

# 2. Atención en servicios de urgencia y primeros auxilios

## INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 228 horas pedagógicas de duración, se espera que los y las estudiantes desarrollen las competencias necesarias para desempeñarse adecuadamente en situaciones de urgencia. Este contexto clínico encierra una complejidad particular, pues sus técnicas se implementan en un ambiente de presión y –en ocasiones– contra el tiempo. En este sentido, se debe considerar que todo proceso se ejecuta en un escenario multidisciplinario y totalmente dependiente de las instrucciones del equipo de profesionales para la atención del o de la paciente.

Durante las últimas décadas, el servicio de urgencia ha sido el punto inicial de atención para personas con necesidades apremiantes, para luego ser apoyadas con servicios especializados. En este contexto, la contratación de personal se ha ampliado debido a las nuevas tecnologías y las posibilidades médicas, por lo que se requiere una capacitación continua en las habilidades necesarias para desempeñarse en dicho servicio. Al desarrollar las competencias laborales que aborda este módulo, los y las estudiantes podrán trabajar en consultorios con servicios de emergencia, hospitales rurales y servicios de emergencia en la comunidad.

Existen tres principios a tener en cuenta en el campo de la enfermería de urgencia:

- › El o la paciente es el centro de la atención.
- › Hay técnicas específicas para la atención de urgencia.
- › Toda práctica de enfermería debe responder competentemente a la presentación de enfermedades o heridas de un o una paciente en un contexto de urgencia.

En síntesis, la enfermería de urgencia supone proveer atención de enfermería especializada en forma inmediata a las personas que se presentan con una condición de enferma o herida.

En este escenario, los primeros auxilios son el conjunto de acciones o cuidados inmediatos, adecuados y provisionales, prestados a las personas accidentadas o con enfermedades de aparición súbita antes de ser atendidas por un o una profesional de la salud.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 2 · ATENCIÓN EN SERVICIOS DE URGENCIA Y PRIMEROS AUXILIOS		228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<p><b>OA 2</b>                      Monitorear e informar al personal de salud el estado de pacientes que se encuentran en condiciones críticas de salud o con procedimientos invasivos, conforme a procedimientos establecidos y las indicaciones entregadas por el profesional médico o de enfermería.</p>			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
<p><b>1.</b> Vigila el contexto clínico de pacientes en estado crítico o que han sido sometidos a procedimientos invasivos, de acuerdo a los estándares vigentes y a las indicaciones entregadas, e informa sobre posibles alteraciones a los o las profesionales.</p>	<p><b>1.1</b>                      Observa permanentemente el estado de los y las pacientes que se encuentran en condiciones críticas o con riesgo vital.</p>	<b>C</b>	<b>K</b>
	<p><b>1.2</b>                      Detecta en los y las pacientes los signos y síntomas de riesgo y las complicaciones de su estado de salud.</p>	<b>C</b>	<b>K</b>
	<p><b>1.3</b>                      Informa al o a la profesional sobre alteraciones en el estado de salud de los y las pacientes, de acuerdo a los protocolos de la institución.</p>	<b>A</b>	<b>B</b> <b>D</b>
	<p><b>1.4</b>                      Reúne los equipos básicos del tratamiento de urgencia, tales como equipos de ventilación mecánica y monitores cardiovasculares.</p>	<b>C</b>	
	<p><b>1.5</b>                      Colabora con los profesionales en el manejo de equipos médicos críticos, de acuerdo a los protocolos.</p>	<b>D</b>	

2.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Colabora con el equipo de salud para brindar atención de urgencia a pacientes hospitalizados, de acuerdo a los estándares de la institución.</p>	<p><b>2.1</b> Realiza la preparación de los equipos y materiales para la atención de urgencia, de acuerdo a los procedimientos y normas de la institución.</p>	<p><b>C</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.2</b> Cumple las indicaciones médicas y de enfermería, respetando las precauciones universales, los protocolos y las normas de seguridad de la o el paciente, y reportando a los y las profesionales mediante los registros e instancias establecidas.</p>	<p><b>B</b>      <b>D</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.3</b> Detecta los signos de complicación de la lesión o daño durante la atención de urgencia brindada a cada paciente y según las técnicas aplicadas, reportando a los y las profesionales mediante los registros e instancias establecidas.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.4</b> Mantiene el control de sus tareas durante la atención de urgencia, cumpliendo los protocolos definidos.</p>	<p><b>C</b></p>
<p><b>3.</b> Aplica con eficacia la atención básica de primeros auxilios, como parte del equipo responsable de la atención de la o el paciente, de acuerdo a las normas y procedimientos estándares.</p>	<p><b>3.1</b> Evalúa la condición general, estado de conciencia, condición respiratoria y circulatoria de la o el paciente que sufre un accidente dentro del hospital.</p>	<p><b>C</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>3.2</b> Realiza la preparación de los equipos y materiales para la atención de primeros auxilios, de acuerdo a los procedimientos y normas de la institución.</p>	<p><b>B</b>      <b>C</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>3.3</b> Realiza la atención básica de primeros auxilios, de acuerdo al tipo de daño o lesión (contusión, heridas, hemorragias, quemaduras, lesiones de partes duras, intoxicaciones, obstrucción de vías aérea, convulsiones, asfixia, paros cardiorrespiratorio), considerando los protocolos definidos.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>3.4</b> Reporta el accidente o incidente a los y las profesionales mediante los registros e instancias establecidas, cumpliendo con los protocolos.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>3.5</b> Cumple permanentemente con los principios de asepsia y antisepsia definidos para la atención de urgencia.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>K</b></p>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención en servicios de urgencia y primeros auxilios
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Detectando alteraciones de conciencia y parámetros básicos en pacientes en estado crítico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Vigila el contexto clínico de pacientes en estado crítico o que han sido sometidos a procedimientos invasivos, de acuerdo a los estándares vigentes y a las indicaciones entregadas, e informa sobre posibles alteraciones a los o las profesionales.</p>	<p>1.1. Observa permanentemente el estado de los y las pacientes que se encuentran en condiciones críticas o con riesgo vital.</p> <p>1.2. Detecta en los y las pacientes los signos y síntomas de riesgo y las complicaciones de su estado de salud.</p> <p>1.3. Informa al o a la profesional sobre alteraciones en el estado de salud de los y las pacientes, de acuerdo a los protocolos de la institución.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Proyecto

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Elabora guía para el desarrollo del proyecto.
- › Asigna los siguientes temas a desarrollar en el proyecto por cada uno de los grupos de estudiantes:
  - Categorización de pacientes.
  - Riesgo vital.
  - Alteraciones del estado de conciencia.
  - Alteraciones de los parámetros básicos.
  - Rol del equipo de enfermería.

##### Recursos:

- › Computador.
- › Sala de clase.
- › Textos guías.
- › Papel.
- › Proyector.
- › Impresora.
- › Fotocopiadora.
- › Bibliografía.
- › Material de apoyo.

2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Organiza a los y las estudiantes en grupos de cinco integrantes.</li><li>› Explica y aclara las dudas respecto del desarrollo del proyecto e insta a preguntar.</li><li>› Entrega el documento guía del proyecto e indicaciones de los tiempos disponibles.</li><li>› Pone a disposición los materiales y la bibliografía necesaria para el trabajo de cada grupo.</li><li>› Apoya el desarrollo y los tiempos asignados.</li><li>› Orienta y responde las dudas a cada grupo.</li><li>› Organiza las presentaciones del proyecto de cada grupo.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Definen tareas a desarrollar por cada integrante del grupo.</li><li>› Leen la guía del proyecto y consultan las dudas que tengan.</li><li>› Revisan el material bibliográfico.</li><li>› Desarrollan la presentación de cada tema en el medio de apoyo que el grupo acuerde.</li><li>› Cada grupo expone su tema y responden las consultas y dudas.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Reflexionan sobre su trabajo y el de sus compañeras y compañeros.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Responde las consultas y aclara las dudas, objetivos y pasos.</li><li>› Enfatiza los puntos de mayor relevancia.</li><li>› Orienta la generación de conclusiones para cada tema.</li><li>› Evalúa la presentación de cada grupo.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención en servicios de urgencia y primeros auxilios
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Realiza atención de primeros auxilios
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>3.</b> Aplica con eficacia la atención básica de primeros auxilios, como parte del equipo responsable de la atención de la o el paciente, de acuerdo a las normas y procedimientos estándares.</p>	<p>3.1 Evalúa la condición general, estado de conciencia, condición respiratoria y circulatoria de la o el paciente que sufre un accidente dentro del hospital.</p> <p>3.2. Realiza la preparación de los equipos y materiales para la atención de primeros auxilios, de acuerdo a los procedimientos y normas de la institución.</p> <p>3.3. Realiza la atención básica de primeros auxilios, de acuerdo al tipo de daño o lesión (contusión, heridas, hemorragias, quemaduras, lesiones de partes duras, intoxicaciones, obstrucción de vías aérea, convulsiones, asfixia, paros cardiorrespiratorio), considerando los protocolos definidos.</p> <p>3.4. Reporta el accidente o incidente a los y las profesionales mediante los registros e instancias establecidas, cumpliendo con los protocolos.</p> <p>3.5. Cumple permanentemente con los principios de asepsia y antisepsia definidos para la atención de urgencia.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara un video con el desarrollo de las técnicas de primeros auxilios.</li> <li>› Elabora un procedimiento escrito para realizar: resucitación cardiopulmonar, vendajes y maniobra de Heimlich, entre otros.</li> <li>› Prepara el taller o laboratorio (sala de procedimientos) con los equipos y materiales.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Cámara de video.</li> <li>› Computador.</li> <li>› Impresora.</li> <li>› Fotocopiadora.</li> <li>› Proyector.</li> <li>› Taller o laboratorio.</li> <li>› Materiales de primeros auxilios.</li> </ul>

2.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Da las indicaciones al grupo de estudiantes.
- › Entrega el procedimiento escrito a cada estudiante.
- › Proyecta el video de las técnicas de primeros auxilios.
- › Explica cada técnica y enfatiza los pasos más críticos de cada una.
- › Indica al curso chequear el cumplimiento de todas las etapas del procedimiento escrito.
- › Realiza la demostración en vivo de la técnica de resucitación cardiopulmonar, vendajes o maniobra de Heimlich.
- › Solicita a cada estudiante que, de manera voluntaria, ejecuten las técnicas.
- › Insta al curso a observar al o la estudiante que realiza la técnica, registrar los pasos omitidos y otras observaciones.
- › Sugiere la repetición de la técnica cuando se presente alguna omisión en su desarrollo.

**Estudiantes:**

- › Antes de iniciar las maniobras, realizan el lavado clínico de manos.
- › Llevan a cabo lo siguiente:
  - Resucitación cardiopulmonar:
    1. Verifican la ausencia de pulso y respiración.
    2. Colocan al accidentado o a la accidentada en una superficie lisa y firme.
    3. Verifican la permeabilidad de las vías aéreas y retiran cuerpos extraño si existiesen.
    4. Llevan la cabeza hacia atrás con cuello hiperextendido e inician respiración boca a boca (15 ciclos por minuto).
    5. Realizan el masaje cardíaco de acuerdo a la técnica (80 a 100 ciclos por minuto).
    6. Establecen la secuencia de 5 masajes por 1 insuflación por boca.
    7. Comprueban, cada 1 minuto, el restablecimiento de la función cardíaca y pulmonar.
    8. Evalúan la condición general del accidentado o de la accidentada.
  - Vendajes:
    1. Se presentan, explican al o a la paciente el procedimiento y solicitan su colaboración.
    2. Colocan el extremo de la venda en el empeine del pie, dan dos vueltas y la fijan.
    3. Enrollan la venda en forma circular de distal a proximal, controlando presión regular en todo su trayecto, dejando libre el talón.
    4. Terminan el vendaje bajo la rodilla y lo fijan con grapas.
    5. Exponen la segunda extremidad y proceden de igual manera.
    6. Revisan la compresión observando ortijos y realizando comprobación con el accidentado o la accidentada.
  - Maniobra de Heimlich:
    1. Observan si el o la paciente se está ahogando.
    2. Se ubican por detrás del accidentado o la accidentada.
    3. Con el pulgar extendido buscan el ombligo.
    4. Cierran la mano y colocan la otra encima.
    5. Presionan hacia adentro y arriba, fuerte y rápido.
    6. Siguen presionando hasta que expulse el cuerpo extraño.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

**CIERRE**

**Estudiantes:**

- › Comentan su experiencia con sus compañeros y compañeras.

**Docente:**

- › Responde las dudas y aclara el objetivo del procedimiento y los pasos.
- › Reitera y enfatiza los puntos de mayor relevancia.
- › Indica a sus estudiantes practicar y anuncia que todos deben ejecutar el procedimiento para ser evaluados.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención en servicios de urgencia y primeros auxilios	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Vigila el contexto clínico de pacientes en estado crítico o que han sido sometidos a procedimientos invasivos, de acuerdo a los estándares vigentes y a las indicaciones entregadas, e informa sobre posibles alteraciones a los o las profesionales.</p>	<p><b>1.1</b> Observa permanentemente el estado de los y las pacientes que se encuentran en condiciones críticas o con riesgo vital.</p> <p><b>1.2</b> Detecta en los y las pacientes los signos y síntomas de riesgo y las complicaciones de su estado de salud.</p> <p><b>1.3</b> Informa al o a la profesional sobre alteraciones en el estado de salud de los y las pacientes, de acuerdo a los protocolos de la institución.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p><b>K</b> Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

### Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Se evalúa a través de una actividad práctica de taller, con una situación simulada por los y las estudiantes. Mediante la adopción de roles (pacientes y asistente de enfermería) se detectan signos y síntomas que indican riesgo y complicaciones para el estado de salud de la o el paciente, que implican condición crítica o de riesgo vital. Informa al o a la profesional a cargo o actúa con acciones de primeros auxilios.</p>	<p>Lista de cotejo que comprenda aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Trabajo prolijo y de calidad.</li> <li>› Responsabilidad y oportunidad.</li> <li>› Comunicación clara.</li> <li>› Trabajo en equipo.</li> <li>› Prevención de riesgos.</li> </ul> <p>Prueba de conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Urgencias médicas.</li> <li>› Riesgo vital - Ley de Urgencia.</li> <li>› Signos y síntomas de complicaciones.</li> <li>› Estado de conciencia, signos de alteraciones.</li> </ul>

## BIBLIOGRAFÍA

**Díaz, M., Martín, C., Jiménez, J. y Maya, B.** (2004). *Producción científica de la enfermería en los hospitales de tercer nivel*. Madrid: Elsevier.

**Moya, M.** (2008). *Normas de actuación en urgencias*. (4a edición). Madrid: Médica Panamericana.

**Navalpotro, S. y Navalpotro, J. M.** (2001). Un desafío para la enfermería de urgencias: investigar para actuar. *Emergencias*, 13 (4), 271-278

**Newberry, L. y Criddle, L.** (2007). *Sheehy Manual de urgencia de enfermería*. Madrid: Elsevier.

**Ortega, I. y De la Plaza, E.** (2007). *Manual de urgencias para el técnico en emergencias*. Jaén: Alcalá.

**Potter, P. y Griffin, P. A.** (2008). *Fundamentos de enfermería*. (Volumen I, 5a edición). Madrid: Elsevier.

**Proehl, J. A.** (2005). *Enfermería de urgencias: técnicas y procedimientos*. Madrid: Elsevier.

**Rovira, E.** (2005). *Urgencias de enfermería*. Madrid: Difusión Avances de Enfermería.

**Soto, I. et al.** (2009). *Manual de enfermería en atención de urgencia*. Santiago de Chile: Mediterráneo.

**Vial, B., Soto, I. y Figueroa, M.** (2009). *Procedimientos de enfermería médico-quirúrgica*. (2ª edición). Santiago de Chile: Mediterráneo.

## Sitios web recomendados

Protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención para ser aplicados por los prestadores institucionales públicos y privados. (Norma 1): [http://www.supersalud.gob.cl/normativa/571/articles-8928\\_recurso\\_2.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/normativa/571/articles-8928_recurso_2.pdf)

Normas de seguridad del paciente y calidad de atención respecto de caídas en pacientes hospitalizados (Norma 7): <http://web.minsal.cl/portal/url/item/cede9e8208889580e040010165012d42.pdf>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en julio de 2015).