

## Toda la información necesaria para vuestra estancia en Urgencias

El Servicio de Urgencias de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant presta atención continuada las 24 horas del día, todos los días del año, a pacientes con patologías urgentes.

Los recursos hospitalarios urgentes están orientados a la atención del paciente grave o que sufre una enfermedad a la que hay que dar respuesta rápidamente. Por tanto, la atención del resto de patologías siempre se pospondrá para garantizar una atención de calidad a los pacientes más graves. Es por ello que os recomendamos que asistáis a los Puntos de Atención Continuada (PAC) de Atención Primaria, donde hay un equipo asistencial para atender las visitas urgentes poco graves o leves. Podéis consultar los PAC más cercanos al Hospital en la pantalla informativa de la sala de espera.

### Recepción

Cuando lleguéis, dirigíos con vuestra Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) al mostrador de Admisiones para que tramiten el ingreso. Si disponéis de la tarjeta CUIDA'M, comunicadlo al personal administrativo. Si habéis sufrido un accidente de tráfico, entregad también los datos de la aseguradora.

Una vez registrados, tendréis que esperar en la sala de espera hasta que os avisen para valoraros.

### Priorización y triaje

El Servicio de Urgencias dispone de un sistema de priorización y triaje que permite identificar rápidamente a los pacientes más urgentes y saber qué especialistas deben tratarlos. Cuando se haya determinado vuestra prioridad, el enfermero os colocará una pulsera identificadora y os indicará o acompañará al box donde seréis atendidos o a la sala de espera correspondiente a vuestro nivel de gravedad. También os informará del tiempo de espera aproximado para que os valore el médico.

El orden de entrada se determina por el grado de urgencia de la enfermedad y por el número de pacientes que esperan en cada especialidad, no por el orden de llegada. Os pedimos que comprendáis que si tenéis que esperar es porque estamos atendiendo a pacientes más graves.

Avisadnos si mientras esperáis vuestros síntomas empeoran.

### Acompañantes

El paso por Urgencias es un momento vital que puede tener mucha trascendencia y generar incertidumbre, de modo que es importante poder compartirlo con algún familiar o persona de vuestra confianza. Por motivos de espacio y respeto al descanso e intimidad del resto de pacientes, habitualmente se permite un solo acompañante. Si queréis que os acompañe una segunda persona, deberán hacer turnos.

El cambio de ubicación de los pacientes en Urgencias es necesario para proporcionar una atención de calidad. Para localizar a un paciente, hay que dirigirse al mostrador de Admisiones.

Para proteger la salud de los niños, procurad que los menores de 12 años no entren en el Hospital.

### Visita y alta

Mientras esperáis, estad atentos, porque en muchos casos os avisaremos por megafonía. Si tenéis que salir de la sala de espera, comunicadlo al personal administrativo.

Cuando entréis en el área asistencial, se os asignará un médico y un enfermero responsables que os visitarán y, si es necesario, os harán pruebas para el diagnóstico y os administrarán tratamiento. Recibiréis información a medida que se vayan realizando las pruebas o tratamientos. Cuando el médico tenga los resultados, os informará del diagnóstico y del procedimiento a seguir. Si tenéis alguna duda, preguntad al personal que os atiende.



Una vez finalizada la atención en Urgencias, el personal os entregará un informe de alta con las recomendaciones y, si procede, una modificación del tratamiento y las recetas que se precisen.

Si tenéis que ingresar en el hospital o ser trasladados a otro centro, el personal os lo notificará e informará al acompañante.

### Información médica

Tenéis derecho a decidir si queréis que alguien de vuestra familia o confianza sea informada de la evolución de vuestro proceso y, si es así, debéis comunicarlo al equipo que os asiste. Esta persona será la interlocutora con los profesionales. Por respeto a vuestra intimidad, no proporcionaremos información a ninguna otra persona, ni por teléfono.

### Niveles de gravedad y tiempo de espera

Hay 5 niveles de triaje para clasificar la gravedad de los pacientes. Los niveles 4 y 5 son los menos urgentes, y en la mayoría de casos pueden ser atendidos en un Punto de Atención Continuada (PAC). En la pantalla informativa de la sala de espera de Urgencias podéis consultar el tiempo de espera de los niveles 4 y 5, los menos graves.

### Objetos de valor

Si lleváis alguno, dejadlos a vuestros familiares; el Hospital no se responsabiliza de ellos. Si usáis una prótesis dental extraíble, gafas, lentes de contacto o aparato auditivo, comunicadlo al personal de Enfermería. Solo en los casos en los que no haya presencia de acompañantes, el Servicio de Urgencias o el de Seguridad podrán custodiar las pertenencias del enfermo.

### Dispositivos móviles y uso de ordenadores

La mayoría de la actividad hospitalaria está informatizada. Por tanto, los profesionales necesitan usar el ordenador para solicitar pruebas diagnósticas y tratamientos, así como para realizar los informes de alta o traslado. Utilizan también los móviles para consultar aplicaciones con información técnica. Cuando los profesionales están sentados en los despachos o en el Control de Enfermería, también están trabajando para los pacientes.

### Por un hospital + amable



**Silencio y uso del teléfono móvil.** Evitar hacer ruido. Mantener el teléfono móvil en silencio y restringir al máximo su uso.



**Instalaciones.** Colaborar por mantener el Hospital limpio. Hacer un buen uso de las instalaciones, mobiliario y otro material que el Hospital pone a vuestra disposición.



**Tabaco.** El Hospital es un área libre de humo y no se permite fumar ni en el edificio ni en todo el recinto hospitalario, tal y como está señalizado.



**Justificantes.** Si queréis un justificante, podéis pedirlo en Admisiones.



**Identificación de los profesionales.** Todos los profesionales llevan una tarjeta de identificación en un lugar visible con su fotografía, nombre y apellido.



**Cafetería.** Está situada en la Planta 0 y abre de lunes a domingo, de 8 a 22 h, todos los días del año.



**Opinión de los usuarios.** Vuestra opinión nos interesa. Hacednos llegar vuestras sugerencias mediante las diversas vías que tenéis a vuestra disposición.