nosotros vemos a los colegas actualmente, sin vacaciones de invierno y ya en Septiembre comienzan las licencias, las riñas entre los propios colegas y la agresividad se inicia, desde dentro de los turnos, lo cual significa, desde luego, un deterioro en la atención de un personal ya agotado y cansado. Entonces, a la misma o mejor remuneración con menos cantidad de trabajo, obviamente, la gente se va.

Ademas existe escasez de recursos materiales y apoyo efectivo de especialistas después de las 14 hrs., lo que motiva la derivación de algunos pacientes oftalmológicos, dentales, neuro quirúrgicos a otros centros sobrecargando su atención.

Nosotros contamos con rayos y laboratorio 24

horas y además con sistema de apoyo como UTI, Banco de Sangre, Coronaria y ahora se acaba de implementar la residencia neuroquirúrgica.

Nuestro Servicio no cuenta con ambulancias, sólo existen las del SUA. Afortunadamente se han comprado 5 ambulancias equipadas para tratamiento intensivo y de rescate que se pondrán a disposición del Area en fecha próxima.

Hasta el año 1987-88 nosotros atendíamos 140 mil personas en el año en el Servicio de Urgencia, y eso ha ido decayendo año a año, hasta llegar actualmente a cifras de 92 mil enfermos el año 1990.

¿A qué se deben estos 40 mil enfermos que están faltando? ¿Dónde están? Si hay más población, "están en las clínicas privadas", nuestra propia ineficiencia han hecho crecer las clínicas del sector. Ω