

# Guia d'acollida al Servei d'Urgències

Us trobeu al Servei d'Urgències de l'Hospital Dos de Maig, centre que pertany al Consorci Sanitari Integral. L'objectiu de les urgències és atendre les persones que tenen problemes de salut amb la necessitat d'assistència immediata. En aquesta guia d'acollida us oferim la informació necessària per facilitar la vostra estada entre nosaltres.

## Instal·lacions

El Servei d'Urgències es distribueix en diferents espais físics que es troben degudament senyalitzats:

- Recepció d'Urgències
- Sala d'espera general
- Àrea de triatge
- Àrea assistencial d'Urgències:
  - 5 despatxos de valoració mèdica
  - Sala de cures
  - Sala polivalent
- Àrea assistencial 2 (per a pacients)
- Àrea d'observació d'Urgències

## Recepció

A l'arribada al Servei d'Urgències és essencial proporcionar la targeta d'assegurança de salut per al tràmit de recepció o qualsevol altra documentació que pugui ser d'utilitat (DNI, dades de l'empresa o entitat responsable del pagament de la seva assistència). Després de la recepció, es proporcionarà una polsera identificativa que haureu de dur obligatòriament en un lloc visible fins a la sortida de l'hospital; així com un full amb el vostre número identificatiu que servirà per avisar-vos (per preservar la vostra intimitat).

Si us plau, comproveu que les vostres dades administratives siguin correctes.

## Funcionament

1) La prioritat de la visita es determina segons la gravetat de la urgència i no per ordre d'arribada. Un cop acabat el procés d'acollida, haureu de romandre a la sala d'espera general fins veure l'avís per les pantalles on s'indicarà el vostre número identificatiu i la zona a la que us heu de dirigir.

2) Al box de triatge, el servei d'infermeria especialitzat determinarà el nivell de prioritització de la vostra visita amb l'ajut d'un sistema informatitzat. Se us informarà del temps aproximat d'inici de la seva visita mèdica.





3) Si l'entrada a l'àrea assistencial no és immediata, us dirigireu a la sala d'espera general. Recomanem que els familiars o els acompanyants escullin una persona de referència per fer d'interlocutor amb el personal sanitari i per transmetre la informació rebuda a la resta de la família.

4) Durant el temps d'espera, cal estar atent perquè se us avisarà a través de les pantalles amb el vostre número identificatiu o directament mitjançant el personal assistencial. Si us heu d'absentar de la sala d'espera, si us plau, comuniqueu-ho al personal administratiu. A les pantalles també s'informarà del temps aproximat de demora.

5) Consulteu-nos si durant aquest temps d'espera empitjoren els símptomes.

6) Quan entreu a l'àrea assistencial, se us visitarà. Si cal, se us faran proves per al diagnòstic. Se us donarà el tractament adequat i la informació oportuna.

7) Per obtenir els resultats de les proves és necessari un espai de temps no determinat, que depèn de la seva complexitat i d'altres factors. Tan aviat com el metge disposi dels resultats, us donarà el diagnòstic i us informarà del procediment a seguir.

8) Finalitzada l'atenció al Servei d'Urgències, el personal assistencial us informarà dels tractaments, dels procediments i de les recomanacions a l'alta, així com del seguiment per part del metge de capçalera, si s'escau, i us donarà tota la documentació necessària (aquesta també estarà disponible a l'aplicatiu *La Meva Salut*).

9) Si fos necessari que continueu rebent assistència, l'equip que us ha atès us derivarà al dispositiu més adequat per al vostre cas.

10) Les receptes són electròniques i estaran disponibles a la farmàcia tot presentant la vostra targeta sanitària.

## **Àrea d'observació i àrea assistencial**

Aquestes àrees estan destinades a l'atenció de pacients que necessiten romandre en observació per decidir l'actuació més adequada segons la seva evolució. Per a la comoditat, el confort i la intimitat de tots els pacients, el personal assistencial indicarà el moment adequat per passar-hi els acompanyants.

## **Silenci**

Per tal d'escoltar els avisos de megafonia, respectar el descans de la resta de pacients i facilitar el treball dels professionals, us preguem que mantingueu un to de veu baix. Modereu també el volum dels dispositius electrònics (mòbils, tauletes...).





## Sala d'espera general

Per motius assistencials i d'espai, els familiars i els acompanyants han de romandre a la sala d'espera general. Si encara no heu parlat amb el personal sanitari i heu de marxar, si us plau, faciliteu un número de contacte al personal de recepció abans d'absentar-vos. Si per qualsevol circumstància necessiteu veure a la persona atesa o rebre més informació, dirigiu-vos a la recepció del Servei d'Urgències. La vostra petició serà atesa tan aviat com sigui possible.

Per facilitar la tasca dels professionals i el descans dels pacients, es recomana que hi hagi el menor nombre possible d'acompanyants i familiars.

No es recomana l'entrada de menors de 12 anys en tota l'àrea del Servei d'Urgències.



## Telèfon mòbil

Com a pacient, podeu fer-ho servir per contactar amb un familiar o una persona de referència. L'acompanyant haurà de sortir fora de l'àrea assistencial per parlar per telèfon.



## Justificants

Si necessiteu algun justificant per a l'empresa, el podeu demanar a la recepció del Servei d'Urgències. En cap cas es gestionen baixes mèdiques.



## Informació mèdica

És important recordar que no es pot facilitar informació mèdica als familiars si el pacient no ho autoritza.



## Objectes de valor

Us aconsellem que no porteu objectes de valor a l'hospital, ja que el centre no es pot fer responsable d'ells. Si els porteu, us recomanem que els lliureu als familiars o acompanyants. Si això no fos possible, el centre els guardarà de forma excepcional a través del Servei de Seguretat fins al moment de l'alta. Tingueu especial cura amb audiòfons, dentadura postissa, ulleres i altres objectes o dispositius personals. Si cal desprendre's d'ells, aviseu el personal assistencial perquè us ajudi a guardar-los.

Es recomana als acompanyants que vigilin en tot moment les seves pertinences.



## Cafeteria

Els acompanyants i els visitants disposen de la cafeteria de l'hospital, situada a la planta 0, amb horari de 7.30 a 20.00 hores, tots els dies de la setmana (caps de setmana inclosos). Addicionalment, disposeu de màquines de venda automàtica, al passadís de la sala d'espera general.



## Higiene i neteja de l'hospital

Es prega la col·laboració de tothom per mantenir el centre net, especialment les zones comunes i els lavabos. Les visites han d'utilitzar els serveis públics situats fora de l'àrea d'assistència.



## Intimitat i privacitat

Està prohibit gravar o fotografiar amb mòbils o altres dispositius per tal d'assegurar el dret a la pròpia imatge, reconegut per l'article 18.1 de la Constitució i desenvolupat per la Llei 5/1982, de 5 de maig, sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge; així com per les disposicions del Reglament (EU) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.



## Protecció de dades

En compliment del Reglament (EU) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades, us informem que tractem les vostres dades amb la finalitat de prestar-vos serveis medicosanitaris. També podeu donar el consentiment per a altres finalitats. Per a qualsevol informació addicional o per exercir els drets reconeguts per aquest reglament, us podeu dirigir a la Unitat d'Atenció al Ciutadà.



## Docència

Els centres del Consorci Sanitari Integral estan acreditats per impartir formació en el àmbit de les ciències de la salut. En les seves instal·lacions hi ha estudiants de diverses universitats i escoles professionals i graduats en Medicina i Infermeria formant-se en diferents especialitats: metge intern resident (MIR) i infermer intern resident (IIR), segons l'acreditació del Ministeri de Sanitat. Per aquest motiu, se us demanarà el consentiment perquè els alumnes puguin accedir a les vostres dades de salut amb finalitats docents i també se us informarà, si és donés el cas, de la presència d'alumnes o residents durant l'assistència, que podeu acceptar o rebutjar. En cas d'acceptació, teniu el dret a revocar aquests consentiments en qualsevol moment.



## Altres consideracions

No es pot accedir a l'Hospital amb elements que, pel seu volum o dimensions, suposin molèsties o possibles riscos que afectin al funcionament normal de l'activitat (bicicletes, monopatins, patinets elèctrics, etc.).

En general, s'aconsella limitar l'entrada de plantes al centre. No es permeten plantes amb test i terra, ni a les habitacions ni a les àrees assistencials. No es permet l'entrada d'animals, amb l'excepció dels gossos d'assistència (pigall).

En compliment de la Llei 42/2010 està **prohibit fumar** (tant cigarretes convencionals com electròniques) i consumir tot tipus de drogues en tot el recinte del centre, incloent els espais a l'aire lliure i coberts.

Esperem que la vostra estada en el nostre hospital sigui el més còmoda possible. Recordeu que la vostra opinió és de gran ajuda per poder millorar l'atenció. Podeu expressar-la a través dels canals existents (bústies de suggeriments i correu electrònic de la Unitat d'Atenció al Ciutadà: [uac.dm@csi.cat](mailto:uac.dm@csi.cat)).



c. Dos de Maig, 301. 08025 Barcelona



93 507 27 00



[www.csi.cat](http://www.csi.cat)