

Us trobeu al Servei d'Urgències de l'**Hospital de Sant Joan Despí Moisès Broggi**, 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.

## HOSPITAL



### 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 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.

També es proporcionarà una etiqueta d'identificació a un acompanyant del pacient que també haurà de dur obligatòriament en un lloc visible.

### Funcionament

- 1) Un cop acabat el procés d'acollida, haureu de romandre a la sala d'espera fins que escolteu l'avís d'un professional d'infermeria per fer el triatge.
- 2) Al box de triatge, el servei d'infermeria especialitzat determinarà el nivell de prioritació de la vostra visita amb l'ajut d'un sistema informatitzat.





3) En funció del nivell de prioritització i de l'especialitat assignada se us indicarà el lloc on haureu d'esperar 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) Durant el temps d'espera, cal estar atent perquè se us avisarà pel nom a través de la megafonia o directament mitjançant el personal assistencial. Si us heu d'absentar de la sala d'espera, si us plau, comuniquem-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. 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, els procediments i 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.

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...).

## Sala d'espera

Per motius assistencials i d'espai, els familiars i els acompanyants han de romandre a la sala d'espera. Us preguem que no romangueu als passadissos per evitar interferir amb la dinàmica de treball dels professionals.

## 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. L'acompanyant haurà de sortir fora de l'àrea assistencial per 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 situacions excepcionals es podrà autoritzar l'entrada d'un altre acompanyant amb l'acord previ del personal sanitari.

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

En determinats moments del dia, per a una major comoditat, confort i privacitat de tots els pacients, el personal assistencial podrà indicar als acompanyants que abandonin temporalment l'àrea assistencial.

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 al personal d'Atenció al Ciutadà present al Servei d'Urgències. Tan aviat com sigui possible s'atendrà la vostra petició.



## Aparcament

L'aparcament per als acompanyants de les persones que visiten el Servei d'Urgències 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 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 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. Addicionalment, també hi ha màquines de venda automàtica a les sales d'espera.



## 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, 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 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, 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.hmb@csi.cat](mailto:uac.hmb@csi.cat)).



c. Jacint Verdaguer, 90. 08070 Sant Joan Despí



93 553 12 00