



# GUÍA DEL PACIENTE y familiares en Urgencias

versión 2, agosto 2020





El personal del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Torrevieja le da la bienvenida. Esperamos atenderle con la mayor calidad posible, para lo que necesitamos su colaboración.

## Admisión

A su llegada, para evitar errores de identificación, le pediremos su tarjeta SIP y un documento oficial con fotografía (DNI).

Recuerde traer los informes médicos que tenga y la medicación que tome habitualmente.

**En todo momento debe llevar la pulsera identificativa blanca que se le facilitará en el ingreso y donde aparecerá su nombre y fecha de nacimiento, entre otros datos. Confirme que los datos coinciden con los suyos y en caso de no ser así, o por rotura o deterioro de la misma, comuníquelo al personal para que la sustituya.**

## Consulta de triaje

Profesionales de enfermería le realizarán una primera valoración para determinar su estado de salud. Le asignarán un código de clasificación, una prioridad en función de su estado y le informarán, además, sobre los tiempos de espera.

## Consulta médica

Será atendido, en el área de boxes, por un médico que le realizará los estudios necesarios para el diagnóstico de su patología, pudiendo precisar de exploración física o pruebas complementarias (RX, analíticas, etc.). A esta área podrá pasar un acompañante debidamente identificado. En el caso de la realización de pruebas complementarias, dependerá de la actividad que exista en el servicio de urgencias para que éstas sean inmediatas o sufran alguna demora.

También podrá ser derivado a la sala de observación o a la consulta de una especialidad concreta.

# Funcionamiento en el Servicio de Urgencias

Una vez conozcamos los resultados de sus pruebas, le avisaremos, tanto a usted como a su acompañante, para ofrecerle la valoración que ha realizado el personal médico.

Indique siempre en la consulta médica:

- Cualquier tipo de alergia y/o intolerancia medicamentosa o alimenticia.
- La medicación que tome actualmente y aquella que haya tomado el día que acuda al servicio de urgencias. (Ej. Aspirina, jarabes, antidiabéticos orales, etc.).
- También deberá comentar si consume algún tipo de producto de dietética y/o herboristería. (Ej. Té, plantas medicinales, etc.).

## Sala de observación

Puede que su situación precise pasar un tiempo en la sala de observación para un mejor control de sus síntomas. Por las características de esta sala, el paciente permanecerá sin acompañante durante su estancia, a excepción del momento del ingreso, y en los casos que el personal sanitario considere, así como pacientes AAA. Los horarios de visita quedan restringidos a las siguientes horas:

- De 9:00 a 9:30 horas
- De 13:30 a 14:00 horas
- De 19:00 a 19:30 horas

Fuera de estos horarios, se le informará a su familiar (a no ser que usted no quiera) siempre que haya algún cambio sustancial o novedad sobre su estado de salud (realización de pruebas diagnósticas, el tiempo que permanecerá en la sala de observación, acerca de su ingreso en planta, etc.).

Pediremos a su acompañante o familiar que nos facilite un teléfono de contacto.

Además, su familiar podrá dirigirse al mostrador de admisión de urgencias para solicitar más información sobre su estado de salud, siempre que usted nos autorice.

Cuando entren en observación es necesario realizar el lavado de manos con una solución hidroalcohólica que encontrará en la zona de entrada. En caso de aislamiento, pregunte a los profesionales sanitarios cuáles son las medidas adicionales que deben cumplir, tanto usted, como sus acompañantes.

Al ingreso en la unidad, se les dará los efectos personales de su familiar. Si no estuviera ningún familiar en ese momento, los objetos de valor serán entregados y custodiados por el personal de seguridad. Se ruega que entren con orden y tranquilidad para evitar molestias a los pacientes. Es importante que durante las visitas silencien sus teléfonos móviles.

### **Su seguridad es nuestra prioridad:**

En todo momento debe llevar la pulsera identificativa donde aparece su nombre y fecha de nacimiento. En algunas situaciones le preguntaremos su nombre y fecha de nacimiento como medida de seguridad para evitar posibles errores. Evite las caídas pidiendo ayuda al incorporarse, desplazarse y siempre que lo necesite. El personal extremará las medidas necesarias para prevenir las caídas, bajando el plano de la cama siempre que sea posible entre otros cuidados.

**En caso de emergencia avise al personal y siga en todo momento las instrucciones que le proporcionen los profesionales.**

## **Sala de espera**

En ella podrán permanecer las personas que le acompañen durante su estancia en urgencias.

## **Antes de salir de urgencias, asegúrese de...**

- Entender cuál ha sido la enfermedad de la que ha sido tratado/a.
- Confirmar con el especialista el tratamiento y cuidados que debe seguir al alta.
- Saber dónde debe dirigirse en caso de que su dolencia necesite seguimiento posterior (médico de atención primaria, consultas externas, admisión...).
- Lleve consigo sus efectos personales

## Recuerde...

- Tiene a su disposición otros recursos para solicitar atención médica en caso de que requiera atención urgente: **PAC La Loma, Rojales, Guardamar, Orihuela Costa, El Pilar, San Miguel y los centros de Atención Primaria del Departamento (en horario de urgencias).**
- **El centro no se hace responsable del deterioro o pérdida de objetos personales**, por lo que es conveniente que se los entregue a su familiar o acompañante.
- **Mantenga el teléfono móvil en silencio.**

## Transporte sanitario

Según el Real Decreto 1030/2006 tienen derecho a esta prestación las personas enfermas que, por imposibilidad física u otras causas exclusivamente clínicas, no puedan utilizar transporte ordinario para desplazarse a un centro sanitario o a su domicilio tras recibir la atención sanitaria correspondiente. Será siempre por indicación médica.

El transporte sanitario queda excluido en los siguientes supuestos:

- Alta voluntaria.
- De domicilio a domicilio.
- A petición del paciente sin indicación clínica.



¿Quieres compartir tu experiencia en **Urgencias** con nosotros?

**Escanea este código y responde a nuestra encuesta.**

SOMOS UN EQUIPO DE PERSONAS  
A SU DISPOSICIÓN LAS **24 HORAS DEL DÍA**  
NO DUDE EN CONSULTARNOS SI LO NECESITA

**SANIDAD PÚBLICA  
DE MÁXIMA CALIDAD**

Hospital Universitario de Torrevieja  
Carretera CV-95 s/n, 03186 - Torrevieja  
Alicante

Teléfono: 965 721 200



@torreviejasalud



www.torrevieja-salud.com



www.facebook.com/torreviejasalud

# YO salud

Donde quieras, cuando quieras



**CHAT ONLINE**  
*Comunicate con tu médico/a y enfermero/a*



**TUS RADIOGRAFÍAS**  
*Consulta las imágenes de tus pruebas radiológicas*



**PACIENTES CRÓNICOS**  
*Recibe atención inmediata si algún indicador se encuentra fuera de rango*



**PIDE CITA**  
*Pide cita o modifica tus próximas visitas*



**GRÁFICAS DE TU SALUD**  
*Compara la evolución de tu estado de salud*



**RESULTADO ANALÍTICAS Y CITOLOGÍAS**  
*Conoce el resultado de tus pruebas*



**JUSTIFICANTES**  
*Descarga justificantes de asistencia a citas*

**DESCÁRGALA EN**



ribera salud



**HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREVEJA**  
DEPARTAMENTO DE SALUD TORREVEJA

Departamento de Salud de Torreveja  
Hospital Universitario de Torreveja  
Ctra. Torreveja a San Miguel de Salinas CV-95  
03186 Torreveja (Alicante)  
[www.torreveja-salud.com](http://www.torreveja-salud.com)