

Us trobeu al Servei d'Urgències del Complex Hospitalari Moisès Broggi. Té dues seus: Hospital de Sant Joan Despí i Hospital General de l'Hospitalet. 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 oferim la informació necessària per facilitar l'estada entre nosaltres als hospitals del Consorci Sanitari Integral.

## HOSPITAL



### Instal·lacions

El Servei d'Urgències es distribueix en diferents espais físics que es troben identificats com:

- Recepció d'urgències
- Sala d'espera
- Àrea de triatge
- Àrea assistencial d'urgències:
  - Ambulatoria
  - Nivell II
- Àrea d'observació d'urgències



### Recepció i acollida

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 el pacient durà obligatòriament fins a la sortida de l'hospital. Si us plau, comproveu que les vostres dades administratives siguin correctes.

### Funcionament

- 1) Un cop acabat el procés d'acollida, haureu de romandre a la sala d'espera fins que aparegui a les pantalles el número d'identificació proporcionat.
- 2) En el triatge, l'equip d'Infermeria especialitzada determinarà el temps d'espera aproximat per ser atès amb l'ajut d'un sistema informatitzat validat per tots els centres hospitalaris.





3) En funció del nivell de prioritització i de l'especialitat assignada s'indicarà el lloc d'espera per a la visita mèdica. 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) Recordeu estar atents per escoltar l'avís del personal assistencial. Si us heu d'absentar de la sala d'espera, si us plau, comuniqueu-ho al personal administratiu.

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

6) Quan entreu a l'àrea assistencial, se us assignarà un infermer i un metge responsables. Us visitaran i 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, els procediments i les recomanacions a l'alta així com del seguiment per part del metge de família, si s'escau, i us donarà tota la documentació necessària.

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

### **Silenci**

Per tal d'escoltar els avisos de megafonia, respectar el descans de la resta dels 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...).

### **Telèfon mòbil**

Es recomana que no feu servir el telèfon mòbil si no és estrictament necessari. Com a pacient, podeu utilitzar-lo per contactar amb un familiar o una persona de referència, respectant el descans de la resta de pacients.





## Sala d'espera

Per motius epidemiològics, en alguns moments, no estarà indicat l'acompanyament familiar ni a la sala d'espera ni a dins del servei.

En els casos que el pacient ens autoritzi o no estigui en condicions òptimes per informar la família, serà l'equip assistencial qui trucarà al familiar referent designat pel pacient.

## Informació mèdica

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

## Objectes personals

Si necessita algun objecte personal, un familiar el pot adreçar a l'entrada del Servei. Només es farà entrega d'objectes imprescindibles (mòbil, carregador, tauleta, fotos o documentació personal, medicació que no disposem a l'hospital).

## Aparcament

L'aparcament per als pacients del Servei d'Urgències de l'Hospital de Sant Joan Despí és gratuït les sis primeres hores, mentre els pacients romanguin a les instal·lacions del Servei. Només es pot beneficiar d'aquesta gratuïtat un únic vehicle, que és el que hi hagi transportat a la persona atesa.

## Justificants

Si necessiteu algun justificant d'assistència, el podeu demanar a la recepció d'Urgències.

## 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.

## 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, la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, així com 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 pel reglament, us podeu dirigir al correu electrònic: [dpd@csi.cat](mailto:dpd@csi.cat)



## Docència

Els centres del Consorci Sanitari Integral estan acreditats per impartir formació en l'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, 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. Tampoc 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 mitjançant el correu electrònic d'Atenció al Ciutadà: [uachsjd@csi.cat](mailto:uachsjd@csi.cat)

 C. Oriol Martorell, 12  
08970- Sant Joan Despí

 93 553 12 00