

Guía de Acogida del servicio de URGENCIAS

Bienvenido/a al **Servicio de Urgencias** del Hospital San Juan de Dios de Córdoba. El objetivo de este servicio es atender a aquellas personas que tienen problemas de salud con una necesidad de asistencia inmediata o que no puede demorarse en el tiempo. La rapidez de la atención va a depender del nivel de gravedad de la patología, así como del volumen de pacientes que se encuentren en el servicio en ese momento, por lo que rogamos sean compresibles con el orden de llamada.

RECEPCIÓN

A la llegada al servicio de Urgencias deberá pasar por admisión, donde es esencial proporcionar su documento de identidad así como la tarjeta de su compañía en caso de poseer una póliza privada.

Tras la recepción, se le proporcionará una pulsera identificativa que deberá llevar de manera obligatoria en un lugar visible hasta su salida del hospital. Por favor, compruebe que sus datos administrativos sean correctos antes de pasar a la sala de espera.

Antes de ser atendido en consulta, pasará por el servicio de triaje de enfermería donde le asignarán un nivel de prioridad en la atención según los síntomas o patología que presente.

Recuerde que nuestro centro cuenta con un circuito de atención inicial cuyo objetivo es agilizar la atención que se presta al paciente, y diferenciar la atención según la gravedad de los casos.

FUNCIONAMIENTO

- La prioridad de la atención se determinará según la gravedad de la urgencia. Deberá permanecer en la sala de espera de triaje hasta ser nombrado por el personal de enfermería.
- En la consulta de triaje, el personal de enfermería especializado determinará el nivel de priorización de su visita con la ayuda de un nivel informatizado.

Nivel de gravedad para la atención en el servicio de Urgencias

Nivel 1	Reanimación	Enfermedad que amenaza la vida con riesgo de muerte inminente
Nivel 2	Emergencia	Enfermedad que amenaza la vida sin riesgo de muerte inminente
Nivel 3	Urgencia	Enfermedad aguda de gravedad moderada que no amenaza la vida
Nivel 4	Prioritario	Enfermedad leve, de bajo riesgo, que debe ser tratada en las siguientes horas
Nivel 5	No urgente	Enfermedad muy leve, sin riesgo, que no requiere actuación urgente

- Según el nivel de prioridad se le dirigirá a la sala de espera correspondiente, así como al servicio de radiología si necesita alguna prueba radiológica antes de que sea atendido por el médico.
- Durante el tiempo de espera, se recomienda prestar atención ya que le avisará el médico desde la consulta en la que va a ser atendido. Se ruega que durante este tiempo solo permanezca 1 acompañante con usted.
- Comuníque a enfermería si durante este tiempo empeoran los síntomas o experimenta algún cambio brusco en su estado de salud.
- Una vez se atendido por el médico, si es necesario, se le realizarán pruebas para el diagnóstico y se le administrará el tratamiento adecuado. Para ello, podrá pasar a alguna sala de tratamiento, donde será acompañado por personal de enfermería.
- El tiempo de espera para el resultado de las pruebas diagnósticas dependerá tanto de la complejidad de las mismas, como de otros factores. Tan pronto como el médico disponga de los resultados, le dará el diagnóstico y le informará del procedimiento a seguir.

- Finalizada la atención en el servicio de Urgencias, el personal asistencial le informará del tratamiento, recomendaciones al alta, así como del seguimiento por parte de algún especialista, si procede. Toda la información la llevará escrita en su informe de alta.
- Si fuese necesario continuar con la asistencia en nuestro Hospital, el equipo que le ha atendido lo derivará a la unidad correspondiente.

INSTALACIONES

El servicio de Urgencias se distribuye en diferentes espacios físicos, debidamente señalizados:

- Sala de críticos
- Admisión de urgencias
- Sala de espera de triaje
- Consulta de triaje
- 2 salas de enfermería-curas
- Sala de espera de patología banal
- Consulta de atención inicial
- 3 salas de tratamiento
- 2 salas polivalentes
- Sala de espera de patología avanzada
- 4 consultas médicas
- Radiología

SALAS DE TRATAMIENTO Y POLIVALENTES

Estas salas están destinadas a la atención de pacientes que necesitan permanecer en observación para administrar tratamiento y decidir la actuación más adecuada según su evolución. Para asegurar la comodidad, confort y la intimidad de los pacientes, se ruega pasar un solo acompañante, en aquellos casos que sea necesario.

SILENCIO

Con el fin de escuchar la llamada del equipo asistencial, respetar el descanso y recuperación del resto de pacientes y facilitar el trabajo de los profesionales,

por favor, mantenga un tono de voz bajo y modere el volumen de los dispositivos electrónicos. Se recomienda no utilizar el teléfono móvil si no es estrictamente necesario. Como paciente, puede usted usarlo para avisar a algún familiar o persona de referencia. El acompañante deberá salir fuera del área asistencial para hablar por teléfono.

JUSTIFICANTES

Si precisa de algún justificador de asistencia para usted o su acompañante, puede pedirlo en Admisión de Urgencias de 8:00 a 23:00 h.

INFORMACIÓN MÉDICA

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

OBJETOS DE VALOR

Le aconsejamos que no traiga objetos de valor al Hospital ya que el centro no se hace responsable de ellos. Si los lleva, le recomendamos que se los entregue a su acompañante.

CAFETERÍA

El Hospital cuenta con un servicio de Cafetería, situado en la planta semisótano (SS) del edificio de Consultas Externas con horario de 8:00 a 20:00 h, todos los días de la semana. Adicionalmente, disponen de máquinas de venta automática, frente al servicio de Radiología, junto a la sala de espera de triaje.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

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

- En cumplimiento de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, está PROHIBIDO FUMAR (tanto cigarrillos convencionales como electrónicos) en el interior del edificio y en todo el recinto hospitalario.
- Se ruega la colaboración para mantener el centro limpio, especialmente las zonas comunes y los aseos.
- La solicitud de baja laboral se realiza a través de su médico de atención primaria en su centro de salud o en el centro médico de su compañía aseguradora.
- Le informamos que puede acceder a la guía de usuario con más información en nuestra página web hsjdcordoba.es/documentacion-paciente/

Esperamos que su paso por el Hospital sea lo más agradable posible. Recuerde que su opinión es de gran ayuda para poder mejorar la atención y que puede expresarla por los diferentes canales de los que dispone para la misma.