

Guía de acogida del Servicio de Urgencias

Se encuentra en el Servicio de Urgencias del Hospital Dos de Maig, centro que pertenece al Consorci Sanitari Integral. El objetivo de las urgencias es atender a las personas que tienen problemas de salud con la necesidad de asistencia inmediata. En esta guía de acogida le ofrecemos la información necesaria para facilitar su estancia entre nosotros.

Instalaciones

El Servicio de Urgencias se distribuye en diferentes espacios físicos que se encuentran debidamente señalizados:

- Recepción de Urgencias
- Sala de espera general
- Área de triaje
- Área asistencial de Urgencias:
 - 5 despachos de valoración médica
 - Sala de curas
 - Sala polivalente
- Área asistencial 2 (para pacientes)
- Área de observación de Urgencias

Recepción

A la llegada al Servicio de Urgencias es esencial proporcionar la tarjeta del seguro de salud para el trámite de recepción o cualquier otra documentación que pueda ser de utilidad (DNI, datos de la empresa o entidad responsable del pago de su asistencia). Tras la recepción, se le proporcionará una pulsera identificativa que deberá llevar obligatoriamente en un lugar visible hasta la salida del hospital.

Por favor, compruebe que sus datos administrativos sean correctos.

Funcionamiento

1) La prioridad de la visita se determina según la gravedad de la urgencia y no por orden de llegada. Una vez terminado el proceso de acogida, deberá permanecer en la sala de espera general hasta ver el aviso por las pantallas donde se indicará su número identificativo y la zona a la que debe dirigirse.

2) En el box de triaje, el servicio de enfermería especializado determinará el nivel de priorización de su visita con la ayuda de un sistema informatizado. Se le informará del tiempo aproximado de inicio de la visita médica.





- 3) Si la entrada al área asistencial no es inmediata, se le dirigirá a la sala de espera general. Recomendamos que los familiares o los acompañantes elijan a una persona de referencia para hacer de interlocutor con el personal sanitario y para transmitir la información recibida al resto de la familia.
- 4) Durante el tiempo de espera, hay que estar atento porque se le avisará a través de las pantallas con su número identificativo o directamente mediante el personal asistencial. Si se tiene que ausentar de la sala de espera, por favor, comuníquelo al personal administrativo. Las pantallas también informarán del tiempo aproximado de demora.
- 5) Consúltenos si durante este tiempo de espera empeoran los síntomas.
- 6) Al entrar en el área asistencial, se le visitará. Si es necesario, se le harán pruebas para el diagnóstico. Se le dará el tratamiento adecuado y la información oportuna.
- 7) Para obtener los resultados de las pruebas es necesario un espacio de tiempo no determinado, que depende de su complejidad y de otros factores. Tan pronto como el médico disponga de los resultados, le dará el diagnóstico y le informará del procedimiento a seguir.
- 8) Finalizada la atención en el Servicio de Urgencias, el personal asistencial le informará de los tratamientos, de los procedimientos y de las recomendaciones al alta, así como del seguimiento por parte del médico de cabecera. Se entregará, si el paciente lo solicita, toda la documentación necesaria (esta también estará disponible en el aplicativo *La Meva Salut*).
- 9) Si fuera necesario que continúe recibiendo asistencia, el equipo que le ha atendido le derivará al dispositivo más adecuado para su caso.
- 10) La receta electrónica estará disponible en la farmacia, presentando su tarjeta sanitaria.

Área de observación y área asistencial

Estas áreas están destinadas a la atención de pacientes que necesitan permanecer en observación para decidir la actuación más adecuada según su evolución. Para la comodidad, el confort y la intimidad de todos los pacientes, el personal asistencial indicará el momento adecuado para pasar los acompañantes.

Silencio

Con el fin de escuchar los avisos de megafonía, respetar el descanso del resto de pacientes y facilitar el trabajo de los profesionales, por favor, mantenga un tono de voz bajo. Modere también el volumen de los dispositivos electrónicos (móviles, tabletas...).





Sala de espera general

Por motivos asistenciales y de espacio, los familiares y los acompañantes deben permanecer en la sala de espera general. Si todavía no ha hablado con el personal sanitario y tiene que marcharse, por favor, facilite un número de contacto al personal de recepción antes de ausentarse. Si por cualquier circunstancia necesita ver a la persona atendida o recibir más información, diríjase a la recepción del Servicio de Urgencias. Su petición será atendida lo antes posible.

Para facilitar la tarea de los profesionales y el descanso de los pacientes, se recomienda que haya el menor número posible de acompañantes y familiares.

No se recomienda la entrada de menores de 12 años en el área del Servicio de Urgencias.



Teléfono móvil

Como paciente, puede utilizarlo para contactar con un familiar o una persona de referencia. El acompañante deberá salir fuera del área asistencial para hablar por teléfono.



Justificantes

Si necesita algún justificante para la empresa, puede pedirlo en la recepción del Servicio de Urgencias. En ningún caso se gestionan bajas médicas.



Información médica

Es importante recordar que no se puede facilitar información médica a los familiares si el paciente no lo autoriza.



Objetos de valor

Le aconsejamos que no lleve objetos de valor al hospital, ya que el centro no se puede hacer responsable de ellos. Si los lleva, le recomendamos que se los entregue a los familiares o acompañantes. Si esto no fuera posible, el centro los guardará de forma excepcional a través del Servicio de Seguridad hasta el momento del alta. Tenga especial cuidado con audífonos, dentadura postiza, gafas y otros objetos o dispositivos personales. Si tiene que desprenderse de ellos, avise al personal asistencial para que le ayude a guardarlos. Se recomienda a los acompañantes que vigilen en todo momento sus pertenencias.



Cafetería

Los acompañantes y los visitantes disponen de la cafetería del hospital, situada en la planta 0, con horario de 7.30 a 20.00 horas, todos los días de la semana (fines de semana incluidos). Adicionalmente, dispone de máquinas de venta automática, en el pasillo de la sala de espera general.



Higiene y limpieza del hospital

Se ruega la colaboración de todos para mantener el centro limpio, especialmente las zonas comunes y los aseos. Las visitas deben utilizar los servicios públicos situados fuera del área de asistencia.



Intimidad y privacidad

Está prohibido grabar o fotografiar con móviles u otros dispositivos para asegurar el derecho a la propia imagen, reconocido por el artículo 18.1 de la Constitución y desarrollado por la Ley 5/1982, de 5 de mayo, sobre el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen; así como por las disposiciones del Reglamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.



Protección de datos

En cumplimiento del Reglamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos, le informamos que tratamos sus datos con el fin de prestarle servicios médico-sanitarios. También puede dar el consentimiento para otros fines. Para cualquier información adicional o para ejercer los derechos reconocidos por este reglamento, pueden dirigirse a la Unidad de Atención al Ciudadano.



Docencia

Los centros del Consorci Sanitari Integral están acreditados para impartir formación en el ámbito de las ciencias de la salud. En sus instalaciones hay estudiantes de varias universidades y escuelas profesionales y graduados en Medicina y Enfermería formándose en diferentes especialidades: médico interno residente (MIR) y enfermero interno residente (EIR), según la acreditación del Ministerio de Sanidad. Por este motivo, se solicita el consentimiento para que los alumnos puedan acceder a sus datos de salud con fines docentes y también se le informará, si se diera el caso, de la presencia de alumnos o residentes durante la asistencia, que puede aceptar o rechazar. En caso de aceptación, tiene el derecho a revocar estos consentimientos en cualquier momento.



Otras consideraciones

No se puede acceder al hospital con elementos que, por su volumen o dimensiones, supongan molestias o posibles riesgos que afecten al funcionamiento normal de la actividad (bicicletas, monopatines, patinetes eléctricos, etc.).

En general se aconseja limitar la entrada de plantas en el centro. No se permiten plantas con maceta y tierra, ni en las habitaciones ni en las áreas asistenciales. No se permite la entrada de animales, con la excepción de los perros de asistencia (guía).

En cumplimiento de la Ley 42/2010 está **prohibido fumar** (tanto cigarrillos convencionales como electrónicos) y consumir todo tipo de drogas en todo el recinto del centro, incluyendo los espacios al aire libre y cubiertos.

Esperamos que su estancia en nuestro hospital sea lo más cómoda posible. Recuerde que su opinión es de gran ayuda para poder mejorar la atención. Puede expresarla a través de los canales existentes (buzones de sugerencias y correo electrónico de la Unidad de Atención al Ciudadano: uac.hdm@csi.cat).



c. Dos de Maig, 301. 08025 Barcelona



93 507 27 00

