

La **información clínica** se facilitará al paciente, y en su caso al familiar, de forma clara y concisa durante el proceso asistencial en la Unidad de Urgencias.

Si no necesita ingreso, se le dará el **alta** y **se le entregará su Informe de alta de Urgencias**. En cualquier otro caso, el facultativo informará al paciente y a su acompañante del destino del mismo.

Los acompañantes deberán permanecer en la **Sala de Espera**, habilitada para ello, donde podrá ser avisado por megafonía, en caso de ser requerido por el personal sanitario.

El Servicio de Información a Familiares, ubicado en la Sala de Espera de Familiares, hará de unión entre paciente, familia y personal sanitario.

El Servicio de Urgencias está adaptado a las necesidades de las personas mayores con el fin de hacer más amable su estancia en la Unidad. Contamos con mejoras asistenciales, formación de los profesionales y adaptaciones estructurales potenciando los valores humanos en la atención a este colectivo y sus acompañantes.

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

El Triage es el proceso de recepción, acogida y clasificación de los pacientes en las urgencias hospitalarias, según su motivo de consulta.

La enfermera de Triage determinará la prioridad de atención y la sala de la Unidad donde será atendido por el equipo multidisciplinar de Urgencias.

El sistema de clasificación de prioridades utilizado en el SERMAS es el sistema de Triage Manchester (MTS), el cual cuenta con 5 niveles de prioridad y un tiempo estimado de espera hasta ser atendido.

PRIORIDAD ROJA: Atención inmediata.

PRIORIDAD NARANJA: Prioridad alta, 10 Min.

PRIORIDAD AMARILLO: Prioridad moderada, 60 Min.

PRIORIDAD VERDE: Prioridad baja, 120 min.

PRIORIDAD AZUL: Prioridad muy baja, 240 minutos.

Los pacientes cuya prioridad sea ALTA serán atendidos en primer lugar. Cuando sea baja, podrán tener una espera más prolongada.

Guía de Acogida en el Servicio de Urgencias



Pabellón F (verde) 1ª Planta

Av. Gran Vía del Este, 80
28031 Madrid
Centralita 91 191 80 00



Información general

A su llegada deberá dirigirse al Servicio de Admisión de Urgencias para facilitar sus datos administrativos presentando **Tarjeta Sanitaria, DNI, NIE o Pasaporte.**

A continuación, pasará a una zona de **clasificación (Triage)**, donde se evaluará su motivo de consulta, estableciendo una prioridad basada en 5 niveles **asignando la prioridad en su atención.**

Se atenderá a los pacientes según la **gravedad** de su estado, **no** según su **orden de llegada.**

El **acompañamiento** al paciente (por una persona que pueda realizar las funciones de cuidador) será **decisión sanitaria debido a la limitación de espacio de las instalaciones. Acreditándose al acompañante mediante Pegatina Identificativa,** evitando realizar cambios en un tiempo inferior a tres horas.

El espíritu de nuestro Servicio es favorecer que los pacientes estén acompañados por sus familiares siempre que la actividad en el Servicio de Urgencias lo permita.

El **acompañamiento** en el Área de Resolutivos será en la Sala de Espera de Familiares junto al paciente.

Se **autorizará el acompañamiento** desde Triage al Área de Convencionales en los siguientes casos:

- Mayores de 65 años.
- Pacientes entre 16 y 18 años se valorará por el personal sanitario el acompañamiento.
- Pacientes con deterioro cognitivo o limitados ABVD.
- Pacientes con patología psiquiátrica.
- Pacientes con protocolo VISEM o SQ.
- Pacientes con dificultad en la comunicación verbal.
- Pacientes con discapacidad.
- Pacientes con patología oncológica.
- Se valorará de forma individualizada, situaciones especiales de agresión y/o violencia de género.

Cuando el paciente se quede observado o ingresado, se le dará una pegatina blanca identificada con ubicación del paciente y fecha.

HORARIOS DE VISITAS DE PACIENTES OBSERVADOS E INGRESADOS

- Área de agudos:
 - Mañana de 12h-14h
 - Tarde de 18h-21h
- Áreas de Boxes, Pre ingresos y Estabilización:
 - Mañana de 10:30h-14h
 - Tarde de 17h-21h
- Área de UCE:
 - **1 acompañante todo el día con pegatina identificativa**

Cuando el personal sanitario requiera despejar cualquiera de estas áreas para realizar técnicas o aseos, los familiares tendrán que **salir a la sala de espera de familiares** hasta que sean avisados por megafonía para volver a entrar.

Se recuerda **hablar en voz baja y no permanecer en los pasillos.**

No está permitido realizar fotografías o grabaciones dentro del recinto hospitalario para preservar la privacidad de las personas.