



## V-038 - CANTIDAD Y MOTIVOS DE LLAMADA EN LAS GUARDIAS DE ÁREA MÉDICA DEL CHUO

D. Peña Benítez<sup>1</sup>, L. Pérez Expósito<sup>1</sup>, C. Tejido Sandoval<sup>2</sup>, C. Hernández Cerón<sup>1</sup>, M. Pose Bar<sup>1</sup>, I. Izuzquiza Avancini<sup>1</sup>, L. Rodrigo Lara<sup>1</sup> y R. Fernández González<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Medicina Interna, <sup>2</sup>Digestivo. Complejo Hospitalario de Ourense. Ourense.

### Resumen

**Objetivos:** Cuantificar el número y motivos de llamadas que hay en una guardia de Área Médica del C.H.U.O.

**Métodos:** Estudio descriptivo. Datos obtenidos mediante recopilación de llamadas realizadas al busca del residente durante junio-diciembre de 2019. Se incluyeron las llamadas ocurridas durante las 15:00 a las 00:00, las ocurridas a partir de las 00:00, llamadas perdidas y las realizadas por los adjuntos de la guardia. Las llamadas se identificaron en número y motivo principal de la misma; fueron transcritos a una tabla de datos electrónica y analizados mediante el programa estadístico SPSS, realizando un análisis de frecuencias de variables cualitativas y expresadas en porcentajes.

**Resultados:** De 33 guardias en total se obtuvieron 878 llamadas. La media fue de 26,6. El principal motivo de llamada fue "Dudas en el tratamiento y gestiones burocráticas" con un total de 264 y 8 por guardia, suponiendo esto el 30%. Otros motivos de llamada frecuentes fueron para "Ver pruebas complementarias solicitadas durante la mañana", "Agitación" y "Disnea", con un 10,9%, 7,8% y 5,9% respectivamente. Agrupando el total de llamadas, 614 fueron producidas por motivos médicos y 264 por trámites burocráticos- administrativos.

**Discusión:** Son cuatro adjuntos y entre uno o dos residentes los que forman la Guardia de Área Médica. El residente se encarga de llevar el busca y es primera llamada para incidencias, urgencias e interconsultas que surgen durante la guardia. Los residentes sufren estrés secundario a la cantidad de llamadas que hay, lo cual merma la eficacia y eficiencia de trabajo; ello condiciona un riesgo para el propio personal como para los pacientes que son atendidos.

**Conclusiones:** Existe una elevada cantidad de llamadas durante las Guardias de Área Médica. La mayoría de las mismas son de carácter no médico ni urgente, podrían ser evitadas reduciendo la carga de trabajo el estrés y cansancio, favoreciendo la atención de los pacientes. Es necesaria una comparativa con otros hospitales.

### Bibliografía

1. Dave S, Parikh M, Vankar G, Valipay SK. Depression, anxiety, and stress among resident doctors of a teaching hospital. Indian J Soc Psychiatry. 2018;34:163-71.