

## CIRCUITO DE ASISTENCIA (PLAN ASISTENCIAL)

### ADMISIÓN

↓ Dará los datos para su ingreso en Urgencias.

### TRIAJE

↓ Un enfermero valorará el motivo de consulta, sus antecedentes y le tomará unas constantes, para determinar según el protocolo establecido a tal efecto, cuál es su prioridad de atención. En algunos casos le ofrecerá analgesia o antitérmicos para la espera o solicitará alguna prueba diagnóstica para agilizar la asistencia.

### SALA DE ESPERA

↓ Podrá permanecer en la misma con 1 acompañante, y estará vigilado por personal de enfermería. Si tiene dudas o cambia su situación, consulte a este personal. Los niños pasan a la Sala de Espera de Pediatría, acompañados de 1 familiar.

### CONSULTA

↓ El médico le entrevistará, le explorará y si lo considera necesario le solicitará pruebas y le indicará un tratamiento. Puede darle de alta tras la primera visita.

### SALA DE ESPERA

↓ Será llamado por megafonía para realizarle las pruebas, los cuidados y administrarle tratamientos. El médico verá los resultados en el ordenador. Es posible que necesite ampliar las pruebas. La espera dependerá de la llegada de resultados, de la evolución clínica y de la necesidad de atención de otros pacientes.

### CONSULTA

↓ En función de los resultados y la evolución, el médico decidirá si puede marcharse a domicilio con tratamiento, o si precisa ingreso en planta o pasar a un área de mayor nivel de cuidados (Tratamientos cortos u Observación)

→ **TRATAMIENTOS CORTOS**

→ **OBSERVACIÓN**

→ **HOSPITALIZACIÓN**

→ **ALTA A DOMICILIO**



# Guía del Usuario

# Área de Urgencias

## Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias

## Información y dirección

### Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias

Hospital San Juan de Dios del Aljarafe

Av. San Juan de Dios s/n.

41930 Bormujos (Sevilla)

Teléfono: 955 05 05 50

Página web:

[www.hsjda.es](http://www.hsjda.es)





## 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 de Urgencias, 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.**

Podrá estar acompañado de un solo familiar en la sala de espera y se le avisará por megafonía. Si desea que se le llame mediante un número, o que no se informe de que está Ud. ingresado en Urgencias, comuníquelo en Admisión.

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 el Área de Urgencias varían en función de la afluencia de pacientes y de la gravedad que presenten. La prioridad de los profesionales 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:

TIPO DE URGENCIAS POR GRAVEDAD	TIEMPO DE PRIMERA ASISTENCIA MÉDICA
Niveles 1 y 2 (Urgencias graves y emergencias)	88% atendidas antes de 20 min.
Niveles 3 (Urgencias demorables)	75% atendidas antes de 60 min.
Niveles 4 (Pacientes no urgentes)	95% atendidos antes de 120 min.

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

## CARTERA DE SERVICIOS

Todos los pacientes con problemas urgentes recibirán atención inicial en este Área de Urgencias. En ocasiones, los pacientes pueden precisar derivación al centro de referencia para completar valoración:

## EXCLUSIONES A LA CARTERA DE SERVICIOS DE URGENCIAS

PATOLOGÍA	EXCLUSIONES
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

## ÁREAS DE 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:

9.30 horas. Visita de 10 minutos de duración en la que se autoriza el acceso de sólo 1 familiar y en la que se facilitará información no médica sobre la situación del paciente durante la noche.

13.00 a 13.30 horas (con información médica)

### Tarde:

20.00 a 20.30 horas (con información médica)

Los médicos de Observación y Tratamientos Cortos facilitarán información adicional sólo 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 sólo 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 Atención Primaria o al médico de Urgencias que le corresponda. 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 15/1999 LOPD.