

GUÍA DE ACOGIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



INFORMACIÓN GENERAL

1- A su llegada deberá pasar por el Servicio de Admisión con su **Tarjeta Sanitaria** en vigor.

2- Le entregarán una pulsera identificativa con sus datos personales, que **es imprescindible que se la coloque inmediatamente**, preferiblemente en la muñeca izquierda si es diestro, o en la muñeca derecha en caso de ser zurdo. En caso de no poder hacerlo usted mismo, se le ayudará a ponérsela.

ES MUY IMPORTANTE QUE LA LLEVE COLOCADA -POR SU SEGURIDAD- DURANTE TODO EL PROCESO

3- A continuación, se le indicará que espere **solo**, a la Sala de Espera de Clasificación o Triage, salvo aquellos pacientes con dificultades en la movilidad, que sufran deterioro cognitivo, con déficit sensorial o con barreras idiomáticas.

4- El Servicio de Urgencias cuenta con un Servicio de Información a Familiares, ubicado en la entrada principal junto al Servicio de Admisión que sirve de enlace entre paciente, familiares y personal sanitario.

5- Los acompañantes y familiares deberán permanecer en la Sala de Espera, donde serán avisados por megafonía, en caso necesario.

INFORMACIÓN SOBRE LA CLASIFICACIÓN EN EL TRIAJE Y LOS TIEMPOS DE ESPERA HASTA SER ATENDIDOS

El **triaje** es el proceso esencial para dar una adecuada asistencia a las personas que acuden a un servicio de Urgencias Hospitalarias, priorizando su asistencia en función de la gravedad de su proceso de salud.

El sistema de clasificación o triaje, que se utilizan en los hospitales del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) es el sistema de triaje Manchester (MTS).

Es realizado por personal de **Enfermería**, especialmente formado para hacer esta actividad. Este personal de enfermería, priorizará el nivel de atención, siguiendo los protocolos y estándares asistenciales, clasificando el nivel de gravedad de los pacientes y los tiempos de atención y espera en la Urgencia. Se asignarán niveles del 1 al 5, asociados a un color y esta asignación corresponde a unos tiempos **ideales** hasta la **atención inicial**, siguiendo este esquema:

NIVEL	TIPO DE URGENCIA	COLOR	TIEMPO DE ESPERA	
1	riesgo vital inmediato	rojo	atención de forma inmediata	
2	muy urgente	naranja	10-15 min	
3	urgente	amarillo	60 minutos	
4	normal	verde	2 horas	
5	no urgente	azul	4 horas	

SE ATENDERÁ A LOS PACIENTES SEGÚN LA GRAVEDAD DE SU ESTADO, Y NO POR SU ORDEN DE LLEGADA

Durante la espera a ser atendido, que en episodios de alta afluencia de pacientes puede incrementarse, si usted requiere aclaraciones sobre su proceso asistencial puede acudir al Servicio de Información junto a Admisión de Urgencias.

POR RESPETO A OTROS PACIENTES NO ESTÁ PERMITIDO ACCEDER NUEVAMENTE AL TRIAJE O A LAS CONSULTAS MÉDICAS O DE ENFERMERÍA DURANTE LA ESPERA, salvo deterioro, cambios clínicos o indicación expresa por parte de Información al Paciente.

Los cambios de ubicación de un paciente en el Servicio de Urgencias es potestad del personal médico y de enfermería en base a las necesidades asistenciales del paciente y de saturación de recursos.

ACOMPANIAMIENTO DE PACIENTES

1. Se facilitará el acompañamiento a todos los pacientes, salvo decisión sanitaria y siempre que la actividad en el Servicio de Urgencias lo permita.

Resolución de la Viceconsejería de Sanidad, por la que se dictan instrucciones para facilitar el acompañamiento de los pacientes por familiares o allegados en los servicios de urgencias del Servicio Madrileño de Salud, de 07 de agosto de 2015.

2. El **acompañamiento** se limitará a **una sola persona por paciente**, para beneficiar tanto el confort y descanso del paciente, como la actividad asistencial del personal sanitario.

3. El acompañante estará identificado mediante un **adhesivo específico** que será entregado por el Personal de Información y que se debe renovar cada 24h.

4. El acompañamiento deberá cumplir las siguientes normas:

- ❖ No está permitido deambular por las zonas en que no esté ubicado el paciente a acompañar.
- ❖ Se debe hablar con tono de voz bajo.
- ❖ Se debe hacer un uso adecuado de las instalaciones y mobiliario del hospital.
- ❖ Es importante minimizar el uso de teléfono móvil y silenciar los tonos de llamada.
- ❖ No se debe intercambiar el acompañante salvo necesidad del autorizado; en cuyo caso deberá comunicarse al personal de Atención al Paciente.
- ❖ Para no interferir en el proceso asistencial, se recordará que no se debe dar al paciente ninguna medicación ni alimento que no haya sido indicado y/o proporcionado por el personal.

Se promoverá el **acompañamiento** en los siguientes casos:

- ❖ pacientes mayores de 65 años y/o menores de 16 años
- ❖ pacientes con deterioro cognitivo.
- ❖ pacientes con patología oncológica.
- ❖ pacientes con patología psiquiátrica
- ❖ pacientes con dificultad en la comunicación verbal o barrera idiomáticas.

PERTENENCIAS

No es aconsejable que el paciente tenga dinero ni objetos de valor durante su estancia en el hospital. Existe a disposición de los pacientes un servicio de Guardia y custodia de objetos de valor por el Personal de Seguridad del hospital.

Como norma general, en el caso de efectos personales y ropa, se le entregarán estas pertenencias al acompañante del paciente, o en caso de acudir solo y estar ubicado en la Sala de Agudos, se introducirán en la mesilla de su box.

DIETAS

Hay máquinas de *vending* a la entrada en urgencias para su uso por acompañantes o por los pacientes si no han de permanecer en ayunas por indicación médica. Para los pacientes encamados, el horario de comidas (excepto pacientes ubicados en área de consultas) en nuestro servicio es:

- DESAYUNO: 9:00 horas
- COMIDA: 13:00 horas
- MERIENDA: 17:00 horas
- CENA: 20:00 horas

INFORMACIÓN CLÍNICA Y ALTA MEDICA

1. La **información Clínica** del paciente será dada por el personal médico del Servicio de Urgencias al paciente y/o su acompañante, de una forma clara y concisa, asegurando su entendimiento y aclarando dudas.

2. Al alta, el médico le entregará su **Informe de alta de Urgencias**. Y le explicará el destino del paciente: domicilio, ingreso hospitalario, traslado a otro centro, etc

3. La medicación prescrita en el informe de alta, será incorporada digitalmente a la Tarjeta Sanitaria Individual (ciudadanos de la Comunidad de Madrid) a través del Módulo Único de Prescripción; o mediante prescripción directa no financiada en caso de carecer de TSI de Madrid.

4. Junto con el alta, se le facilita al paciente, el justificante de su asistencia en el Servicio de Urgencias, donde constan las horas de admisión hasta la emisión del alta. En caso de no obtener este documento, deberá dirigirse a Admisión de Urgencias para obtenerlo. Este documento **no supone un parte de baja (IT) laboral**.

PLANO DEL SERVICIO DE URGENCIAS

