

Guía para el acompañante familiar en las Unidades de Urgencias

Las Unidades de Urgencias ayudan a cubrir el vacío entre el consultorio médico y la sala de emergencias del hospital (ER). Ofrecen tratamiento para problemas médicos como enfermedades repentinas o lesiones que exigen atención inmediata pero que no son emergencias en las que peligró la vida.

Esta guía incluye información básica acerca de las Unidades de Urgencias. El propósito de esta guía es ayudarlo a entender las opciones de servicios médicos inmediatos cuando el médico que atiende a su familiar no está disponible o no puede conseguir una cita inmediatamente. No está diseñada para reemplazar las indicaciones del médico de su familiar.

Acerca de las Unidades de Urgencias

Una persona puede ir a una Unidad de Urgencias por un problema médico, como por ejemplo:

- ▶ Una torcedura de tobillo o de muñeca
- ▶ Un dedo cortado
- ▶ Un dolor severo de garganta
- ▶ Una sinusitis o una infección del tracto urinario
- ▶ Un sarpullido
- ▶ Un dolor de cabeza
- ▶ Una picadura de insecto
- ▶ Un dedo del pie infectado
- ▶ Un malestar de estómago



NO se debe acudir a la Unidad de Urgencias por problemas de respiración severos, dolores de pecho, sangrado descontrolado u otros síntomas de emergencia que pongan en peligro su vida. Si su familiar tiene alguno de los problemas mencionados, comuníquese con el 911 o acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano de inmediato.

La *Guía gratuita de Next Step in Care* [en la sala de emergencias](#) para acompañantes familiares posee una lista de problemas médicos que requieren tratamiento en la sala de emergencias. Asimismo, posee consejos acerca de qué traer y qué esperar.

Éstos sólo son ejemplos de los tipos de problemas médicos que generalmente se tratan en las Unidades de Urgencias. Sin embargo, el personal de la Unidad de Urgencias puede decidir si un paciente con una lesión necesita acudir a la sala de emergencias. El personal de otra Unidad puede decidir si le proporciona el tratamiento ahí mismo. Algunas veces, la elección depende de la gravedad del problema y de si el proveedor de servicios médicos tiene experiencia para tratarlo. En la mayoría de las Unidades de Urgencias se pueden realizar radiografías, análisis de sangre y otras pruebas regulares.

El personal de las Unidades de Urgencias evaluará el problema médico de su familiar y podrá ofrecer algún alivio para el síntoma. Asimismo, le dirá si su familiar necesita ver a su médico para realizar un seguimiento.

En cambio, la Unidad de Urgencias puede solicitar que su familiar acuda a la sala de emergencias más cercana. Esto puede ocurrir si el problema médico es muy severo o si el personal de urgencias considera que no puede proporcionar el tratamiento adecuado. Si su familiar necesita acudir a la sala de emergencias, la Unidad de Urgencias puede ayudarlo con los preparativos para hacerlo de inmediato.

En caso de ocurrir una emergencia médica

Algunas personas se niegan a acudir a una sala de emergencias. Suelen decir que sus síntomas no son tan graves o que no quieren esperar en la sala de emergencias. Otros temen que si van a la sala de emergencias los vayan a internar en el hospital y acaben en una clínica de salud. Esto ocurre con muchos ancianos y personas con enfermedades crónicas. Puede ser más fácil persuadir a su familiar de que reciba el tratamiento en la Unidad de Urgencias. Las Unidades de Urgencias suelen ser más tranquilas y menos concurridas que las salas de emergencias.

Es importante saber que si emplea un asistente para servicios de la salud en el hogar por medio de una agencia, este podrá tener que llamar al 911 ante una emergencia médica. Pero si contrata al asistente por su cuenta, puede decidir qué hacer y a dónde ir en caso de problemas médicos. Por ejemplo, puede solicitar al asistente que se comuniquen con usted antes de llevar a su familiar a la sala de emergencias o a la Unidad de Urgencias.

Tipos de Unidades de Urgencias

Las Unidades de Urgencias tienen diferentes nombres y ofrecen una gama de servicios:

- ▶ A algunas unidades se las llama unidades "sin cita", "por orden de llegada", "urgentes" o "inmediatas". A otras se las conoce por su nombre, como Fastmed o Urgicare. Cada estado tiene su reglamento en cuanto a cómo funcionan estas unidades.
- ▶ Algunas Unidades de Urgencias sólo tratan ciertos tipos de problemas médicos. Por ejemplo, algunas unidades son sólo para niños. Otras son para adultos con problemas ortopédicos (de huesos y de articulaciones). Algunas veces, el hospital tiene una unidad exclusiva para sus pacientes, como un hospital de oncología que necesita una derivación del médico.
- ▶ Muchas farmacias, supermercados u otros comercios minoristas ofrecen algún tipo de cuidado de urgencias. Algunas veces, estos lugares son útiles para recibir la vacuna contra la gripe o para medir su presión arterial. Asimismo, venden medicamentos de venta libre para resfriados y otros problemas médicos a corto plazo. Sin embargo, estas tiendas no están equipadas para tratar problemas médicos más severos.



Es una buena idea averiguar si la Unidad de Urgencias es parte de un hospital o del sistema de asistencia sanitaria. Esto puede ser importante si su familiar obtiene servicios regulares a través de un sistema en particular, necesita ir a una sala de emergencias o ser internado en un hospital dentro del sistema.

Es fácil confundirse cuando se trata de Unidades de Urgencias. Para obtener más información, visite la página web de Urgent Care Association of America (Asociación de Unidades de Urgencias de América) en <http://www.ucaoa.org/index.php>.

¿Cómo encontrar una Unidad de Urgencias?

El mejor momento para encontrar una Unidad de Urgencias es antes de necesitarla. A continuación, se detallan algunas maneras de encontrar Unidades de Urgencias cercanas:

- ▶ Pregúntele al médico que atiende a su familiar acerca de las Unidades de Urgencias. El médico podrá recomendarle algunos lugares.
- ▶ Para encontrar unidades locales, busque en la guía telefónica o realice una búsqueda en Internet de "Unidades de Urgencias" dentro de su código postal.

- ▶ Confeccione una lista de cuatro o cinco Unidades de Urgencias cercanas. Verifique cuánto tiempo se tarda en llegar a cada una. Si no puede realizar la visita en persona, solicite a la unidad que le envíe un panfleto por correo.
- ▶ Arme una carpeta con las unidades de urgencias locales, con mapas e indicaciones.
- ▶ Comuníquese con la Unidad de Urgencias con anticipación antes de acudir a ella. Algunas veces, la información de la página de Internet está desactualizada.



Preguntas que deben realizarse antes de acudir a la Unidad de Urgencias

¿Cuándo está abierta la unidad?

¿Qué profesionales forman parte del personal?

¿Cuál es el tiempo promedio de espera?

¿Acepta seguro la Unidad de Urgencias?

¿Ofrece medicamentos la Unidad de Urgencias?

P. ¿Cuándo está abierta la unidad?

Cada Unidad de Urgencias determina su propio horario. La mayoría, aunque no todas, están abiertas durante la noche y los fines de semana. Asegúrese de saber los horarios en los que está abierta la Unidad de su preferencia. De esta manera, no perderá tiempo en acudir a una unidad en el medio de la noche para descubrir que está cerrada. Por ley, las salas de emergencias deben permanecer abiertas las 24 horas del día, los 7 días de la semana (siempre).

P. ¿Qué profesionales forman parte del personal?

Las Unidades de Urgencias pueden no tener médicos de servicio en todo momento. Mientras algunas unidades poseen médicos generalistas o médicos capacitados para salas de emergencias; otros sólo tienen médicos "de guardia" (como radiólogos para leer las radiografías). Las Unidades de Urgencias pueden poseer enfermeros practicantes o asistentes médicos capacitados para manejar problemas médicos regulares. Su atención puede incluir la realización de análisis de sangre, radiografías o suministro de oxígeno.

P. ¿Cuál es el tiempo promedio de espera?

A menudo, en las Unidades de Urgencias la espera es corta para ver al médico, enfermero practicante o asistente médico. Las



Averigüe en la Unidad de Urgencias acerca de la facturación. Si su familiar no tiene seguro de salud, entonces puede ser que se le cobre una tasa más alta. Si bien la sala de emergencias está obligada a tratar a todos los pacientes que se presentan, los servicios no son gratuitos.

esperas cortas pueden ser muy importantes cuando se trata del cuidado de un anciano.

En las salas de emergencias muy concurridas, los pacientes se clasifican (los casos más graves se atienden primero). Esto significa que si la enfermedad de su familiar no es la más grave, puede ser que tenga que esperar en la sala de emergencias unas horas.

P. ¿Acepta seguro la Unidad de Urgencias?

Las Unidades de Urgencias aceptan algunos planes de salud. Es una buena idea averiguar con anticipación si el plan de su familiar posee un contrato con la unidad de urgencias. Si usted acude a una Unidad de Urgencias que no posee dicho contrato, las tasas pueden ser más altas si se trata un proveedor "fuera de la red". Algunas veces, las personas acuden a la Unidad de Urgencias que está "fuera de la red" si la que está "dentro de la red" se encuentra lejos del hogar del miembro de la familia.

Es importante saber que las Unidades de Urgencias no están obligadas a atender a todas las personas. Esto difiere de la sala de emergencias de un hospital, la cual está obligada por ley a evaluar y, si fuera necesario, estabilizar y atender a todas las personas que necesiten atención, puedan o no costear los servicios. Sin embargo, las Unidades de Urgencias están regidas por leyes antidiscriminación. No pueden rehusarse a ver pacientes por su raza, género, religión u orientación sexual.

P. ¿Ofrece medicamentos la Unidad de Urgencias?

Los médicos de las Unidades de Urgencias pueden recetar medicamentos para que usted adquiera en su farmacia. En algunos estados, los enfermeros practicantes y los asistentes médicos están autorizados a recetar medicamentos en las Unidades de Urgencias. Asimismo, algunas unidades de urgencias pueden ofrecer a los pacientes medicamentos regulares como antibióticos (para tratar infecciones). Algunas Unidades de Urgencias no recetan medicamentos.

¿Qué hacer después de ir a la Unidad de Urgencias?



Se puede ahorrar tiempo y reducir la ansiedad (suya y de su familiar) si planea con anticipación y sabe cómo utilizar la Unidad de Urgencias.

Comuníquelo al médico que atiende al miembro de su familia que acudió a una Unidad de Urgencias, el motivo y cuál fue el tratamiento o los medicamentos que le recetaron. Esto es muy importante ya que es posible que la unidad no le envíe la información acerca de la visita al médico que atiende al miembro de su familia.

Informe a la Unidad de Urgencias y al médico que atiende al miembro de su familia acerca de la calidad del cuidado recibido. Esto ayuda a que todos sepan qué hacer la próxima vez que tenga problemas médicos.