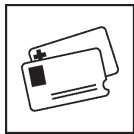


El Servei d'Urgències Generals

La missió del Servei d'Urgències és atendre els ciutadans que precisen assistència sanitària amb caràcter urgent, perquè necessiten tractament immediat o bé perquè els símptomes que presenten suggereixen una malaltia potencialment greu. L'organització d'aquest servei està orientada a donar resposta a les necessitats de tots els pacients.

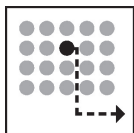
El Servei d'Urgències en cap cas substitueix l'Atenció Primària, que és el primer punt d'atenció sanitària on cal dirigir-se.

- S'ha d'evitar consultar per malalties no urgents, que poden ser ateses a l'ambulatori (CAP), als centres d'atenció continuada (CAC) o als centres d'urgències d'assistència primària (CUAP).
- Al telèfon 061 (CatSalut respon) us informaran de quin us correspon per zona.
- Abans d'acudir al Servei d'Urgències de l'Hospital, consulteu el 112 Servei d'Emergències de Catalunya.



Les dades a donar en l'accés al Servei d'Urgències de l'Hospital

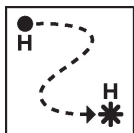
- DNI o passaport del/la pacient.
- Targeta sanitària del CatSalut, l'homòloga de qualsevol altra comunitat autònoma o la targeta sanitària europea.
- En cas d'accident de trànsit, laboral, escolar, etc... les dades de l'asseguradora.
- En cas d'accident casual, agressió o altres, les circumstàncies que han ocasionat la vostra situació d'urgència mèdica.
- El telèfon mòbil de l'acompanyant o familiar de referència.



El triatge i l'admissió

A l'entrar, la infermera valorarà l'atenció segons la urgència. Així, sereu atesos, tan aviat com sigui possible, no en funció de l'hora d'arribada, sinó de la urgència de la patologia. Aquest procediment rep el nom de triatge, i l'objectiu és la prioritització dels pacients més greus, perquè puguin ser atesos per l'equip mèdic més adequat.

L'espera per a l'assistència en els casos de malalties de baixa complexitat es pot produir per l'atenció als malalts més greus i requereix paciència per part dels pacients i els acompanyants.



La derivació a l'Hospital Dos de Maig (CUAP - Centre Urgències Assistència Primària)

En cas de tractar-se d'una situació no greu o de baixa complexitat, i amb la finalitat d'oferir una demora inferior, des del Servei d'Urgències de l'Hospital podeu ser derivats a l'Hospital Dos de Maig (Centre d'Assistència Integral Dos de Maig).



Informació i visites

Horaris de visita (durada aproximada: 45 minuts) i informació mèdica:

Medicina, Cirurgia i Traumatologia	7.30 h	13 h *	19.00 h	24.00 h
Neurocirurgia	10.30 h *			

* Horaris amb informació mèdica

Abans d'entrar a la visita, passeu primer per Seguretat per verificar la ubicació del pacient.

Poden passar 2 persones simultàniament, amb possibilitat d'intercanvi, que hauran d'esperar a la sala d'espera d'Urgències. És convenient que els menors de dotze anys no entrin al recinte d'Urgències com a acompanyants.

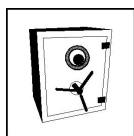
Si heu rebut la indicació d'esperar a la sala d'espera, per a qualsevol informació que preciseu o bé si el pacient té nous símptomes, contacteu amb el personal de la recepció d'Urgències.

Per a rebre informació com a acompanyants, l'equip sanitari podrà requerir l'acreditació de qui la demani, així com l'autorització del malalt per poder-la donar. En cas de pacients que no puguin donar aquesta autorització, l'equip assistencial sol·licitarà que us acrediteu com a familiars responsables del/de la pacient.

En cas que el/la pacient no es pugui comunicar, el servei farà el possible per localitzar un familiar.

Recordeu-vos de deixar un número de telèfon, preferiblement de mòbil, perquè, en cas necessari, l'equip assistencial pugui comunicar-vos qualsevol canvi clínic.

Recordeu-vos de retornar la targeta de visitant al sortir.



Guardeu els objectes de valor, d'ús personal i les joies

Els acompanyants dels malalts hauran de fer-se càrrec de les pertinences que puguin portar en l'accés a Urgències Generals.

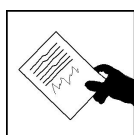
Només en casos en què les circumstàncies assistencials indiquin una especial dependència sense presència d'acompanyants (accidents al carrer, de trànsit, etc.), el Servei d'Urgències o el de Seguretat podran custodiar les pertinences dels malalts.



Els acompanyants

Per tal de regular el flux i l'estada de persones alienes als equips assistencials, us informem dels criteris d'acompanyament que cal seguir:

- Durant el triatge i la primera visita mèdica només s'admetrà un acompanyant.
- Si després d'haver passat pel triatge i abans de rebre assistència heu d'esperar dins del servei, aquesta espera es podrà realitzar amb un acompanyant.
- Un cop rebuda l'atenció mèdica, us serà lliurat un horari amb les hores permeses de visita i informació. És fonamental que les seguïu per al bon funcionament del servei.



Alta d'Urgències

En el moment de l'alta es lliurarà un informe clínic i, si fa falta una modificació en el tractament, les receptes que es precisin.

En cas de necessitar la tramitació d'una visita o exploració a l'Hospital, el personal administratiu iniciarà els tràmits necessaris.

El pacient pot ser donat d'alta durant les 24 hores del dia. S'avisarà la família.

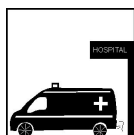


Ingrés hospitalari

En cas que calgui l'ingrés hospitalari, tant a l'Hospital com en un dels nostres centres col·laboradors, l'equip assistencial ho notificarà als familiars durant les hores d'informació:

- Si es tracta d'un ingrés en una sala de l'Hospital, no sempre s'informarà als familiars en el mateix moment en què es produeixi l'ingrés.
- Si es tracta d'un ingrés directe en un dels nostres centres col·laboradors, s'informarà tant el pacient como els seus familiars en el moment del trasllat.

En qualsevol cas, els familiars sempre podran informar-se a recepció d'Urgències.



Transport sanitari (ambulàncies)

El metge i la infermera, prèvia alta del servei, valoraran si és necessari que el pacient sigui traslladat en ambulància fins al lloc de residència habitual. Un cop gestionada la petició de trasllat, a vegades poden produir-se demores que són alienes a la nostra organització. En aquests casos se us informarà prèviament.



Bones maneres a l'espai d'Urgències Generals

És recomanable que els familiars i/o acompanyants abandonin l'àrea assistencial un cop acabada la visita i tornin a les hores de visita o informació establertes.

S'ha d'evitar entrar i/o circular pel servei sense autorització o fora de les hores de visita establertes, per no interferir en el treball assistencial ni demorar la visita d'altres pacients.

La convivència al Servei d'Urgències requereix un estricte respecte a la dignitat de les persones.

Està prohibida la captació d'imatges i so en tot l'àmbit d'Urgències.