

# El triaje hospitalario

Lic. Enf. Sandra Sonalí Olvera-Arreola,\* EEC. Julio César Cadena-Estrada\*\*

\* Jefa del Departamento de Investigación en Enfermería.

\*\* Subjefe de Educación e Investigación en Enfermería.

Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

## RESUMEN

El triaje hospitalario es un sistema de clasificación de pacientes basado en criterios de gravedad clínica que responde al desmesurado aumento de la demanda asistencial. En este artículo se habla de manera general sobre sus antecedentes, modelos que se han implementado a través de los años, las funciones principales y la participación de enfermería en este proceso. El triaje debe ser visto como una necesidad fundamental para la mejora continua de la calidad del Servicio de Urgencias Hospitalarias.

**Palabras clave:** Triage hospitalario, clasificación de pacientes, urgencias hospitalarias, enfermería.

## ABSTRACT

*The hospital triage is a patient classification system based on clinical gravity criteria, as a result of the increasing healthcare demand. In this article it is generally discuss its background, the models that have been implemented over the years, the main functions and the participation of the nursing in this process. The triage must be seen as necessity for the continual improvement of the hospital emergencies service quality.*

**Key words:** Hospital triage, patient classification, hospital emergencies, nursing.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la seguridad del paciente es una prioridad en los servicios hospitalarios a nivel mundial. En este contexto, el triaje es un proceso fundamental para proporcionar una atención eficaz y eficiente en los servicios de urgencias hospitalarias,

ya que racionaliza el consumo de recursos materiales, técnicos y fortalece la organización del capital humano, facilita la administración del tiempo, a la vez que aumenta la satisfacción de los usuarios. El triaje hospitalario responde al desmesurado aumento de la demanda asistencial en determinados horarios, que no permite atender a todos los pacientes de forma inmediata a su llegada al Servicio de Urgencias.

Por no ser un vocablo aceptado por la Real Academia de la Lengua Española, aun no se determina cuál es la forma adecuada de escribir "traje" o "triage". Sin embargo, existe bibliografía donde se menciona que se deriva del verbo francés *trier*, que significa clasificar, escoger, separar o entresacar; asimismo, en castellano el sufijo *aje* forma sustantivos que expresan acción. Por lo tanto, y para efectos de este escrito, se referirá a la palabra "traje".

Recibido para publicación: enero 2012

Aceptado para publicación: febrero 2012

Dirección para correspondencia:

Juan Badiano Núm. 1,

Col. Sección XVI, Tlalpan, 14080, México, D.F.

Teléfono: 55 73 29 11, Ext. 1391

E-mail: [investigacioninc@yahoo.com.mx](mailto:investigacioninc@yahoo.com.mx)

Este artículo puede ser consultado en versión completa en:  
<http://www.medigraphic.com/enfermeriacardiologica>

El triaje hospitalario es un proceso de valoración preliminar, es decir, se realiza antes de la valoración diagnóstica y terapéutica completa que se brinda en el Servicio de Urgencias; clasifica a los pacientes con base en criterios de su gravedad clínica, de tal forma que los más urgentes sean tratados primero, y el resto sean controlados continuamente y reevaluados hasta que se les pueda ofrecer atención, dicho proceso debe mantenerse las 24 horas del día para asegurar la calidad.

De manera muy específica, en primer lugar se procede a la identificación del paciente (nombre y apellidos), y en segundo lugar a su clasificación de acuerdo a las condiciones clínicas en las que se presente. Dicho proceso se realiza mediante algoritmos de actuación elaborados a partir de los síntomas y signos más frecuentes, motivo de consulta, alergias, constantes vitales, electrocardiograma y valoración del estado general para distribuir a los pacientes según su gravedad.

#### ANTECEDENTES

La acción de clasificar a las personas según su gravedad surge en el campo de batalla, donde contrariamente a lo que se maneja hoy en día, se les daba prioridad de atención médica a los soldados con lesiones tratables y leves, ya que existía la posibilidad de que pudieran regresar rápidamente al combate; a los que estaban en una situación muy grave o con heridas mortales, simplemente se les dejaba a un lado abandonados a su suerte. Es a partir de 1970 que se genera el triaje hospitalario, con el objetivo de clasificar a las personas con afecciones traumatólogicas para evaluar si serían trasladadas o no a instituciones de salud. En años recientes debido a la alta demanda de servicios hospitalarios, al insuficiente personal de salud y al excesivo número de pacientes con problemas menores que hacen uso inapropiado del Servicio de Urgencias, se detecta como una necesidad real la implementación de algún sistema de triaje.

#### MODELOS DE TRIAJE HOSPITALARIO

Existen diversos tipos de clasificación que están en función de diferentes cualidades: la especialidad a la que pertenece, el motivo clínico de consulta, tipo de transporte de llegada al Servicio de Urgencias (camilla, ambulancia, silla de ruedas, helicóptero), tipo de financiamiento de la atención (pública o privada), entre otros.

En cuanto a la propuesta de clasificación de pacientes de acuerdo a su gravedad, inicialmente era en tres niveles de categorización: emergente, urgente y no urgente. Posteriormente se le dio auge a un sistema creado en Estados Unidos que tenía un nivel más. Paralelamente en Australia se estaba implementando con éxito la National Triage Scale for Australasian Emergency Departments, basada en cinco niveles: resucitación, emergencia, urgente, semi-urgente y no urgente. A partir de esta clasificación se han desarrollado múltiples modelos de triaje estructurado con el mismo número de categorías, como el MAT (Modelo Andorrano de Triage), el SET (Sistema Español de Triage), entre otros, que tienen como objetivo el poder ser aplicados de forma segura tanto en adultos como en niños, independientemente del tipo de hospital, algunos de ellos apoyados en programas informáticos de ayuda en la decisión clínica. Bajo este contexto, se observa que existe una gama de opciones para implementar dicho sistema; sin embargo, en México todavía falta mucho por trabajar, a pesar de los esfuerzos de la Secretaría de Salud con el programa SiCalidad desde el año 2010, el cual propone el proyecto de triaje dentro de la estrategia SUMAR (Servicio de Urgencias con Mejora en la Atención y Resolución).

#### FUNCIONES Y VENTAJAS DEL TRIAJE HOSPITALARIO

El triaje se debe manejar en un tiempo corto, efectivo y ágil, para asegurar una gestión ordenada de las actividades en el equipo multidisciplinario, por lo cual se enlistan a continuación sus principales funciones:

- Asegurar la reevaluación periódica de los pacientes que no presentan condiciones de riesgo vital.
- Determinar el área más adecuada para tratar un paciente que se presenta en el Servicio de Urgencias, esto para disminuir la congestión del servicio, mejorando el flujo de pacientes.
- Mantener comunicación con el personal médico y de enfermería de las áreas de tratamiento para proporcionar información sobre cuáles son las necesidades de exploraciones diagnósticas preliminares y el tipo de servicio que necesita el paciente.
- Dar información fluida, clara y veraz a los pacientes y a sus familiares sobre los tratamientos a realizar y el tiempo de espera, esto con la finalidad de disminuir la ansiedad del paciente y la familia.

- Reducir los falsos positivos y los falsos negativos, es decir, incrementar la sensibilidad y especificidad del estado clínico del paciente.
- Controlar continuamente todo lo que pasa dentro y fuera del Servicio de Urgencias.
- Reducir los tiempos de espera.
- Predecir la evolución clínica del paciente.
- Permitir la investigación clínica y el desarrollo de las actividades.
- Aportar información sobre la magnitud de los cuidados para medir la necesidad de consumo de recursos.

#### PARTICIPACIÓN DE ENFERMERÍA EN EL TRIAJE HOSPITALARIO

Los profesionales que realicen el triaje estructurado, deben tener la capacidad de comunicación eficiente con el equipo multidisciplinario, tacto al momento de atender a los pacientes, paciencia, comprensión y discreción. La recepción de los pacientes y sus familiares debe ser en un ambiente seguro, íntimo, privado y con la máxima confidencialidad.

Dado que en las modernas escalas de triaje de cinco niveles no se establecen diagnósticos médicos y que todas ellas se basan en la sintomatología de los pacientes, la función recae principalmente en Enfermería. De esta forma, la enfermera de triaje ha de tener acceso rápido o estar en contacto con el área de recepción administrativa del servicio y con la sala de espera de los pacientes.

En cuanto a las competencias profesionales, es importante tener la capacidad organizativa y reso-

lutiva en situaciones difíciles, para que ésta no limite el reconocimiento de los pacientes realmente graves. Dicha situación se logra al conocer el triaje, realizar una rápida evaluación clínica, recolectar los datos expresados por el paciente y dirigir la entrevista cuando sea necesario para objetivar al máximo el motivo clínico de consulta y la situación fisiológica del paciente (de forma subjetiva o, siempre que sea posible, mediante monitorización de las constantes vitales), y finalmente documentar dicha valoración en un formato o lista de chequeo de una forma sistematizada.

#### CONCLUSIONES

El triaje hospitalario debe ser visto como una necesidad fundamental para la mejora continua de la calidad, y no sólo como un simple procedimiento administrativo, que en la mayoría de las ocasiones se implementa como requisito para lograr una certificación de los servicios de salud. Para establecer un sistema de triaje es necesario considerar todos los recursos existentes, tanto físicos, materiales y el capital humano, que vayan acorde con la demanda y tipo de población, así como con las políticas de cada institución. Por otra parte, es indudable la importancia de la participación de Enfermería, está demostrado que puede coordinar con liderazgo, profesionalismo y seguridad; lo que aunado a las ventajas que sobresalen por sí mismas del sistema de triaje hospitalario, hacen de éste una herramienta esencial en los servicios de urgencias hospitalarias.