

Teleoperador de Urgencias y Emergencias Médicas

FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL CURSO DE OPERADORES DE URGENCIAS

La propuesta de crear un *CURSO UNIVERSITARIO DE TELEOPERADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS MÉDICAS* se fundamenta principalmente en que el triage telefónico debe ser realizado por personal experimentado y entrenado en la tarea que realice para lo cual necesita ser capacitado, formado y acreditado en los distintos pasos que le permitan realizar un triage apropiada a la hora de recibir el llamado. El uso de protocolos de triage promueven al personal que toma la llamada realizar las preguntas apropiadas e identificar rápidamente las situaciones de alto riesgo médico. La educación y formación de las personas que reciben las llamadas contribuyen una atención médica más eficiente.

El triage telefónico cumple diferentes funciones:

- Ayuda/Contención: se establece una relación entre la persona que realiza el llamado y el que atiende (estando presente en la línea) que puede producir control y confort de la persona que solicita la asistencia al sentirse escuchado, contenido, atendido, etc.
- Diagnóstico de situación: el operador determina rápidamente la situación de riesgo del paciente.
- Intervención ante situaciones de crisis: el operador guía ante situaciones de extrema urgencia a la persona que llama. RCP, parto, etc.
- Monitoreo de la situación, pre arribo

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- 1) Desarrollar personas que puedan aplicar los conocimientos adquiridos para la asistencia telefónica en situaciones de urgencias y emergencias de diversa índole.
- 2) Formar en técnicas de RCP efectiva tanto en ambientes controlados como en medios adversos para que luego las mismas sean impartidas en forma telefónica.
- 3) Capacitar en las instrucciones de prearribo y post despacho relacionadas a cada escenario, de manera de agregar valor dentro de la cadena de supervivencia.
- 4) Entrenar al Operador para que pueda:
 - a. Diagnosticar rápidamente la situación de riesgo del paciente.
 - b. Ayudar y contener a la persona que realiza el llamado; controlar y dar confort a la persona que solicita la asistencia al sentirse escuchado, contenido, atendido, etc.
 - c. Intervenir ante situaciones de crisis

- d. Monitorear los distintos escenarios de urgencias y emergencias utilizando los recursos disponibles más adecuados.

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDAD I: Introducción al rol del Operador de Urgencias en el ámbito prehospitalario.

Contenidos: El Rol del Operador y su importancia en la cadena de supervivencia. Fundamentos de la Medicina Prehospitalaria.

UNIDAD II: Introducción a Urgencias, Emergencias y Triage: Definición de Urgencias, Emergencias y Visitas Médicas. Diferenciación de distintas situaciones de Riesgo. Descripción del equipamiento médico.

De qué hablamos en Urgencias: Aproximación a la terminología utilizada, de uso frecuente.

Contenidos: Definiciones de fiebre, dolor de cabeza, mareos, vértigos, dificultad para orinar, vómitos, diarreas, dolor lumbar, dolor abdominal, dolor de garganta, tos, gripe, alergia, temblores, palpitaciones, palidez, hipertensión, hipotensión, somnolencia, obnubilación, disnea, impotencia funcional, parestesias, fotofobia, trastornos de la conducta.

Términos varios: mucosas, vía aérea, PCR, dbt, dx, fx, uco, utim, hc, heces, anticoagulada, glucemia, puerperio, Poblaciones especiales que por algún motivo requieren un cuidado especial: embarazadas, pacientes oncológicos, trasplantados, inmunosuprimidos, HIV, neonatos, anticoagulados etc.

UNIDAD III: Introducción a la anatomía y fisiología básica. Nociones introductorias sobre anatomía y fisiología y su relación a las distintas afecciones de salud.

Contenidos: Se mostrarán los principales sistemas, sus funciones y los síntomas más frecuentes o que revisten mayor gravedad que pueden manifestarse en caso de compromiso de dicho sistema y su correlación con los síntomas más comunes en consulta.

Contenidos: Sistema nervioso central - Sistema circulatorio - Sistema respiratorio - Sistema Urinario - Sistema gastrointestinal - Sistema hematopoyético, con especial hincapié en Bazo - Sistema reproductor femenino y masculino - Sistema osteoarticular.

UNIDAD IV : Pediatría y Urgencias Pediátricas: Diferencias entre neonato, lactante y niños y signos de alarma.

Contenidos: Características de un recién nacido sano, normal - Definición de lactante, primera infancia y segunda infancia - Fiebre, importancia en menores de un mes e importancia de fiebre asociado a la presencia de petequias - Convulsión febril, conceptos básicos - Fiebre en condiciones especiales Dolor de garganta, tos, falso crup. - Evaluación en un niño de la dificultad respiratoria -- Vómitos - Diarrea, Evaluación de deshidratación - Dolor abdominal - Palpitaciones - Intoxicaciones: fármacos, objetos, monóxido, etc - Maniobra de desobstrucción de la vía aérea (Heimlich)

Unidad V: Coordinación de Urgencias Psiquiátricas

Contenidos : Definiciones - Motivos de Consulta - Ansiedad Normal - Ansiedad Patológica - Crisis de Angustia - Ataque de Pánico - Criterios Diagnósticos - Intervenciones con estos pacientes - Evolución - Ideación Suicida - Factores de Riesgo - Falsas Creencias - Modalidad de Intervención - Excitación Psicomotriz - Intervenciones con un paciente violento - Causa Sistémica de Síntomas Psiquiátricos - Síndrome Alucinatorio y/o Delirante - Intoxicaciones - Intoxicación por Cocaína - Intoxicación por Benzodiazepinas - Intoxicación Etfílica - Trastorno de la Personalidad - Clasificación del Trastorno de la Personalidad - Sugerencias respecto del Abordaje de estos Pacientes - Ley Nacional de SM 26657 (2010) - Modalidad de Intervención Voluntaria/Involuntaria

Unidad VI: Generalidades del Trauma

Manejo Inicial del Paciente Politraumatizado. Tipos de Traumas y Lesiones. Víctima única, víctimas múltiples.

Unidad VII: Abordaje del Paciente Quemado:

Examen Primario : Tipos de Quemaduras/Agentes. Circulación, Disfunción Neurológica, Contexto - Examen Secundario: Antecedentes, Medicación - Agravantes: Porcentajes, Edad, Zona, Enfermedades Asociadas - Porcentaje de la Superficie Corporal Quemada - Profundidad de las Quemaduras - Instrucciones de Prearribo - Consideraciones a tener en cuenta desde la atención telefónica -

Unidad VIII: Abordaje del Paciente Intoxicado:

Introducción: Vías de Ingreso de los Agentes Tóxicos - Intoxicación con Monóxido de Carbono - Indagación desde la línea de Urgencias - Ingesta de Medicación: síntomas, instrucciones de prearribo y codificación -

UNIDAD IX : Protocolos de Codificación para el triage de Urgencias y Emergencias: Se explicará el sistema de codificación a través de protocolos de triage ordenados según las diferentes sintomatologías .

Protocolos de Codificación:

Alergia - Alteración de la Visión/Trastorno Ocular - Convulsiones - Crisis de Llanto en Lactantes - Crisis de Pánico - Cuerpo Extraño en Vía Aérea - Diarrea - Dificultad para Orinar/Orina con Sangre - Dificultad Respiratoria - Dolor Abdominal - Dolor de Cabeza - Dolor de Oídos - Dolor de Pecho - Dolor Lumbar - Dolor o Molestia en Garganta (Odinofagia) - Excitación Psicomotriz - Fiebre - Gripe - Herida Cortante en - Herida por Arma de Fuego - Ideación Suicida - Intento de Suicidio - Intoxicación - Intoxicación por Monóxido de Carbono - Mareos/Vértigos - Materia Fecal Negra - Mordedura de/Picadura de - Obnubilación, Excitación, Confusión (Trastorno de la Conducta) - Palpitaciones/Taquicardia - Pérdida de Conciencia - Pérdida de Fuerza - Politraumatismo - Presión Arterial Elevada - Quemados - Sangrado Anal - Sangrado Genital - Sangrado Nasal - Se Desconoce/No hay datos - Sudoración y Palidez - Temblores - Tos - Trabajo de Parto - Trauma No Penetrante - Traumatismo en - Víctima por Accidente Vehicular - Víctima por Electrocutación o Descarga Eléctrica - Víctima por Inmersión/Sumersión - Vómitos

UNIDAD X: Emergencias Obstétricas:

Contenidos: Duración del embarazo. Concepto de pretérmino y postérmino - Asistencia en línea del parto prehospitalario- Instrucciones de pre arribo para la asistencia de un parto en línea - Embarazo ectópico, amenaza de aborto, amenaza de parto.

Reanimación del recién nacido.

UNIDAD XI: Reanimación Cardiopulmonar y Salvacorazones DEA:

Técnica de Reanimación Cardio Pulmonar para Adultos, Niños y Lactantes - Desobstruir una víctima por Atragantamiento - Utilización de un DEA (Desfibrilador Externo Automático).

UNIDAD XII: Introducción a la Atención Telefónica y la Calidad de Servicio

UNIDAD XIII: Recepción y Coordinación de Servicios de Urgencias: Detalle de la carga en el sistema de los diferentes servicios de Urgencias y sus procedimientos.

Contenidos:

Recepción y Coordinación de Visitas Médicas.

Recepción y Coordinación de Códigos Rojos y Amarillos.

Recepción y Coordinación de Derivaciones e Internaciones.

Recepción y Coordinación de Estudios.

Recepción y Coordinación de Interconsultas.

Recepción y Coordinación de Traslados Sanitarios.

Recepción y Coordinación de Visitas Psiquiátricas.

Recepción y Coordinación de Internaciones Psiquiátricas.

UNIDAD XIV: Herramientas para el ejercicio de la Telemedicina

Definición.Procedimientos. Alcances y limitaciones.