



Foto © Oscar Alonso

Pablo Busca

Jefe del Servicio de Urgencias del Hospital Donostia

A nadie nos gusta visitarlo pero, si nos ocurre una desgracia, más nos vale que haya un buen servicio de urgencias cerca. El Hospital de Donostia tiene el Premio Best in Class al mejor Servicio de Urgencias de todo el estado y, actualmente, es un referente en todo el país. Con más de 20 años de experiencia, el colegiado Pablo Busca está al frente de dicho Servicio. Nos aporta datos de interés.

En una par de líneas, ¿cuál es la labor principal del Servicio de Urgencias?
El principal objetivo de un Servicio de Urgencias de estas características consiste en la estabilización de los pacientes urgentes para poder realizar en muchos casos una aproximación diagnóstica y establecer un tratamiento ya sea médico o quirúrgico en el plazo más corto posible.

¿Cómo es el día a día en el Servicio?
Actualmente atendemos una media de unas 250 urgencias diarias de las cuales el 25% suelen precisar de ingreso hospitalario. El día más conflictivo suele ser el lunes y las horas de mayor afluencia suelen ser entre las 13 y 16 horas. Los sábados por la noche suelen ser también jornadas de mucha actividad por culpa de los accidentes, la violencia o el abuso de sustancias...

Háblanos del equipo de profesionales...
Lo componen unas 200 personas entre empleados de la limpieza, celadores, administrativos, auxiliares de clínica, diplomados en enfermería y médicos. Cada uno tiene un papel insustituible en la atención urgente y es indispensable una exquisita coordinación entre ellos para que todo funcione a la perfección y para que el resultado sea el deseado. Además,

contamos con la inestimable colaboración de otros especialistas tanto dentro como fuera del hospital dispuestos para actuar cuando el caso lo requiera.

¿Qué es lo mejor y lo peor de trabajar en Urgencias?

Es una medicina directa, resolutive y muy variada lo que hace que entre los profesionales tenga gran aceptación. Lo peor de este trabajo son las malas noticias que en ocasiones tenemos que dar y a las cuales no es posible acostumbrarse. En el campo puramente profesional, el trabajo nocturno y la necesidad de dar similar respuesta los fines de semana marca unos calendarios más complicados. Por otro lado, son trabajos con una elevada carga emocional y de stress.

¿Cuán importante es vuestro servicio? ¿Os sentís valorados por la ciudadanía?

El tener un excelente servicio de urgencias es sin duda una garantía para todos los ciudadanos. Periódicamente se realizan encuestas de opinión entre los usuarios de nuestro servicio en las cuales el 97% de los encuestados reconoce y agradece nuestra labor. La gente, normalmente, además de la mano nos suele dar las gracias al finalizar nuestras atenciones. De hecho, en los últimos años ha crecido

considerablemente el número de felicitaciones escritas.

Cuando pensamos en Urgencias lo primero que nos viene a la cabeza son las colas. ¿Por qué?

Mucha gente hace una inadecuada utilización del Servicio y una gran parte de las urgencias que atendemos podrían ser atendidas en otros dispositivos. Para evitar que este tipo de patologías interfieran la atención de las verdaderas urgencias, el Servicio cuenta con una clasificación de pacientes en la propia área administrativa, en la cual un médico del Servicio establece la prioridad en la atención de los pacientes. Así los pacientes no son atendidos según orden de llegada sino según la patología que presentan. A nadie nos gusta esperar pero cuando no es urgente hay que hacerlo o acudir a otro dispositivo de menor complejidad.

¿Cómo podríamos evitar este problema?

Creo que habría que incidir en la divulgación de las diferentes alternativas que dispone Osakidetza para asistir los procesos urgentes. No puede ser que para muchos pacientes la primera solución sea acudir al único hospital terciario de Guipúzcoa.