

Se encuentra en el Servicio de Urgencias del **Hospital de Sant Joan Despí Moisès Broggi**, 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.

HOSPITAL



Instalaciones

El Servicio de Urgencias se distribuye en diferentes espacios físicos que se encuentran indicados correctamente:

- Recepción de urgencias
- Sala de espera
- Área de triaje
- Área asistencial de urgencias:
 - Ambulatoria
 - Nivel II
- 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 dará una pulsera identificativa que el paciente llevará obligatoriamente hasta la salida del hospital. Por favor, compruebe que sus datos administrativos sean correctos.

También se proporcionará una etiqueta de identificación a un acompañante del paciente que también deberá llevar obligatoriamente en un lugar visible.

Funcionamiento

- 1) Una vez terminado el proceso de acogida, deberá permanecer en la sala de espera hasta que escuche el aviso de un profesional de enfermería para hacer el triaje.
- 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.





3) En función del nivel de priorización y de la especialidad asignada se le indicará el lugar donde deberá esperar para la visita médica. 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, se recomienda prestar atención porque se le avisará por el nombre a través de la megafonía o directamente mediante el personal asistencial. Si tiene que ausentarse de la sala de espera, por favor, comuníquelo al personal administrativo.

5) Consúltenos si durante este tiempo empeoran los síntomas.

6) Al entrar en el área asistencial, se le asignará un enfermero y un médico responsables. 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, los procedimientos y las recomendaciones al alta así como del seguimiento por parte del médico de cabecera, si fuera necesario, y le dará toda la documentación que precise.

9) En el caso que continúe necesitando asistencia, el equipo que le ha atendido le derivará al dispositivo más adecuado para su estado.

Silencio

Con el fin de escuchar los avisos de megafonía, respetar el descanso del resto de los 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

Por motivos asistenciales y de espacio, los familiares y los acompañantes deben permanecer en la sala de espera. Se ruega que no permanezcan en los pasillos para evitar interferir con la dinámica de trabajo de los profesionales.

Teléfono móvil

Se recomienda que no utilice el teléfono móvil si no es estrictamente necesario. 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.





Visitas

Recuerde que sólo está permitido el acompañamiento del paciente por una sola persona. Les pedimos que respeten esta norma que facilita el descanso de los pacientes y la tarea de los profesionales. En situaciones excepcionales se podrá autorizar la entrada de otro acompañante con la aprobación previa del personal sanitario.

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

En determinados momentos del día, para una mayor comodidad, confort y privacidad de todos los pacientes, el personal asistencial podrá indicar a los acompañantes que abandonen temporalmente el área asistencial.

No se vaya del hospital si todavía no ha hablado con el personal sanitario. Si tiene que marcharse, facilite antes un número de teléfono de contacto. Si por cualquier motivo necesita ver al paciente o recibir más información, puede dirigirse al personal de Atención al Ciudadano del Servicio de Urgencias.



Aparcamiento

El aparcamiento para los acompañantes de las personas que visitan el Servicio de Urgencias es gratuito las seis primeras horas, mientras los pacientes permanezcan en las instalaciones del Servicio. Sólo se puede beneficiar de esta gratuidad un único vehículo, que es el que haya transportado a la persona atendida.



Justificantes

Si necesita algún justificante para la empresa, puede pedirlo en la recepción de Urgencias.



Información médica

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



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 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.



Cafeteria

Los acompañantes y los visitantes disponen de la cafetería del hospital, situada en la planta 0. Adicionalmente, disponen de máquinas de venta automática, en las salas de espera.



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, la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como 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, 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.hmb@csi.cat).



c. Jacint Verdaguer, 90. 08070 Sant Joan Despí



93 553 12 00