
 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 1
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PACIENTE CON
ALTERACIÓN DE LA CONDUCTA EN EL SERVICIO DE
URGENCIAS GENERALES**


Departamento de Salud Alicante-Hospital General Universitario Dr. Balmis



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 2
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIÓN FUNCIONAL DEL PROCESO
3. LIMITE INICIAL Y FINAL DEL PROCESO
4. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
5. ANEXOS
6. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 3
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

1. INTRODUCCIÓN

Es habitual en los Servicios de Urgencias la atención a pacientes con alteración de la conducta.

Vamos a definir el proceso de atención a los pacientes, tanto con antecedentes de patología psiquiátrica conocida como desconocida, que precisen asistencia médica por alteración de la conducta.

2. DEFINICIÓN FUNCIONAL DEL PROCESO

Definiremos la atención al paciente con alteración del comportamiento como el conjunto de actividades que engloban la recepción del paciente y el proceso de valoración clínica en función de los síntomas y signos referidos por el paciente o acompañante.

Durante el proceso de triaje, los diagramas con los que identificamos al paciente con alteración de conducta son:

- Comportamiento extraño.
- Enfermedad mental.

El diagrama de elección para los pacientes sin diagnóstico de enfermedad mental será el de “Comportamiento Extraño”.


El diagrama de elección de los pacientes ya diagnosticados de patología psiquiátrica será el de “Enfermedad Mental”.

En el motivo de consulta se especificará además si viene solo o acompañado por familiares o Fuerzas de Seguridad del Estado.

Estos diagramas junto con los síntomas y los signos clínicos determinaran una prioridad de asistencia y nos ayudaran a determinar la ubicación del paciente para una correcta valoración y asistencia.

Todo ello con el fin de proporcionar al paciente con alteración de conducta una valoración adecuada a su llegada al Servicio de Urgencias y asegurar la correcta clasificación para priorizar su asistencia, de este modo vamos a:

- Consensuar el modo de triaje de estos pacientes
- Aumentar la seguridad del paciente y profesionales
- Evitar o disminuir conflictos durante el proceso de espera o ubicación del paciente
- Homogeneizar el uso de la contención mecánica de pacientes agitados en urgencias y su comunicación al juez de guardia.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 4
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

3. LIMITE INICIAL Y FINAL DEL PROCESO

Límite inicial del proceso

Entrada del paciente al Área de urgencias, recepción.

Limite final del proceso

Resolución de la consulta y decisión de alta o ingreso por parte del médico asignado.

4. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad nº 1: Clasificación del paciente en área de triaje.

Actividad nº 2: Ubicación del paciente.

Actividad nº 3: Valoración y asistencia en el Área asignada.

Actividad nº 4: Resolución de la Consulta y decisión de alta o ingreso.

Actividad nº1: clasificación del paciente, prioridad de asistencia

Propósito: Consensuar el modo de triaje de estos pacientes y determinar la prioridad de asistencia.

Responsable:

- Enfermera de triaje

Descripción de tareas

Enfermería de Triage:

- Selecciona el diagrama de asistencia
- La prioridad de asistencia vendrá dada por los diagramas del programa de triaje DEIMOS.


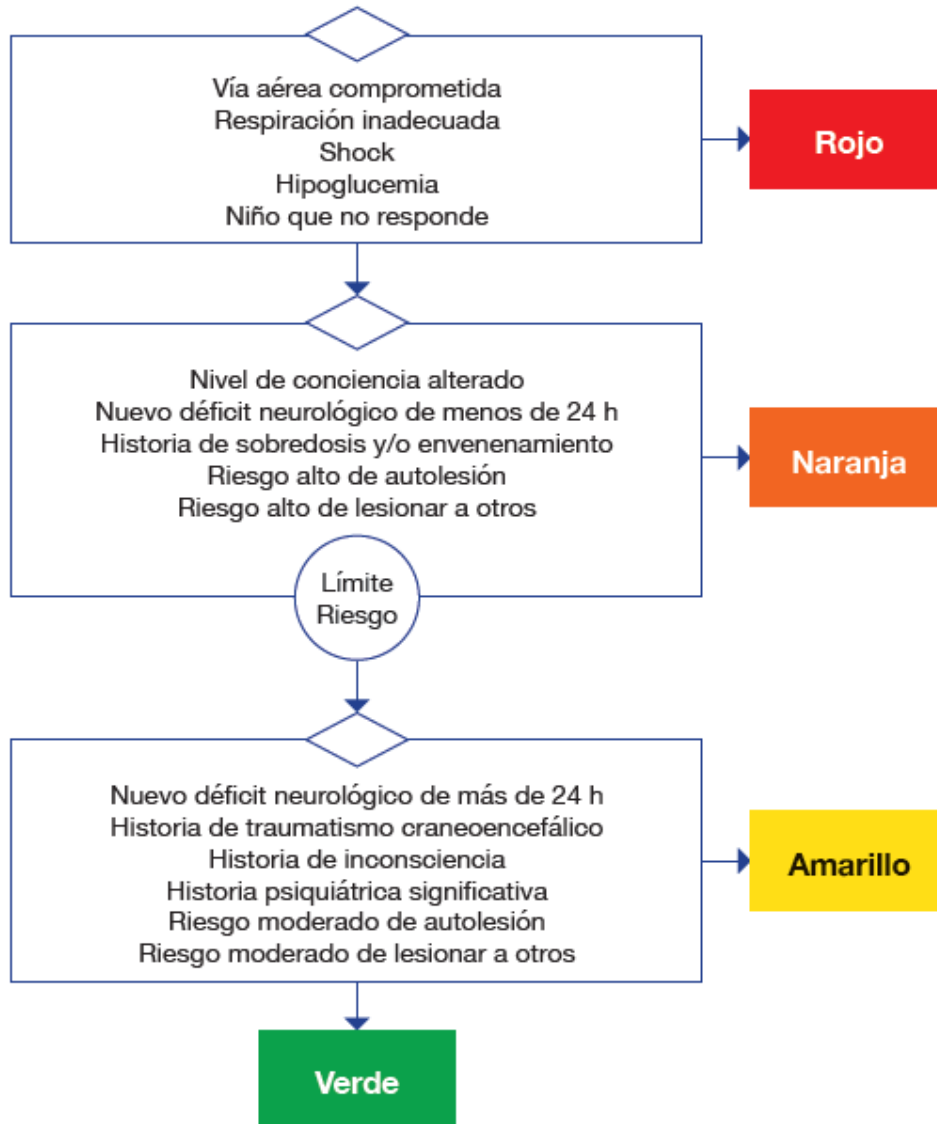
 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 5
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

DIAGRAMA DE COMPORTAMIENTO EXTRAÑO (PACIENTE SIN ANTECEDENTE PSIQUIÁTRICO CONOCIDO)

Comportamiento extraño




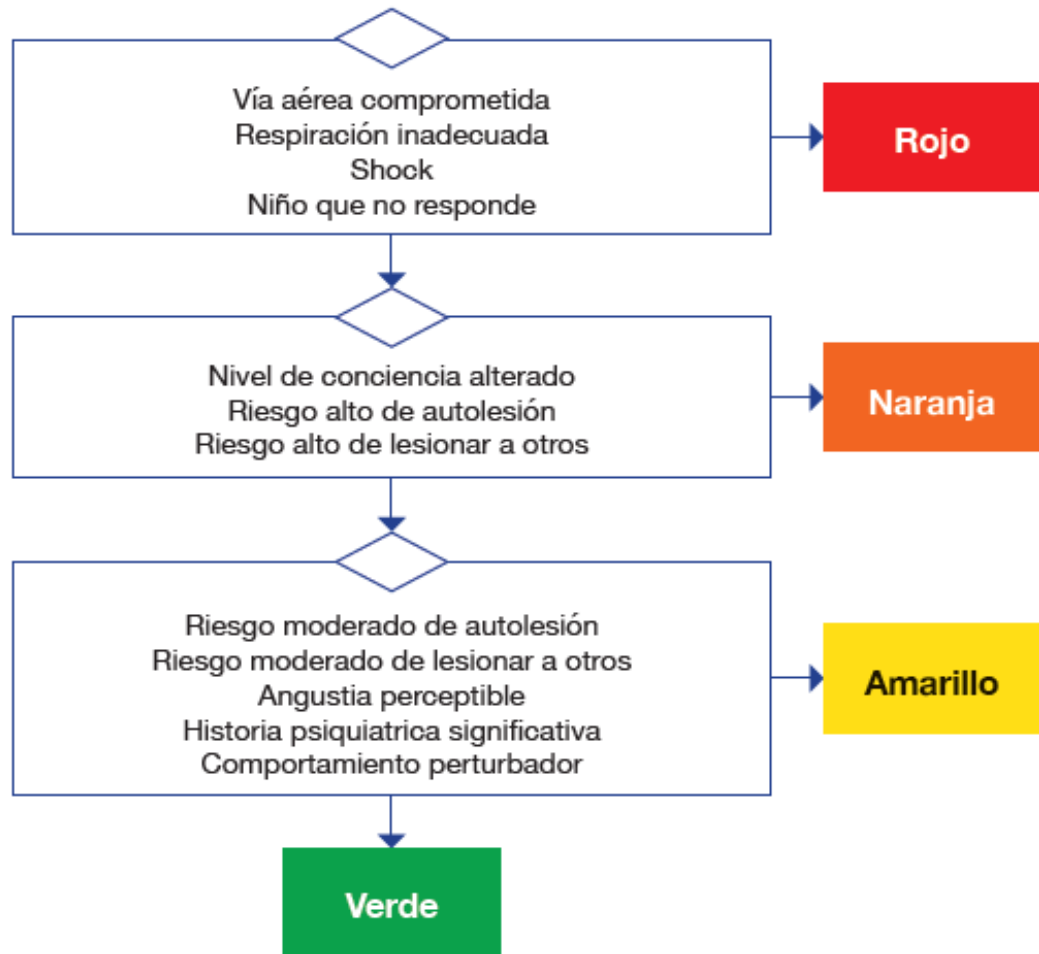

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 6
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

DIAGRAMA DE ENFERMEDAD MENTAL (PACIENTE CON ANTECEDENTE DE ENFERMEDAD MENTAL CONOCIDA)

Enfermedad mental



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 7
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

Actividad N°2: Determinar la ubicación del paciente.

Propósito

- Evitar o disminuir conflictos durante el proceso de espera o ubicación del paciente
- Aumentar la seguridad del paciente y del personal

Responsable:

- Enfermera de triaje.
- médico de triaje.

Descripción de tareas

Enfermera de triaje


- En la prioridad Inmediata /roja, motivada por inestabilidad respiratoria o hemodinámica, el paciente se ubicará en la sala de RCP.
- En prioridad roja por hipoglucemia y prioridades naranja y amarilla se ubicará por norma general en una habitación individual en área de encamados.
- En prioridad verde, si el paciente está acompañado o es colaborador se ubicará en área ambulatoria en zona de espera adyacente a sala de triaje médico.
- Estas ubicaciones pueden ser modificadas si es necesario para garantizar la seguridad del paciente.
- En general aumentaremos las precauciones en el caso de pacientes con alteración del comportamiento que acudan solos a urgencias
- Todo paciente con alteración del comportamiento sin presencia de familiar o acompañante debe ser estrechamente vigilado por personal sanitario o en su defecto, no sanitario.

Médico de triaje

- Asistencia en la toma de decisiones de enfermera de triaje si es preciso (decisión de ubicación final del paciente).
- Si el paciente es ubicado en área ambulatoria, designa al médico responsable del paciente.
- Si el paciente es ubicado en área de encamados.
- En horario de mañana designa el medico responsable del paciente.
- En horario de tarde y noche, comunica la llegada del paciente a área de encamados, así como la situación clínica y prioridad de asistencia, a los médicos responsables de esta área.

Celador

- Traslado y ayuda en la movilización del paciente si es necesario.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 8
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

Actividad Nº 3: Valoración y asistencia en el Área asignada:

Propósito

- Valoración clínica detallada del paciente y plan de actuación diagnóstico-terapéutico.
- Ejecución del plan de actuación y cuidados de enfermería.
- Preparación del paciente para su posterior traslado para realización de exploraciones complementarias y ubicación definitiva en espera de resultados.

Responsables:

- Médico responsable del paciente.
- Enfermera responsable del paciente.
- TCAE.
- Guardia de seguridad.
- Celador.
- Coordinadora de urgencias o supervisora de guardia.


Descripción de tareas si el paciente está en área de encamados

Médico responsable del paciente

- Valoración del paciente.
- Solicita información directa de la familia o acompañantes.
- Prescribe tratamiento en ORION CLINIC.
- realiza solicitud de pruebas complementarias necesarias.
- Solicitud de valoración psiquiátrica si precisa.
- Determina si el paciente necesita ser custodiado por personal sanitario e informa a enfermera y TCAE responsables del paciente.
- Rellena el documento de contención mecánica, si esta ha sido necesaria y gestiona la comunicación al juez de la misma (Anexo 1 y anexo 4; anexo 2 u anexo 3 únicamente si proceden).

Enfermera de área de encamados

- Colocación de acceso venoso periférico.
- Administración de tratamientos.
- Extracción de muestras sanguíneas para determinaciones analíticas y remisión al laboratorio.
- Cumplimenta el documento de contención mecánica, si esta ha sido necesaria (Anexo1; anexo 2 y anexo 3 únicamente si proceden).

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 9
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

TCAE

- Desvestir y retirar todos los objetos personales (según protocolo de pertenencias).
- Recogida de muestra de orina y remisión al centro de análisis si es necesario.
- Aseo y lavado si precisa.
- Ayuda en la custodia e inmovilización del paciente si es necesario.

Celador

- Ayuda en la movilización del paciente.
- Traslado de la cama con material de Inmovilización si es necesaria.

Guardia de Seguridad

- Si durante la atención de un paciente con alteración del comportamiento el personal sanitario detecta una situación de riesgo, podrá requerir la intervención de los vigilantes de seguridad para evitar que se produzcan daños a personas o cosas o alteraciones en el normal funcionamiento del centro. Artículo 32 de la ley 5/2014 de 4 de abril, de seguridad privada.

Coordinadora de urgencias (mañana de días laborables) o Supervisora de guardia (resto del horario):

- Se encarga de la gestión del envío de la comunicación al juez de guardia de la contención mecánica del paciente vía FAX.

Descripción de tareas si el paciente está en área ambulatoria

Médico responsable del paciente


- Valoración del paciente.
- Solicita información directa de la familia o acompañantes.
- Prescribe tratamiento en ORION CLINIC.
- Realiza solicitud de pruebas complementarias necesarias.
- Solicitud de valoración psiquiátrica si precisa.
- Determina si el paciente necesita ser custodiado por personal sanitario o paso a habitación individual.

Enfermera de área ambulatoria

- Administración de tratamientos.
- Gestionar las pruebas complementarias.
- Toma de constantes del paciente si es necesario
- Informa al medico de cualquier incidencia o cambio en el estado del paciente

TCAE de área ambulatoria

- Colabora con la enfermera en la gestión de pruebas complementarias.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 10
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

- Custodia al paciente si es necesario
- Informa al médico y/o a la enfermera de cualquier incidencia o cambio en el estado del paciente

ACTIVIDAD 4ª: Resolución del proceso diagnóstico-terapéutico

Propósito: decisión de alta o ingreso del paciente.

Responsable:

- Médico asignado al paciente.

Descripción de tareas:

Médico responsable del paciente


- Evalúa el resultado de todas las exploraciones y el estado clínico del paciente.
- Decide la necesidad de ingreso o el alta hospitalaria a domicilio o traslado a otro hospital.
- Comunica su decisión al paciente y familiares.
- Valora la necesidad de ambulancia y en caso afirmativo realiza la solicitud.
- Comunica la decisión de alta o ingreso a enfermería.
- Realiza el informe de alta del Servicio de Urgencias y lo entrega al paciente o familiares explicando las recomendaciones y tratamiento en el caso de alta a domicilio.
- Realiza el informe de ingreso con la solicitud de cama y prescribe el tratamiento en sistema PRISMA en caso de ingreso hospitalario.
- Realiza el informe de alta del Servicio de Urgencias para traslado a otro hospital (en caso de precisar valoración o ingreso en unidad de psiquiatría de hospital de San Juan) y lo entrega al paciente o familiares o personal de la ambulancia en sobre cerrado.

Enfermería de urgencias

- Recibe la orden verbal del médico del alta o ingreso.
- Gestiona el traslado en ambulancia si es necesario.
- Se asegura de que el paciente disponga del informe médico en el caso de traslado a otro centro sanitario.
- Retirada de acceso venoso si el paciente lo llevaba.


TCAE

- Recibe la orden verbal de enfermería del alta o ingreso hospitalario.
- Revisa que el paciente en condiciones higiénicas adecuadas.
- Ayuda al paciente (si es dependiente) a vestirse si es necesario.


	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 11
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

5. ANEXOS

ANEXO 1



 GENERALITAT VALENCIANA
 CONSELLERIA DE SANITAT



 AGÈNCIA VALENCIANA DE SALUT

ANEXO I

CONTENCIÓN FÍSICA : FORMULARIO DE INDICACIÓN

Nombre:.....
 Apellidos:.....
 NHC:.....
 Servicio:.....
 Fecha indicación:...../...../..... Turno: Mañana Tarde Noche
 Fdo.:..... Fdo.:.....
 DUE responsable Médico que indicó la contención

Indicaciones de la contención

- Riesgo de lesiones a terceras personas
- Riesgo de lesiones a si mismo
- Riesgo de disrupción grave de procesos terapéuticos (arranque de vías, sondas...)
- Para evitar daños físicos significativos en las instalaciones del servicio (mobiliario...)
- Otros

Tipo de sujeción

- Miembros superiores Miembros inferiores Tórax Todos
- Un miembro superior y otro inferior Un miembro superior otro inferior y un tórax


Situación clínica del paciente

Diagnóstico:.....

Estado:

Agitado Violento/agresivo Confuso/desorientado Impulsividad suicida

SERVICIO de URGENCIAS

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 12
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	



Medios fracasados antes de la contención

- Contención verbal
- Distracción con una actividad
- No fue posible intentar otra alternativa
- Contención farmacológica
- Conversación con un familiar

Neuroleptización rápida

- Sí
- No

Cual:

Fdo.:


Médico responsable

Fdo.:

Médico testigo

Si comunicación al juez de guardia anotar fecha:/...../..... a las..... horas.



	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 13
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

ANEXO 2



ANEXO II

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO DEL PACIENTE

 Día mes año

Del inicio de la contención

D./Dña. _____ mayor de edad,

Con DNI _____, internado en el Servicio de _____ del

Hospital General Universitario de Alicante

DECLARA:

Consentir ser sujetado temporalmente con correas a la cama y/o aislado en una habitación preparada para ello, aceptando, si procede, el tratamiento farmacológico adecuado. Mis médicos me han informado que es el único medio de conseguir controlar mi agitación y/o violencia y que seré liberado inmediatamente después de recuperar mi control.

Que solicita voluntariamente ser sujetado con correas a la cama y/o aislado en una habitación preparada para ello. Bien entendido que así como acepto voluntariamente dicha limitación de movimientos, ésta podrá suprimirse en cuanto los médicos lo consideren oportuno o yo se lo solicite voluntariamente.

Que acepta ser sujetado con correas a la cama y/o aislado en una habitación preparada para ello como parte de una terapia de conducta previamente acordada con los médicos que me atienden. Quienes me han explicado detalladamente las indicaciones de ese procedimiento, sus fundamentos y objetivos a alcanzar, aplicados a mi caso, así como la existencia de otros tratamientos diferentes al mismo. Bien entendido que así como acepto voluntariamente dicha limitación de movimientos, ésta podrá suprimirse en cuanto los médicos lo consideren oportuno o yo se lo solicite voluntariamente.

ALICANTE a _____ de _____ de 20__

Fdo.: _____

El paciente (firma, nombre y apellidos)

Los abajo firmantes, hemos puesto en práctica el tipo de sujeción referida por el paciente arriba firmante, por considerar que existen razones clínicas que justifican así hacerlo.

Fdo.: _____ Fdo.: _____

Médico/a

DUE


Revocación del consentimiento

D/Dña _____, con DNI _____

REVOCO el consentimiento anteriormente dado para la realización de este procedimiento por voluntad propia, y asumo las consecuencias derivadas de ello en la evolución de la enfermedad que padezco

Fdo.: _____ Fecha: _____

Paciente

	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 14
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

ANEXO 3



ANEXO III.

FORMULARIO DEL CONSENTIMIENTO FAMILIAR

 Día mes año
 del inicio de la contención

D./Dña. _____ mayor de edad,
 Con DNI _____,

DECLARA:

Haber sido informado/a por el personal sanitario del Hospital General Universitario de Alicante de la situación clínica de su familiar

D./Dña. _____ internado/a en el
 Servicio de _____, y de la necesidad de controlar la misma
 mediante contención física y/o aislamiento en una habitación, de forma temporal
 Se me ha informado que tal situación precisa una observación cuidadosa realizada por
 el personal sanitario. Será finalizada dicha medida terapéutica en el momento que la
 situación clínica así lo permita.

A todo lo cual doy mi conformidad.

Fdo.: _____

El familiar (firma, nombre y apellidos)

ALICANTE a _____ de _____ de 20 ____

Los abajo firmantes, hemos puesto en práctica el tipo de sujeción por considerar que
 existen razones clínicas que justifican así hacerlo.

Fdo.: _____ Fdo.: _____

Médico/a

DUE

Revocación del consentimiento


D/Dña _____, con DNI _____

REVOCO el consentimiento anteriormente dado para la realización de este
 procedimiento por voluntad propia, y asumo las consecuencias derivadas de ello en la
 evolución de la enfermedad que padece el paciente

Fdo.: _____ Fecha: _____

Familiar o allegado

SERVICIO de
 URGENCIAS

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 15
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

ANEXO 4



ANEXO IV

COMUNICACIÓN AL JUEZ

ILMO. SR.

D./Dña. _____, Licenciado

Medicina, médico del Hospital Universitario de Alicante, con el debido respeto

COMUNICA A V.I.

Que en el día de la fecha se ha procedido a la restricción temporal de los movimientos del paciente D./Dña _____ de ___ años de edad, en contra de su voluntad, y con carácter urgencia, por estar facultativamente indicado al encontrarse incluido en uno de los supuestos contemplados en el Protocolo de Contención Mecánica de Movimientos de este Hospital.

La finalización de dicha restricción involuntaria de movimientos se realizará cuando la situación clínica del paciente así lo permita.

Lo que informo a V.I. para su conocimiento y efectos oportunos.


En Alicante _____ de _____ de 20__

Fdo: Dr/a. _____

ILMO. SR. JUEZ DE GUARDIA DE ALICANTE

DEL DIA:



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención al paciente con alteración de la conducta en el Servicio de Urgencias Generales	URG-A009			Hoja nº 16
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias	Día 21	Mes 12	Año 2023	

6. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Elena Martínez. Médico adjunto de urgencias	Eugenia del Caño Martínez. Enfermera de urgencias. María Corell. González. Médico adjunto de urgencias Inmaculada Jiménez Ruiz. Médico adjunto de urgencias Begoña Espinosa Fernández. Médico adjunto de urgencias	Pere Llorens Soriano. Jefe del Servicio de Urgencias Rogelio Pastor Cesteros. Jefe de sección del Servicio de Urgencias.
Fecha 15/11/2023	Fecha 21/12/2023	Fecha 21/12/2023

Este protocolo será revisado siempre que las circunstancias lo requieran y en especial, ante modificaciones sustanciales de los protocolos y/o procedimientos en la materia, dictados por las Autoridades Sanitarias.

La modificación del protocolo incluirá la comunicación a los responsables de las áreas/servicios y unidades afectados por el protocolo, así como a la totalidad de los profesionales del Servicio de Urgencias Generales.

Asimismo, se modificará con carácter inmediato en la intranet del Departamento, en caso necesario.

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	PÁGINAS
V1	21/12/2023	Elaboración del documento	16
V2	XX/XX/20XX	Revisión del documento	