



Guía del Usuario



Avda. San Juan de Dios s/n  
41930 Bormujos (Sevilla)

Teléfono: 955 050 550  
[www.hsja.es](http://www.hsja.es)



Área de Urgencias  
Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias





## INFORMACIÓN AL INGRESO EN URGENCIAS

Deberá **proporcionar sus datos personales** al llegar facilitando la tarjeta sanitaria o DNI en Admisión. Si es portador de la **Tarjeta +Cuidado** comuníquelo al personal.

El equipo humano que le atenderá durante su estancia está compuesto por médicos especialistas en Urgencias y Emergencias, enfermeros, auxiliares, administrativos y trabajadores sociales altamente cualificados para garantizarle la mejor atención sanitaria. El orden de atención dependerá de su patología, de la gravedad que presente y de las necesidades asistenciales. **No será por orden de llegada.**

En la Sala de espera 1 (exterior) estará con 1 acompañante. En la Sala de espera 2 (interior) estará sin acompañantes, salvo los menores de edad, portadores de Tarjeta +Cuidado y víctimas de violencia de género o sexual. En esta sala no habrá visitas organizadas. En ambas estará vigilado por personal de enfermería.

Deberá permanecer en el lugar que se le asigne para facilitar el seguimiento. **Hable en voz baja y mantenga el móvil en silencio.** En la sala de espera de pediatría hay un teléfono que comunica con la sala de espera de familiares.

En todo momento **tendrá asignado un médico y un/a enfermero/a responsables de su asistencia.** La solicitud de pruebas y la consulta o valoración por otros especialistas será siempre una decisión clínica del médico especialista de Urgencias.

## TIEMPOS DE ATENCIÓN

Los tiempos de atención en Urgencias varían en función de la **afluencia de pacientes** y de la **gravedad que presenten**. La prioridad es siempre atender primero a los más graves. Para evitar demoras en su atención y en la de los demás, debe usted acudir a su Médico de Familia o a su punto de Urgencias. En esta Unidad de Urgencias, los tiempos de asistencia habituales son:

NIVEL	GRAVEDAD	TIEMPO ASISTENCIA
1-2	Urgencias graves y emergencias	82% atendidas antes de 20 min.
3	Urgencias demorables	75% atendidas antes de 60 min.
4-5	Pacientes no urgentes	95% atendidas antes de 120 min.

En momentos puntuales de alta demanda, el tiempo de espera puede aumentar considerablemente, sobre todo en Niveles 3, 4 y 5. Pedimos su comprensión por ello.

### MIENTRAS ESPERA:

- Mantenga **silencio y respeto** por los otros pacientes y los profesionales.
- **No deambule ni abandone la Sala de Espera** sin aviso. Podemos llamarle en cualquier momento.
- Si tiene alguna **discapacidad auditiva o visual**, avise a los profesionales.

## CARTERA DE SERVICIOS

**Todos los pacientes con problemas urgentes recibirán atención inicial en este Área de Urgencias.**

Sin embargo, tras recibir atención inmediata, los pacientes pueden precisar derivación al centro de referencia para completar valoración en los siguientes casos:

Pediatría	Patología pediátrica grave, traumatología pediátrica, cirugía pediátrica y neonatología
Cardiología	Sospecha de mal funcionamiento del marcapasos
Neumología	Cuerpo extraño en vías respiratorias
Nefrología	Urgencias de pacientes en diálisis
Hematología y Oncología	Urgencias en pacientes hemofílicos y en tratamiento oncológico
Traumatología	Traumatismos y quemaduras graves, amputaciones, heridas faciales graves
Psiquiatría	Urgencias psiquiátricas
Obstetricia	Urgencias obstétricas incluyendo el parto Urgencias médicas o quirúrgicas significativas en gestantes
Trasplantes	Urgencias de pacientes trasplantados

## OBSERVACIÓN Y TRATAMIENTOS CORTOS

Estas áreas están destinadas a pacientes que requieren **mayor nivel de vigilancia y cuidados**, por lo que no se permite el acompañamiento de familiares.

## INFORMACIÓN Y VISITAS

Existen tres turnos de visitas al día en los que se autorizará la presencia de familiares:

### MAÑANA

**8:30h** Visita de 10 minutos sin información médica

**13:00-13:30h** Con información médica

### TARDE

**20:00 -20:30h** Con información médica

Las visitas pueden retrasarse o anularse por motivos asistenciales.

Los médicos de **Observación y Tratamientos Cortos** facilitarán información adicional solo cuando se hayan producido variaciones en la evolución del paciente.

El alta puede producirse en cualquier momento del día o de la noche. Rogamos faciliten en Admisión un **teléfono de contacto de sus familiares**.

El uso de las **ambulancias** será prescrito por el facultativo responsable solo por motivos sanitarios y no dependerá de la forma en que se llegue al hospital.

## RECUERDE:

- Para evitar ingresos no justificados en Urgencias, le recomendamos acuda previamente a su **médico de familia** o al **médico de urgencias de Atención Primaria**. El tiempo dedicado a pacientes no urgentes ocasiona demoras en la asistencia a otros pacientes con mayor urgencia asistencial
- Recuerde acudir a Urgencias con los últimos informes médicos y la medicación que esté tomando
- Se recomienda no llevar dinero u objetos de valor. El centro no se hace responsable de la pérdida o deterioro de las mismas

## SUGERENCIAS

Su **opinión es importante para nosotros**, utilice los buzones habilitados para ello ó diríjase al Servicio de Atención al Usuario.

**\*Se informa que los datos facilitados se incluyen en un fichero, su uso será exclusivamente para fines asistenciales. Ley 3/2018 LOPD.**

