

ПОСІБНИК З ПРИЙОМУ В ВІДДІЛЕННІ НЕВІДКЛАДНОЇ ДОПОМОГИ



ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

1- Після прибуття вам необхідно звернутися до приймального відділення з дійсною **медичною картою**.

2- Вам видадуть ідентифікаційний браслет із вашими особистими даними, який **ви повинні одразу одягнути**, бажано на ліве зап'ястя, якщо ви правша, або на праве зап'ястя, якщо ви лівша. Якщо ви не зможете зробити це самостійно, вам допоможуть його одягнути.

ДУЖЕ ВАЖЛИВО, ЩОБ ВИ НОСИЛИ ЙОГО — ДЛЯ ВАШОЇ БЕЗПЕКИ — ПРОТЯГОМ УСЬОГО ЧАСУ ПЕРЕБУВАННЯ У ЛІКАРНІ.

3- Потім вас попросять почекати **наодинці** в залі очікування сортування, за винятком пацієнтів із обмеженою рухливістю, когнітивними порушеннями, сенсорними порушеннями або мовними бар'єрами.

4- У відділенні невідкладної допомоги працює інформаційна служба для родичів, розташована біля головного входу поруч із приймальним відділенням, яка забезпечує зв'язок між пацієнтами, членами їхніх сімей та медичним персоналом.

5- Супроводжуючі особи та батьки повинні залишатися в залі очікування, де їх, за необхідності, повідомлять через гучномовець.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КЛАСИФІКАЦІЮ ТРІАЖУ ТА ЧАС ОЧІКУВАННЯ НА ПРИЙОМ

Тріаж — це важливий процес, що дозволяє надати належну медичну допомогу особам, які звертаються до відділення невідкладної допомоги лікарні, визначаючи пріоритетність їхнього лікування відповідно до тяжкості стану здоров'я.

Система класифікації або сортування, що використовується в лікарнях Мадридської служби охорони здоров'я (SERMAS), — це Манчестерська система сортування (MTS).

Сортування здійснюється спеціально підготовленим медичним персоналом. Цей персонал визначає пріоритетність надання допомоги, дотримуючись протоколів та стандартів медичного обслуговування, класифікуючи ступінь тяжкості стану пацієнтів, необхідний обсяг допомоги та час очікування у відділенні невідкладної допомоги. Присвоюються рівні від 1 до 5, пов'язані з певним кольором, і це присвоєння відповідає **ідеальним** часам **початкового надання допомоги** згідно з такою схемою:

Рівень 1: абсолютний пріоритет, негайна допомога, без затримки. Червоний колір.

Рівень 2: дуже термінові ситуації, що становлять загрозу для життя, нестабільний стан або дуже сильний біль. Затримка медичної допомоги до 15 хвилин. Колір — помаранчевий.

Рівень 3: терміновий випадок, але гемодинамічно стабільний, з потенційним ризиком для життя, що може вимагати діагностичних та/або терапевтичних обстежень. Максимальний час очікування — 60 хвилин. Колір — жовтий.

Рівень 4: незначна невідкладність, що не загрожує життю пацієнта. Максимальний час очікування — 120 хвилин. Колір — зелений.

Рівень 5: нетерміновий випадок. Нескладні патології або адміністративні питання, записи на прийом тощо. Термін до 240 хвилин. Колір — синій

ПАЦІЄНТІВ ПРИЙМАТИМУТЬ ВІДПОВІДНО ДО СТУПЕНЯ СЕРЬОЗНОСТІ ЇХНЬОГО СТАНУ, А НЕ ЗА ПРИНЦИПОМ «ХТО ПЕРШИЙ ПРИЙШОВ, ТОЙ І ОБСЛУГОВУЄТЬСЯ ПЕРШИМ».

Під час очікування, яке може тривати довше у разі великого напливу пацієнтів, якщо вам потрібні роз'яснення щодо процесу надання медичної допомоги, ви можете звернутися до інформаційної служби, розташованої поруч із приймальним відділенням невідкладної допомоги.

З ПОВАГИ ДО ІНШИХ ПАЦІЄНТІВ ПІД ЧАС ОЧІКУВАННЯ ЗАБОРОНЕНО ЗАХОДИТИ В ЗОНУ СОРТУВАННЯ АБО ПРИМІЩЕННЯ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ ЛІКАРІВ ТА МЕДСЕСТЕР, за винятком випадків погіршення стану, клінічних змін або явної вказівки в інформації про пацієнта.

Переміщення пацієнта в інше місце у відділенні невідкладної допомоги залишається на розсуд медичного та сестринського персоналу з урахуванням потреб пацієнта у медичній допомозі та завантаженості ресурсів.

СУПРОВІД ПАЦІЄНТІВ

1. Усі пацієнти мають право на супровід, за винятком випадків, коли лікар вирішить інакше та за умови, що це дозволяє робоча ситуація у відділенні невідкладної допомоги.

Постанова заступника міністра охорони здоров'я від 7 серпня 2015 року, якою затверджуються інструкції щодо спроводу пацієнтів членами сім'ї або близькими у відділеннях невідкладної допомоги Служби охорони здоров'я Мадрида.

2. Супровід обмежується **однією особою на одного пацієнта**, щоб забезпечити як комфорт і відпочинок пацієнта, так і ефективну роботу медичного персоналу.

3. Особа, яка супроводжує пацієнта, буде ідентифікована за допомогою **спеціальної наклейки, яку їй** видасть інформаційний персонал і яку необхідно оновлювати кожні 24 години.

4. Супроводжуюча особа повинна дотримуватися таких правил:

- ❖ Заборонено перебувати в зонах, де немає пацієнта, якого супроводжують.
- ❖ Говоріть тихо.
- ❖ Обладнання та меблі лікарні слід використовувати за призначенням.
- ❖ Важливо обмежити користування мобільними телефонами та вимкнути звук дзвінків.
- ❖ Супроводжуючу особу не можна замінювати, за винятком випадків, коли це має зробити уповноважена особа; у такому разі про це слід повідомити персонал, який надає медичну допомогу пацієнтам.
- ❖ Щоб не заважати процесу надання медичної допомоги, слід пам'ятати, що пацієнту не можна давати жодних ліків чи їжі, якщо це не було призначено та/або надано медичним персоналом.

Про заохочувати супроводу
супроводу щодо таких
випадках:

- ❖ пацієнти віком понад 65 років та/або молодші 16 років
- ❖ пацієнти, які страждають на когнітивні порушення.
- ❖ пацієнти з онкологічними захворюваннями.
- ❖ пацієнти, які страждають на психічні розлади
- ❖ пацієнти, які мають труднощі з вербальною комунікацією або мовні бар'єри.

ОСОБИСТІ РЕЧІ

Пацієнтам не рекомендується мати при собі гроші або цінні речі під час перебування в лікарні. Для пацієнтів доступна послуга зберігання речей, а цінні речі зберігаються охоронним персоналом лікарні.

Як правило, особисті речі та одяг передаються особі, яка супроводжує пацієнта, або, якщо пацієнт перебуває самостійно у відділенні інтенсивної терапії, їх залишають на тумбочці біля ліжка.

ХАРЧУВАННЯ

Біля входу до відділення невідкладної допомоги встановлені **автомати** з їжею для супроводжуючих осіб або пацієнтів, якщо їм не потрібно дотримуватися голодування з медичних причин. Для пацієнтів, які перебувають на ліжковому режимі (за винятком пацієнтів, що знаходяться в консультативній зоні), графік харчування у нашому відділенні такий:

- СНІДАНОК: 9:00
- ОБІД: 13:00
- СНІДАНОК: 17:00
- ВЕЧЕРЯ: 20:00

КЛІНІЧНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ВИПИСКА З ЛІКАРНІ

1. Клінічна інформація щодо пацієнта надається медичним персоналом відділення невідкладної допомоги пацієнту та/або особі, яка його супроводжує, у чіткій та стислій формі, переконуючись у її розумінні та роз'яснюючи можливі сумніви.

2. Під час виписки лікар вручить вам **виписку з відділення невідкладної допомоги**. Він пояснить, куди буде направлено пацієнта: додому, на стаціонарне лікування, до іншого медичного закладу тощо.

3. Ліки, призначені у виписці, будуть num ériquement внесені до індивідуальної медичної картки (для мешканців Мадридського автономного співтовариства) за допомогою модуля єдиного рецепта; або за допомогою прямого рецепта, що не фінансується державою, у разі відсутності TSI в Мадриді.

4. Одночасно з випискою пацієнт отримає підтвердження перебування у відділенні невідкладної допомоги, в якому вказано час від моменту госпіталізації до виписки. Якщо у вас немає цього документа, вам слід звернутися до приймального відділення невідкладної допомоги, щоб його отримати. Цей документ **не є довідкою про тимчасову непрацездатність (IT)**.

ПЛАН ВІДДІЛЕННЯ НЕВІДКЛАДНОЇ ДОПОМОГИ

