

ENTRÓ EL MARTES Y SALIÓ EL MIÉRCOLES:

# 24 horas esperando por atención en urgencias

**Familiar de paciente acusó extensas demoras el pasado martes, falta de información y un servicio colapsado en el recinto asistencial. «Seguía gente esperando cuando nos fuimos».**

Por: *Valentina Echeverría O.*

Entró al Servicio de Urgencias del Hospital de La Serena a las 16:30 del martes y salió cerca de las 21:30 horas del miércoles. En medio quedaron casi 30 horas de espera, ambulancias entrando durante toda la noche, pacientes durmiendo sentados y una sala que, según relata Norma Zuñiga, nunca dejó de llenarse.

Todo comenzó cerca de las 16:30 horas del martes. Su hermano, llegó con un fuerte dolor abdominal que le tomaba las costillas y la espalda. Al llegar, lo categorizaron como SSU3 con color amarillo y le dijeron que debía esperar.

«Nos dijeron que no era algo grave, pero igual era de urgencia. Mi hermano no se queja de dolor nunca, nunca le duele algo, por eso que él se viera como estaba era para preocuparse».

Al principio, asegura, la sala de espera parecía «normal» de urgencias con cerca

de 30 personas, familiares caminando por los pasillos y pacientes entrando y saliendo constantemente. Sin embargo, con el paso de las horas, el escenario comenzó a cambiar

«A las once de la noche todavía quedaban como diez personas antes que él». La madrugada terminó convirtiéndose en una larga convivencia entre desconocidos. Ahí, según cuenta Norma, comenzaron a conversar con otras personas que también llevaban horas esperando atención.

Entre ellas, una mujer cuyo marido había llegado derivado por un cáncer y llevaba desde las 11 de la mañana esperando una cama; dos jóvenes trabajadoras del mall, una de ellas se había desmayado, pero a las 02:00 se retiraron «porque al otro día tenían que trabajar al día siguiente»; una adulta mayor con problemas de presión y diabetes que «pasó toda la noche sentada... y así la lista sigue».



«Uno empieza a hablar con la gente y se da cuenta que todos estaban agotados, sin comer, sin dormir, sin saber qué estaba pasando, ni cuánto faltaba para que dieran la atención».

Durante la noche, además, «era un paseo de ambulancias. Nos decían que no había camas y las mismas camillas quedaban en el pasillo esperando que se desocupara alguna, pasaron muchas cosas esa noche».

Con el cambio de turno,

cerca de las 08:00 horas del miércoles, los pacientes fueron nuevamente evaluados. Sin embargo, la espera continuó. «Nos recategorizaron, pero seguimos ahí. Se hicieron las nueve, las diez, las doce del día y todavía no llamaban».

Ya cerca de las 15:00 horas del miércoles, y luego de pasar casi un día completo en urgencias, Norma decidió ir junto a otros pacientes hasta la oficina de dirección del hospital para pedir expli-

caciones.

«Nos dijeron que estaban viendo cómo liberar camas para mover pacientes hospitalizados y así poder ingresar al resto. Ahí entendimos que había un tipo de crisis».

Finalmente, su hermano fue ingresado cerca de las 16:50 horas del miércoles a realizarse algunos exámenes y administrarle medicamentos, pero le informaron que debía hacerse un examen abdominal que demoraba una hora y media para que se desocupara.

«Ya estaba agotado y no había comido nada en 24 horas, no se había bañado, apenas había tomado agua y llevaba más de un día sentado, así que con el suero que le pusieron logró sentir un poco de alivio y nos devolvimos a la casa»

Cerca de las 21:30 horas decidieron regresar a casa, pero antes de irse, asegura que varias de las personas que habían pasado la noche junto a ellos seguían esperando atención.

«Si alguien nos hubiera mantenido al tanto de lo que pasaba, si nos hubieran dado más información para no estar esperando sin saber que pasa, hubiera sido mucho más llevadero todo. Solo en un cambio de turno, un enfermero que administraba nos dio más información a todos apenas llego, eso lo rescato».