

Protocolos de Información al paciente u Hojas de Instrucciones para pacientes



COMPLEJO HOSPITALARIO DE CÁCERES

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS

SES

Gerencia del Área de Salud de Cáceres

SENTIMOS QUE UD. O ALGUNO DE SUS FAMILIARES NECESITE ATENCIÓN SANITARIA URGENTE: CON EL FIN DE QUE ÉSTA SEA LO MÁS ADECUADA Y SATISFACTORIA POSIBLE, LES ROGAMOS QUE LEAN DETENIDAMENTE LAS SIGUIENTES ACLARACIONES QUE ESPERAMOS SIRVAN PARA BENEFICIO DE TODOS.

ANTES DE VENIR

Le recordamos que en su localidad o cerca de ella, existe un PAC (Punto de Atención Continuada), con personal de guardia permanente y perfectamente capacitado para resolver o tomar una decisión sobre su problema, evitando el riesgo que conllevan los desplazamientos indiscriminados y la saturación de los Servicios de Urgencias Hospitalarios, a la vez que su intervención inmediata deriva en que el paciente llegue en mejores condiciones al Hospital. En caso necesario, también puede usted llamar al Servicio de Emergencias de Extremadura Telf. 112, que destinará el recurso más adecuado a su patología.

Traiga consigo los Informes Médicos de los que disponga, ya que ayudarán a enfocar más

correctamente su problema.

Si la situación lo permite, evite traer objetos de valor, o entréguelos a sus acompañantes antes de entrar, ya que no disponemos de medios ni tiempo para garantizar su custodia.

AL LLEGAR

Será recibido por un Celador, que determinará el medio más adecuado para acceder al interior del Servicio (camilla, silla de ruedas..), de acuerdo a su situación física y su patología.

Si han venido en automóvil, le rogamos que lo retiren del recinto de Urgencias a la mayor brevedad posible, para permitir el acceso inmediato de otros vehículos que acudan posteriormente.

Algún familiar o acompañante, debe dirigirse a la ventanilla de Admisión para aportar los datos de filiación que se les solicitarán.

Es importante que permanezca en la Sala de Espera de Familiares, sobre todo en el caso de que el paciente no pueda expresarse adecuadamente, ya que el Médico necesitará su ayuda para determinar el alcance del problema.

NO OLVIDEN MENCIONAR LAS POSIBLES ALERGIAS

DENTRO DEL SERVICIO DE URGENCIAS

Será valorado a la mayor brevedad posible por un miembro del personal sanitario del Servicio que establecerá la prioridad de su proceso.

Dadas las características específicas de la Urgencia, comprenderá que no puede ser atendido por “orden de llegada”, si no de acuerdo a sus necesidades y las de los otros enfermos.

Por respeto a la intimidad de los pacientes y por su propia seguridad (contagios...), **no se permite la presencia de acompañantes dentro del Servicio**, excepto en determinados casos (niños, ancianos,...) siempre a criterio facultativo.

Una vez valorado por el Médico, si éste lo considera necesario, se realizarán exploraciones complementarias (analíticas, radiografías,..) para el diagnóstico. No piense que nos hemos olvidado, estos procedimientos llevan su tiempo, pero somos conscientes de su presencia y les garantizamos que estamos pendientes de usted.

MIENTRAS ESPERA.

Entendemos que “esperar sin saber”, puede resultar “desesperante”, pero comprenda que tenemos que atender a otros pacientes y que las pruebas que realizamos consumen mucho tiempo. Nuestra intención es mantenerlos continuamente informados, pero no siempre podemos hacerlo, por eso, si después de un tiempo prudencial desconocen la situación de su familiar, no lo duden, ¡Pregunten!. Se les atenderá en cuanto las circunstancias lo permitan.

La Sala de Espera es de todos, cuidenla. No fumen. **Los pacientes pediátricos disponen de una Sala de Espera exclusiva que no deben ocupar los adultos, excepto los padres o acompañantes de los niños.**

Evite permanecer en las proximidades de la puerta de entrada para no interrumpir el paso de pacientes que puedan precisar de atención inmediata, a la vez que evitará presenciar las desagradables condiciones en las que, a veces, llegan éstos.

Todo el personal lleva una tarjeta identificativa para que usted pueda saber a quién se dirige. Si no fuera así, puede usted solicitar que la persona que le atiende se identifique.

AL ALTA.

Es posible que después de ser atendido, consideremos que puede continuar tratamiento en su domicilio, para ello se emitirá un Informe Clínico con las exploraciones y pruebas realizadas, así como con un Juicio Clínico, recomendaciones y tratamiento.

De acuerdo con la actual normativa vigente para el Transporte Sanitario, el SES solo se hará cargo del transporte que precisen los pacientes domiciliados en la provincia. En caso de que el paciente esté domiciliado en otra provincia o comunidad autónoma y por voluntad propia prefiera ser atendido en el Hospital de su lugar de residencia habitual (siempre que, a criterio facultativo, no exista peligro para su salud) el transporte y la aceptación del traslado será realizado y asumido con cargo al Hospital de destino.

Las ambulancias se reservan para casos necesarios y a criterio facultativo. Usarlas sin motivo (comodidad, carecer de medio de transporte,...), puede ocasionar perjuicios graves a pacientes que si las necesitan.

Es importante que conserve el Informe Clínico emitido y que se lo muestre lo más pronto posible a su Médico de Cabecera, con el fin de que conozca su situación y tome las medidas que considere oportunas; ya que generalmente será el encargado de hacer el seguimiento y valoración de su proceso.

EL INGRESO.

Puede ocurrir que la patología que presente el enfermo, requiera para su estudio o resolución, el ingreso hospitalario. Esta es una decisión que solo puede tomar el Médico Especialista, después de valorar al paciente a solicitud del Médico de Urgencias. Dicho facultativo les informará de los motivos que aconsejan el ingreso y de cuantas cuestiones estén relacionadas con el mismo.

En la ventanilla de Admisión de Urgencias les notificarán la habitación asignada y les proporcionarán los documentos que precisen.

Existe una posibilidad intermedia cuando la patología aconseja una valoración evolutiva. En estos casos el paciente pasará al Área de Observación de Urgencias, donde permanecerá vigilado, en lo referente a su proceso, siendo ustedes informados de los eventos que tengan lugar.

Cuando las condiciones de funcionamiento del Servicio lo permitan, se les autorizará a que acompañen a su familiar.

TRASLADO.

En ocasiones el paciente precisará de medios técnicos o diagnósticos de los que no dispone este Hospital, siendo necesario su traslado a otro centro de mayor nivel asistencial. De los motivos y el centro de destino, serán debidamente informados antes de proceder a realizarlo.

Dependiendo de la patología y en base a los protocolos establecidos para traslados secundarios, éste podrá hacerse en ambulancia convencional (con o sin enfermero), UCI móvil (con médico y enfermero). Por sus características, no se **permite la presencia de ningún acompañante.**

Ocasionalmente y dependiendo de diversos factores (climatología, distancia,...) se utilizará el Helicóptero Sanitario del Servicio de Emergencias de Extremadura 112.

El Director Gerente.