

## Àrea Urgències

# Informació general a usuaris i familiars

Els serveis d'urgències són molt necessaris per atendre les persones amb problemes de salut urgent i/o greu d'inici brusc.

**LA SEVA COL·LABORACIÓ ÉS IMPRESCINDIBLE.**

### No faci ús del servei d'Urgències per:

1. Avançar visites amb l'especialista.
2. Dur a terme proves complementàries.
3. Atendre afeccions que es poden resoldre amb el seu metge de família.

### Per saber si cal ser atès al servei d'Urgències, pot:

1. Anar al seu centre de salut o al servei d'urgències extrahospitalari més proper.
2. Trucar al telèfon de Sanitat Respon: 902111444, o al 112.

**FER ÚS DEL SERVEI D'URGÈNCIES HA DE SER UNA DECISIÓ RESPONSABLE.**

### Normes d'utilització del servei d'Urgències

- Quan arribi, ha de presentar la targeta sanitària o el DNI al servei d'admissions.
- Recordi portar tota la documentació clínica de què disposi.
- Li recomanem de no portar objectes de valor. L'hospital no es pot fer responsable de custodiar-los ni de la seva pèrdua.
- Es demana que mantinguin silenci a Urgències durant tot el procés assistencial.
- Li demanem que tingui apagat el seu telèfon mòbil a l'interior de l'Àrea d'Urgències.
- Cal consultar el personal sanitari abans de proporcionar aliments o begudes als usuaris d'Urgències.

### Normes de funcionament intern del servei d'Urgències

- L'atenció està basada en el grau d'urgència, és a dir, segons el perill per a la salut o la vida de l'usuari en funció del temps d'intervenció.
- Quan els usuaris arriben al servei, són classificats per la infermera de triatge, que avalua el nivell d'urgència, prioritza la seva atenció i determina el lloc idoni per ser atesos, independentment de l'ordre d'arribada.
- Els usuaris són atesos en funció del seu nivell d'urgència i de l'especialitat més adient per a la seva malaltia.

### Què passa després de la primera consulta?

- Una vegada avaluat el seu problema de salut, i depenent de la prioritat que se li assigni, se'l trasllada a l'àrea d'Urgències més adient per ser atès.
- És possible que es produeixi una certa espera a causa de la realització de proves, temps d'observació, resultats, tractaments, etc.
- Si finalment necessita ser ingressat, caldrà disposar d'un llit d'hospitalització, cosa que pot suposar una prolongació de l'espera.

### Què passa quan acaba una atenció urgent?

- Si no necessita ingrés, li donarem l'alta i un informe d'assistència, amb recomanacions per al tractament i seguiment.
- Llegeixi atentament l'informe d'assistència. Si té qualsevol dubte, consulti'l amb el metge o la infermera de referència.
- El trasllat al domicili amb ambulància només està autoritzat per motius sanitaris, amb la sol·licitud prèvia del metge que l'ha atès. El temps d'espera d'aquest servei no depèn de l'hospital.

### Acompanyants

- Es permet l'entrada d'un acompanyant per usuari sempre que les circumstàncies ho facin possible, el qual farà d'interlocutor amb els professionals d'Urgències.
- Cal informar el personal sanitari dels canvis d'interlocutor o acompanyant.
- La resta d'acompanyants han d'estar-se a la sala d'espera.
- En l'atenció pediàtrica urgent, es permet que els dos pares acompanyin a l'infant. Se'ls demanarà si volen ser-hi presents quan es duguin a terme procediments invasius a la criatura, sempre que això suposi un benefici per al nen.
- Qualsevol acompanyant haurà d'anar identificat amb la targeta que li proporcionarà el servei d'admissions.

### Informació

- **SEMPRE QUE L'USUARI HO PERMETI, SERÀ INFORMAT**
- Després del reconeixement, el metge l'informarà de la situació de l'usuari i dels canvis significatius en l'evolució del seu estat, també respondrà les seves preguntes.
- El personal infermer que atengui l'usuari li donarà tota la informació amb relació a les cures o tècniques necessàries per a la seva millora.
- En finalitzar l'estudi se l'informarà del resultat i la destinació de l'usuari.
- Mai es donarà informació per telèfon sobre l'estat de salut de l'usuari.