

Jon Mugica. Bilbao.

11 de marzo de 2003

Luis Alciturri: "En la urgencia la única 'mochila' de conocimiento es la experiencia"

El mejor aliado para los profesionales de la urgencia es su experiencia. "Es la única *mochila* de conocimiento", ha explicado Luis Alciturri, responsable de la compañía de asistencia a domicilio Umade, que acaba de obtener la certificación ISO 9002. La calidad, para Alciturri, debe enmarcarse siempre dentro de los parámetros del acto médico, y es necesario considerar los procesos como punto de partida para la excelencia.

"En la urgencia la única *mochila* de conocimiento es la experiencia", ha explicado Luis Alciturri, director del Servicio de Asistencia Sanitaria a Domicilio Umade, en Bilbao, que ha recibido la certificación de Aenor en sistemas de calidad por la norma ISO 9002. El responsable de la compañía tiene claro que la base de todo el trabajo que desarrollan -y por tanto, lo primero a asegurar- son las actuaciones médicas, muy por encima de las tareas administrativas de la gestión.

"La calidad se enmarca en el acto médico, en cómo hace el profesional su trabajo y en un buen criterio diagnóstico y de derivación al hospital. En la actualidad barajamos cifras en torno al 95 por ciento de admisiones de los pacientes que se envían estables -eso significa que van muy bien dirigidos- y un porcentaje de derivación a hospitales en torno al 10 por ciento, una cifra que se ha mantenido con el paso de los años". En este sentido, Alciturri ha explicado que los procedimientos de emergencia tienen una estrecha relación con el resto de servicios para garantizar la continuidad de los cuidados: "El acto clínico de urgencias es un hecho puntual y es necesaria la continuidad para que el médico de cabecera esté informado de lo que le ocurre a su paciente durante la noche y evitar así la descoordinación entre ambas asistencias. Nosotros trabajamos en calidad desde el punto de vista de la especialización del médico. Muchos médicos han comenzado en la profesión a través de la urgencia y la consideran como el patito feo, pero es el espacio asistencial que mayor experiencia necesita porque es donde el médico se encuentra más solo". La compañía ha aprovechado también las posibilidades de la tecnología para informatizar las historias clínicas y asegurar la comunicación con los profesionales en todo momento.



Luis Alciturri, del servicio de emergencias Umade, de Bilbao.


Normalización


El concepto de aseguramiento de la calidad ha experimentado un proceso de evolución en el que se han estandarizado los conceptos tomando como referencia las prácticas aceptadas por los profesionales y la evidencia científica. Es decir, se ha normalizado el sentido común para poder evaluarlo y mejorarlo. Así ha sucedido con Umade desde su nacimiento en 1986. "En una primera fase no se manejaban criterios técnicos de calidad, pero sí que se movían criterios intuitivos de lo que se entendía por un servicio de calidad. Ultimamente, con el predominio de las normas ISO, en las empresas sanitarias se ha comenzado a buscar que estas intuiciones dejen de serlo y se conviertan en realidades objetivables a través del cumplimiento de unos procedimientos que requiere la norma. Estos requisitos, que en un primer momento parecen exigentes, son en realidad bastante flexibles y se pueden discutir con los asesores. De todas ellas, yo destacaría la necesidad de que el paciente tenga un canal de comunicación con el servicio para expresar sus quejas y que sepa que esas reclamaciones no van a quedar en barbecho, ya que hacemos un análisis interno de su petición y se busca una respuesta para que no vuelva a ocurrir otra vez sin dar satisfacción al paciente. Al consumidor le amparan mucho más los servicios certificados, ya

que ofrecen garantías objetivas".

Extintor

"La emergencia es una situación que se orienta a solucionar la muerte súbita en un tiempo limitado de alrededor de cinco minutos. Si se trata de un paciente sin enfermedad coronaria previa o desconocida que debuta con una muerte súbita, se dan hasta un 50 por ciento de resucitaciones al desfibrilar. Por eso se están instaurando unidades de emergencia en espacios donde se concentran multitudes. Estos dispositivos se pueden utilizar, tras realizar un curso, por personal no sanitario, desde voluntarios o capataces de una empresa a vigilantes jurados. El concepto es el mismo que el de un extintor. Hoy en día no hace falta ser un experto para utilizar un extintor mientras llegan los bomberos. Esta reacción exige una mentalización enorme y una educación sanitaria, conceptos que entroncan con los cursos de formación sanitaria en reanimación básica dirigida a todos los colectivos (maniobras de resucitación, incluyendo el uso del desfibrilador automático), que también ha obtenido la certificación de Aenor, y avanzada, dirigida al mundo médico", ha comentado Alciturri.

 [Enviar esta noticia](#)

 [Versión para imprimir](#)