

Guia d'acollida del Servei d'Urgències

Us trobeu al Servei d'Urgències d'un dels centres del 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 indicats correctament:

- Recepció d'urgències
- Sala d'espera
- Àrea de triatge
- Àrea assistencial d'urgències:
 - Ambulatoria
 - Nivell II
- 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 etiqueta d'identificació a un acompanyant del pacient que haurà de dur obligatòriament en un lloc visible.

Si us plau, comproveu que les vostres dades administratives siguin correctes. Això ens pot ajudar per contactar-vos i adaptar l'atenció sanitària o proves segons el domicili.

Com funcionem

- 1) Un cop acabat el procés d'acollida, haureu de romandre a la Sala d'espera fins a l'avis d'un professional d'infermeria per fer el triatge.
- 2) Al box de triatge, una infermera especialitzada determinarà el nivell de prioritització de la vostra visita amb l'ajut d'un sistema informatitzat. S'informarà de l'especialitat mèdica assignada i del temps aproximat de l'inici de la visita mèdica.
- 3) En funció del nivell de prioritització i de l'especialitat assignada s'indicarà el lloc on haureu d'esperar per a la visita mèdica. Recomanem els familiars o els acompanyants que 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, estigueu atents; se us avisarà pel nom a través de megafonia o directament mitjançant el personal assistencial. Si cal que us absenteu de la sala d'espera, si us plau, informeu el personal administratiu.

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

6) Quan entreu a l'àrea assistencial, se us assignarà una infermera i un metge responsables. Sereu visitats, si cal, es faran proves per al diagnòstic i se us donarà el tractament adequat.

7) Si heu decidit que una persona us acompanyi, aquesta haurà de dur l'etiqueta identificativa lliurada a la recepció. Només es permet un acompanyant a l'àrea assistencial.

8) Tan aviat com el metge disposi dels resultats, se us informarà del diagnòstic i del procediment a seguir.

9) Finalitzada l'atenció al Servei d'Urgències, el personal assistencial us informarà de tractaments, procediments i recomanacions a l'alta així com del seguiment per part del metge de capçalera si s'escau.

10) En el cas de romandre a l'Hospital, l'equip que us ha atès us derivarà cap al dispositiu més adequat per fer-ne seguiment: com ara ingrés a l'Hospital, Hospitalització a domicili, o bé derivació a dispositius com hospital de dia, unitat de diagnòstic ràpid, o consultes externes.

Àrea d'Observació

Aquesta àrea està destinada a l'atenció de pacients que necessiten romandre durant més temps al nostre servei. En aquesta àrea, per a la comoditat, el confort i la intimitat de tots els pacients, el personal assistencial us podrà indicar l'abandonament temporal de l'espai segons les necessitats.

Cafeteria

Els acompanyants i els visitants disposen de la cafeteria de l'Hospital, situada a la planta zero. Addicionalment, disposeu de màquines de venda automàtica, a la sala d'espera.



Normes i recomanacions per a pacients i acompanyants

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.

Sales d'espera

Us preguem que no romangueu als passadissos per evitar interferir amb la dinàmica de treball dels professionals.



Telèfon mòbil

Heu d'apagar el telèfon mòbil si esteu a la zona assistencial. Com a pacient, podeu utilitzar-lo per contactar amb un familiar o persona de referència. L'acompanyant haurà de sortir fora de l'àrea assistencial si li cal parlar per telèfon.

Visites

Recordeu que només està permès l'acompanyament del pacient per una sola persona.

Us demanem que respecteu aquesta norma que facilita el descans dels pacients i la tasca dels professionals. En cas d'incompliment de la mateixa, el personal sanitari us la recordarà. Si torneu a incomplir-la, s'avisarà al Servei de Seguretat.

En situacions excepcionals es podrà autoritzar un altre acompanyant amb l'acord previ del personal sanitari. La persona acompanyant haurà de portar l'etiqueta identificativa en un lloc visible, que l'autoritza a estar a l'àrea assistencial. No es recomana l'entrada a menors de 12 anys en tota l'àrea del Servei d'Urgències.

No marxeu de l'hospital si encara no heu parlat amb el personal sanitari; si heu de marxar, abans, faciliteu un número de telèfon de contacte.

Si per qualsevol motiu necessiteu veure el pacient o rebre més informació, podreu dirigir-vos a la recepció. Tan aviat com sigui possible s'atendrà la vostra petició.

Aparcament

L'aparcament per als acompanyants de les persones que visiten al Servei d'Urgències de Sant Joan Despí és gratuït les 6 primeres hores, mentre els pacients estiguin a

les instal·lacions d'Urgències. A més està restringit a un únic vehicle, sempre que sigui el que hagi transportat la persona atesa.

Justificants

Si necessiteu algun justificant per a l'empresa, el podeu demanar a la recepció d'Urgències.

Informació mèdica

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

Objectes de valor

Us aconsellem que no porteu objectes de valor, ja que l'Hospital no és podrà fer responsable d'ells. Us recomanem que els lliureu als familiars o als acompanyants. Si això no fos possible, l'Hospital els podrà guardar a través del Servei de Seguretat. Tingueu especial cura amb audífons, dentadura postissa, ulleres o 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 prohibida la captació de qualsevol tipus d'imatge, tal i com estableix la regulació del 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 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

Us recordem que està prohibit fumar

Esperem que l'estada en el Servei d'Urgències sigui el més còmode possible. Per millorar la nostra atenció, us agraïm que, a través dels canals existents (bústies de suggeriments i correu electrònic de la Unitat d'Atenció al Ciutadà: uachsjd@sanitatintegral.org o bé també uac.hgh@sanitatintegral.org), ens feu arribar les opinions sobre els serveis.

CONSORCI SANITARI INTEGRAL
www.csi.cat