

## Área Urgencias

### Información general a usuarios y familiares

Los servicios de urgencias son muy necesarios para atender a las personas con problemas de salud urgente y/o grave de inicio brusco.

**SU COLABORACIÓN ES IMPRESCINDIBLE.**

#### **No haga uso de los servicios de Urgencias para:**

1. Adelantar visitas con el especialista.
2. Realizar pruebas complementarias.
3. Atender afecciones que se puedan resolver con su médico de familia.

#### **Para saber si usted debe ser atendido en el servicio de Urgencias hospitalario, usted puede:**

1. Dirigirse a su centro de salud o al servicio de urgencias extra hospitalario más próximo.
2. Llamar al teléfono de Sanidad Responde: 902 111 444, o al 112.

**HACER USO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEBE SER UNA DECISIÓN RESPONSABLE.**

#### **Normas de utilización del servicio de Urgencias**

- A su llegada, debe presentar la tarjeta sanitaria o el DNI al servicio de admisiones.
- Recuerde llevar toda la documentación clínica de que disponga.
- Le recomendamos no llevar objetos de valor. El Hospital no se puede hacer responsable de custodiarlos ni de su pérdida.
- Se ruega mantener silencio en el Área de Urgencias durante todo el proceso asistencial.
- Le rogamos mantenga apagado su teléfono móvil en el área de urgencias.
- Debe consultar al personal sanitario antes de proporcionar alimentos o bebidas a los usuarios de Urgencias

#### **Normas de funcionamiento interno del servicio de Urgencias**

- La atención está basada en el grado de urgencia es decir, según el peligro para la salud o la vida del usuario en función del tiempo de demora en la intervención.
- Cuando los usuarios llegan al servicio, son clasificados por la enfermera de triaje, que evalúa su nivel de urgencia, prioriza su atención y determina el lugar idóneo para ser atendidos, independientemente del orden de llegada.
- Los usuarios son atendidos en función de su nivel de urgencia y de la especialidad más indicada para su enfermedad.

### ¿Qué ocurre después de la primera consulta?

- Una vez evaluado su problema de salud, y dependiendo de la prioridad que se le asigne, se le traslada al Área de Urgencias más indicada para ser atendido.
- Es posible que se produzca una determinada espera para la realización de pruebas, tiempo de observación, resultados, tratamientos, etc.
- Si finalmente necesita ser ingresado, hará falta disponer de una cama de hospitalización preparada, lo cual puede suponer una prolongación de la demora.

### ¿Qué ocurre cuando finaliza una atención urgente?

- Si no necesita ingreso le entregaremos el alta y un informe de asistencia, con recomendaciones para su tratamiento y seguimiento.
- Lea atentamente el informe de asistencia. Si tiene cualquier duda, consulte con el médico o la enfermera de referencia.
- El traslado al domicilio con ambulancia solamente está autorizado por motivos sanitarios, con la solicitud previa del médico que lo ha atendido. La demora de este servicio no depende del Hospital.

### Acompañantes

- Se permite la entrada de un acompañante por usuario siempre que las circunstancias lo hagan posible, el cual realiza la función de interlocutor con los profesionales de Urgencias.
- Se debe informar al personal sanitario de los cambios de interlocutor o acompañante.
- El resto de acompañantes deberán permanecer en la sala de espera.
- En la atención pediátrica urgente, se permite que los dos padres acompañen al niño. Se les pedirá si quieren estar presentes cuando se hagan procedimientos invasivos a su hijo, siempre que esto suponga un beneficio para el niño.
- Todo acompañante deberá ir identificado con la tarjeta que le proporcionará el servicio de admisiones.

### Información

- **SIEMPRE QUE EL USUARIO LO PERMITA, USTED SERÁ INFORMADO**
- Después del reconocimiento, el médico le informará de la situación del usuario y responderá a sus preguntas, así como de los cambios significativos en la evolución de su estado.
- El personal enfermero que atiende al usuario le facilitará toda la información en relación a las curas y técnicas necesarias para su mejoría.
- Al finalizar el estudio se le informará del resultado y la destinación del usuario.
- Nunca se facilitará información por teléfono sobre el estado de salud del usuario.