

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 012.

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.