



INFORMACIÓ PER A LES PERSONES USUÀRIES

Servei d'Urgències

Hospital Santa Caterina



EL SERVEI D'URGÈNCIES DE
L'HOSPITAL SANTA CATERINA
**ATÉN LES PERSONES LES 24
HORES, TOTS ELS DIES DE L'ANY.**



FUNCIONA PERQUÈ CADA PACIENT
**REBI L'ATENCIÓ ADEQUADA
SEGONS EL GRAU DE GRAVETAT**
DE LA SEVA SITUACIÓ.



ÉS IMPORTANT DONCS QUE
**CONEGUEU COM S'ORGANITZA EL
SERVEI** PERQUÈ CADA PERSONA
SIGUI ATESA AMB LA MÀXIMA
QUALITAT POSSIBLE.



Quin és el circuit de l'assistència sanitària d'un servei d'urgències?



Admissions

El Servei d'Admissions és el punt d'entrada al Servei d'Urgències. Quan arribi, el primer que haurà de fer és entregar seva la Targeta Sanitària Individual (TSI).



Triatge

En segon lloc, a l'àrea de triatge, un infermer/a valorarà el motiu de la seva consulta, els antecedents i li prendrà les constants vitals. El/la professional establirà la prioritat de la seva atenció, segons el protocol actual. És important que entengui que l'assistència no es realitza per ordre d'arribada sinó per ordre de gravetat. En alguns casos se li oferirà analgèsia o antitèrmics o se sol·licitarà alguna prova complementària, per agilitzar l'assistència posterior.

Des del triatge se'l podrà derivar a un centre d'urgències de l'atenció primària (CUAP Güell/CAP Salt) per rebre l'assistència que precisa segons el motiu de consulta i nivell de triatge, seguint el protocol actual.



Sala d'espera interna per als casos banals

En cas que la seva situació sigui considerada no urgent pel professional que l'ha atès prèviament, romandrà a la sala d'espera sense acompanyant.

El pacient podrà estar acompanyat si la seva situació és considerada de fragilitat o especial, o si és menor d'edat; sempre sota la supervisió i decisió final del personal d'infermeria.



Circuit ambulatori

Si el seu cas es tracta d'una urgència poc greu (nivell de triatge 4), serà derivat al circuit anomenat ambulatori, que vol dir que pot ser atès als centres d'atenció primària (CAP). El personal mèdic el valorarà en una consulta externa i sol·licitarà les proves complementàries oportunes. Pot ser donat d'alta en aquesta mateixa valoració.



Circuit intern

Si el seu cas és valorat com a una consulta emergent o urgent (nivells de triatge 1, 2 o 3), que vol dir que requereix de proves complementàries, tractaments i/o observació, i/o ingrés hospitalari, entra en el circuit intern del Servei d'Urgències de l'hospital.



Observació

En el cas dels pacients valorats com a greus, aquests s'atenen en l'àrea d'observació, que vol dir que requereixen de vigilància i atenció.

Com es classifiquen les urgències?

La classificació dels pacients es realitza seguint el Mètode Andorrà de Triatge (MAT) que té en compte la gravetat del pacient. La prioritat d'assistència la determina la gravetat i no el temps d'arribada.

Els nivells de triatge són:

1.	2.	3.	4.	5.
Emergència vital	Molt Urgent	Urgència	Menys Urgent	No Urgent
Risc vital immediat	Risc vital previsible	Potencial risc vital	Sense risc vital.	Sense risc vital. NO URGENT. Derivació a CAP/CUAP.

- ✳ En moments puntuals d'alta demanda, el temps d'espera pot augmentar, sobretot en els casos de nivells 3 i 4.
Demanem comprensió per la seva part.

És important que conegui ...

Informació

Segons la llei 21/2000, de 29 de desembre, la informació mèdica es donarà només al pacient, excepte si aquest ho demana explícitament d'una altra manera, o segons la seva situació clínica. Serà el pacient qui informará al seu familiar/acompanyant.

- ▶ Els metges/ses facilitaran **informació addicional** únicament quan hi hagi variacions en l'evolució del pacient.
- ▶ El personal infermer podrà donar **informació no mèdica** sobre l'estat del pacient a l'acompanyant, sempre i quan el pacient estigui d'acord i sigui aquesta la seva voluntat.
- ▶ **L'alta del pacient** pot produir-se en qualsevol moment del dia o la nit. Es demana que es faciliti al personal d'admissions un **telèfon de contacte** de familiars.
- ▶ **L'ús de l'ambulància** està prescrit pel metge/ssa responsable de l'atenció i serà per motius sanitaris i no dependrà de la forma d'arribada a l'hospital.
- ▶ **El certificat d'assistència als familiars** es podrà demanar a l'àrea d'admissions del Servei d'Urgències.

La normativa interna

Per al pacient



Ha d'estar **al lloc assignat** per tal de facilitar el seguiment.



Ha de portar la **mascareta** posada.



Ha de **parlar en veu baixa** i mantenir el **mòbil en silenci**.



En tot moment tindrà **assignat un professional metge/ssa i infermer/a**, responsables de la seva assistència.



Ha de saber que la **sol·licitud de proves complementàries** i/o valoració per altres especialistes serà **decisió clínica del metge/ssa** especialista d'urgències.

Per a les visites i acompanyants:

Si es tracta del cas d'una persona amb targeta *Cuida'm*, pacient fràgil/dependent o menors

- ▶ Sempre **podrà entrar un acompanyant amb el pacient**, tant a boxos com a observació.
- ▶ Es **podrà fer un canvi d'acompanyant per torn: matí/tarda/nit**. Es fa una valoració especial en cas de pacients en estat crític o molt crític i infants, sent flexibles en el nombre d'acompanyants.

Si es tracta del cas d'un pacient autònom i major d'edat

- ▶ L'acompanyant no pot entrar a boxos.
- ▶ En cas d'observació, **podrà entrar 1 acompanyant en els següents trams horaris: de 10.00 a 12.00 h i de 17.00 a 19.00 h**.
Es podrà fer **un canvi d'acompanyant per torn**, a les **11.00 h i a les 18.00 h**.
- ▶ El **personal auxiliar serà l'encarregat de sortir a buscar els acompanyants** que s'estiguin esperant a fora. **Ho farà a les 10.00 h, 11.00 h, 17.00 h i 18.00 h**.
- ▶ **No cal que ningú vagi a admissions per informar que han arribat acompanyants**, ja que l'auxiliar se'n farà càrrec.

Tres apunts importants:

1. Es recorda que els Centres d'Atenció Primària (CAP) i els Centres d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP) poden atendre les consultes no urgents. El temps dedicat al Servei d'Urgències de l'hospital a pacients no urgents ocasiona demores en l'assistència a altres pacients amb major urgència assistencial.
2. El Servei d'Urgències NO té la funció d'avançar proves complementàries ni visites ja programades.
3. Es recomana no portar objectes de valor. L'hospital no se'n fa responsable de la pèrdua o deteriorament.



La vostra opinió i suggeriments són importants

La vostra opinió és important per a nosaltres; de manera que si teniu suggeriments a fer-nos, us podeu dirigir al Servei d'Atenció a l'Usuari o al Servei d'Admissions d'Urgències.

Moltes gràcies per ajudar-nos a oferir una millor atenció!

Parc Hospitalari Martí i Julià
Hospital Santa Caterina
Servei d'Urgències

C/ Doctor Castany, s/n
17190 Salt (Girona)
Tel. +34 972 182 600
www.ias.cat

