

Papel de enfermería en el triaje de urgencias en atención primaria

Sr. Director: El aumento de las visitas en el servicio de urgencias de atención primaria es un hecho evidenciado en los últimos años. Los motivos de una visita urgente son de diversa índole: problemas médicos agudos o crónicos, curas, demandas administrativas, entre otros. Es importante clasificar, solucionar o canalizar las diferentes demandas de los usuarios. El *triaje* es un proceso mediante el cual el personal de enfermería recibe y acoge la demanda, la clasifica según el nivel de gravedad y determina el grado de prioridad. Si se encuentra entre sus competencias, resuelve la visita o la remite a otro profesional si lo cree necesario. Describimos la evaluación de esta actividad en nuestro equipo que atiende un área básica de salud urbana de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona).

Con el objetivo de conocer los motivos de consulta que se presentan en los servicios de urgencias de atención primaria se cuantificaron las visitas de urgencias solucionadas por el personal de enfermería y se describe el tipo de trabajo realizado por estos profesionales. Evaluamos a todos los usuarios mayores de 15 años que solicitaban atención urgente durante el período comprendido entre el 16-12-2005 y el 30-1-2006. Todas las visitas de urgencia eran atendidas por el personal de enfermería.

En la consulta de enfermería de *triaje* se atendió un total de 2.015 visitas. La media de visitas diarias en el turno de mañana fue de 38 (intervalo de confianza [IC] del 95%, 24-58) y de 29 por la tarde (IC del 95%, 16-47). Del total de visitas, 610 (30,27%) fueron resueltas por el personal de enfermería y 1.405 (69,72%) por el médico de guardia. De las 610, 536 se resolvieron en el acto, de las cuales, el 46,1% eran afecciones médicas agudas, el 1,7% descompensaciones de una enfermedad crónica, el 49,6% problemas administrativos y en el 2,4% se desconocía el motivo; 74 fueron reprogramadas a su médico de familia y 1 fue remitida al hospital. El trabajo desarrollado por

el personal de enfermería fue el siguiente: el 21,5% de educación sanitaria, el 3,7% de información general sobre el funcionamiento del centro, el 1,9% de curas, el 24,9% fue dar altas o bajas médicas y el 48% correspondió a otros procesos o controles. Un 30% de las visitas de urgencias fueron solucionadas por el personal de enfermería, de las cuales, el 50% aproximadamente se habían realizado por motivos administrativos. La enfermera de *triaje* desempeña un papel importante en el servicio de urgencias de atención primaria porque, con su valoración inicial, clasifica el grado de urgencia, agiliza la actuación ante situaciones de urgencia grave, soluciona parte de las visitas urgentes y mejora la educación sanitaria de los usuarios, optimizando, por tanto, la calidad asistencial.

Elena Fernández Valdivieso^a,
Susana Montesinos Sanz^b,
M. José de Miguel Peláez^c
y Margarida Alié Xufre^d

^aMedicina de Familia. ABS-2 Santa Coloma de Gramenet. Barcelona. España.

^bMedicina de Familia. ABS-5 Santa Coloma de Gramenet. Barcelona. España.

^cDiplomada en Enfermería. ABS-2 Santa Coloma de Gramenet. Barcelona. España.

^dDiplomada en Enfermería. ABS-2 Santa Coloma de Gramenet. Barcelona. España.

1. Casanovas Cuquet E, Montserrat Bardia D, Ortega Roca A, Durán Ríos C, Martínez Angulo L, Sánchez López C. Protocolo de triaje de enfermería en el ámbito de atención primaria. ABS Vilassar de Mar; 2005.
2. Martín Zurro A, Cano Pérez JF. Atención primaria. Conceptos, organización y práctica clínica (5.ª ed.). Madrid: Elsevier; 2003. p. 1695-710.
3. ICS. Generalitat de Catalunya: Urgències a l'atenció primària (1.ª ed.). Barcelona: Departament de sanitat i seguretat social, Direcció General de Salut Pública; 1997.
4. Moya Mir MS. Guías de actuación en urgencias (2.ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 2000.

Palabras clave: Urgencias en atención primaria. Enfermería. *Triage*.