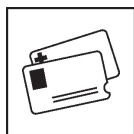


## El Servicio de Urgencias Generales

La misión del Servicio de Urgencias es atender a los ciudadanos que precisan asistencia sanitaria con carácter urgente, porque necesitan tratamiento inmediato o bien porque los síntomas que presentan sugieren una enfermedad potencialmente grave. La organización de este servicio está orientada a dar respuesta a las necesidades de todos los pacientes.

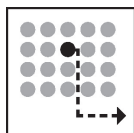
El Servicio de Urgencias en ningún caso sustituye la Atención Primaria, que es el primer punto de atención sanitaria donde tienen que dirigirse.

- Hay que evitar consultar por enfermedades no urgentes, que pueden ser atendidas en el ambulatorio (CAP), en los centros de atención continuada (CAC) o en los centros de urgencias de asistencia primaria (CUAP).
- En el teléfono 061 (CatSalut responde) les informaran de cuál les corresponde por zona.
- Antes de acudir al Servicio de Urgencias del Hospital, consulten el 112, Servicio de Emergencias de Catalunya.



### Los datos a proporcionar en el acceso al Servicio de Urgencias del Hospital

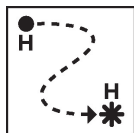
- DNI o pasaporte del/la paciente.
- Tarjeta sanitaria del CatSalut, la homóloga de cualquier otra comunidad autónoma o la tarjeta sanitaria europea.
- En caso de accidente de tráfico, laboral, escolar, etc., los datos de la aseguradora.
- En caso de accidente casual, agresión u otros, las circunstancias que han ocasionado su situación de urgencia médica.
- El teléfono móvil del acompañante o familiar de referencia.



### El triaje y la admisión

Al entrar, la enfermera valorará la atención según la urgencia. Así, serán atendidos - tan pronto como sea posible - no en función de la hora de llegada, sino de la urgencia de la patología. Este procedimiento recibe el nombre de triaje, y su objetivo es la priorización de los pacientes más graves y su atención por el equipo médico más adecuado.

La espera para la asistencia en los casos de enfermedades de baja complejidad se puede producir por la atención a los enfermos más graves y requiere paciencia por parte de los pacientes y sus acompañantes.



### La derivación al Hospital Dos de Maig (CUAP - Centre Urgències Assistència Primària)

En caso de tratarse de una situación no grave o de baja complejidad, y con el fin de ofrecer una demora inferior, desde el Servicio de Urgencias Generales del Hospital pueden ser derivados al Hospital Dos de Maig (Centre d'Assistència Integral Dos de Maig).



### Información y visitas

Horarios de visita (duración aproximada: 45 minutos) e información médica:

|                                   |           |        |         |         |
|-----------------------------------|-----------|--------|---------|---------|
| Medicina, Cirugía y Traumatología | 7.30 h    | 13 h * | 19.00 h | 24.00 h |
| Neurocirugía                      | 10.30 h * |        |         |         |

\* Horarios con información médica

Antes de entrar a la visita, pase primero por Seguridad para verificar la ubicación del paciente.

Pueden pasar 2 personas simultáneamente, con posibilidad de intercambio, que tendrán que esperar en la sala de espera de Urgencias. Es aconsejable que los menores de 12 años no accedan al recinto de Urgencias como acompañantes.

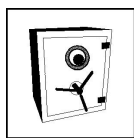
Si ha recibido la indicación de esperar en la sala de espera de pacientes, para cualquier información que precise o bien si el paciente tiene nuevos síntomas, contacte con el personal de la recepción de Urgencias.

Para recibir información como acompañantes, el equipo sanitario podrá requerir la acreditación de quien pide información así como la autorización del enfermo para poder facilitarla. En caso de pacientes que no puedan dar esta autorización, el equipo asistencial solicitará que se acrediten como familiares responsables del paciente.

En caso que el/la paciente no se pueda comunicar, el servicio hará lo posible para localizar a un familiar.

Recuerde dejar un número de teléfono, preferiblemente móvil, por si el equipo asistencial necesitara comunicarle cualquier cambio clínico.

Recuerde devolver la tarjeta de visitante al salir.



### **Guarden los objetos de valor, de uso personal y las joyas**

Los acompañantes de los enfermos deberán hacerse cargo de las pertenencias que puedan traer en el acceso a Urgencias Generales.

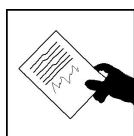
Sólo en casos en que las circunstancias asistenciales indiquen una especial dependencia sin presencia de acompañantes (accidentes en la calle, de tráfico, etc.) el Servicio de Urgencias o el de Seguridad podrán custodiar las pertenencias de los enfermos.



### **Los acompañantes**

Para regular el flujo y la estancia de personas ajenas a los equipos asistenciales, le informamos de los criterios de acompañamiento, que deben seguirse:

- Durante el triaje y la posterior visita, sólo se admitirá un acompañante.
- Si después de haber pasado por el triaje y antes de recibir asistencia, tienen que esperar dentro del servicio, esta espera deberá realizarse con un acompañante.
- Una vez recibida la atención médica, les será entregado un horario con las horas permitidas de visita e información. Es fundamental que las sigan para el buen funcionamiento del servicio.



### **Alta de Urgencias**

En el momento del alta se entregará un informe clínico y, si hace falta una modificación en el tratamiento, las recetas que se precisen.

En caso de necesitar la tramitación de una visita o exploración en el Hospital, el personal administrativo iniciará los trámites pertinentes.

El/la paciente puede ser dado de alta durante las 24 horas del día. Se avisará a la familia.



### **Ingreso hospitalario**

En caso de necesidad de ingreso hospitalario, tanto en el Hospital como en uno de nuestros centros colaboradores, el equipo asistencial notificará a los familiares durante las horas de información:

- Si se trata de un ingreso en una sala del Hospital, no siempre se informará a los familiares en el mismo momento que se produzca el ingreso.
- Si se trata de un ingreso directo en uno de nuestros centros colaboradores, se informará tanto al paciente como sus familiares en el momento del traslado.



### **Transporte sanitario (ambulancias)**

El médico y la enfermera, previa alta del servicio, valorarán si es necesario que el/la paciente sea trasladado/a en ambulancia hasta el lugar de residencia habitual. Una vez gestionada la petición de traslado, pueden producirse demoras ajenas a nuestra organización. En estos casos se informará previamente.



### **Buenas maneras en el espacio de Urgencias Generales**

Es imprescindible que los familiares y/o acompañantes se marchen del área asistencial una vez terminada la visita y regresen a las horas de visita o información establecidas.

Hay que evitar entrar y/o circular por el servicio sin autorización o fuera de las horas de visita establecidas, para no interferir en el trabajo asistencial ni demorar la visita de otros pacientes.

La convivencia en el Servicio de Urgencias requiere un estricto respeto a la dignidad de las personas.

Está prohibida la captación de imágenes y sonido en todo el ámbito de Urgencias.