

GUÍA INFORMATIVA PARA USUARIOS.



Unidad de Gestión Clínica Urgencias



ÍNDICE

- 1. Información general.**
 - 1.1. Localización.**
 - 1.2. Horario.**
 - 1.3. Contacto.**
 - 1.4. Cómo hacer uso del Servicio de Urgencias.**
 - 1.5. Página web.**

- 2. Cartera de servicios.**



INFORMACIÓN GENERAL

En el servicio de Urgencias del Hospital Torrecárdenas, trabajamos todos para dispensarle la atención sanitaria que precise. Hemos elaborado esta guía con el fin de informarle sobre las normas básicas de funcionamiento de este servicio.

Esperamos poder ofrecerle una atención sanitaria a la altura de sus expectativas y contribuir a la resolución de su problema de salud.

LOCALIZACIÓN

La Unidad de Urgencias se encuentra en el semisótano del HU Torrecárdenas. Está compuesta por diferentes áreas de atención y servicios orientados a la mejor atención al usuario:

*** Servicio de Admisión de Urgencias.** Esta unidad ubicada en el a la entrada del servicio, con acceso directo desde la sala de espera, está a disposición de familiares y pacientes, con el fin de mejorar las prestaciones ofrecidas, y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los enfermos. Le informarán sobre dudas que le surjan durante su estancia en este servicio sobre el funcionamiento del mismo. Todas las personas que lo forman estarán a su disposición para recibir y tramitar todas las sugerencias y reclamaciones que usted considere conveniente presentar relacionadas con la atención recibida.

Este servicio cuenta con “La Carta de Derechos y Deberes del Usuario”. Disponible para su consulta en otros idiomas y en braille. Expuesto también en las salas de espera.

*** Unidad de Urgencias Polivalentes,** que a su vez se divide en distintos Circuitos de Atención al paciente:

- Circuito Respiratorio y de riesgo biológico.
- Circuito Atención Polivalente (consultas).
- Circuito para Atención de pacientes Críticos.
- Circuito de Traumatología, que consta de una consulta principal y una sala de técnicas para la atención de pacientes con procesos traumatológicos.
- Circuito de atención básica. Para atención de motivos de consulta que precisan un menor nivel de urgencia.



- Consulta de Enfermería. Para la realización de técnicas y cuidados por parte del profesional de Enfermería que usted o su familiar puedan precisar durante su estancia.

También consta de una serie de subcircuitos de atención específica:

- Derivación a consultas de especialidades. *“Bajo estricto protocolo consensuado con dichas especialidades”*

- o Consulta de ORL (Otorrinolaringología). Previa valoración del paciente por un médico de la Unidad o derivado de otro centro hospitalario. Los pacientes serán valorados por el especialista en ORL según protocolo establecido.

- o Consulta de Oftalmología. Para la valoración de pacientes previamente valorados por un médico de la Unidad o derivados desde Atención Primaria u otro centro hospitalario.

* **Área de Observación.** Para la estancia de pacientes que precisan de una vigilancia más estrecha, presentan alguna situación de complejidad asociada y/o pendiente de pruebas diagnósticas y/o valoraciones complementarias.

* **Área de Sillones.** Para la estancia de pacientes que precisan administración de tratamiento, realización de pruebas diagnósticas, evolución y/o cierto nivel de control o vigilancia.

* Zona de Radiodiagnóstico de Urgencias.

* Zona de celadores.

* Salas de espera y sala de cuidados para pacientes vulnerables.

* Baños.

* Salas de descanso del personal profesional.

* Despacho del Director médico de la unidad así como de los Supervisores de Enfermería de las dos Áreas.



Urgencias es un servicio comprometido con la mejora en la accesibilidad del usuario a los servicios sanitarios, y para ello se han llevado a cabo distintas medidas, para favorecer la eliminación de barreras, y facilitando la accesibilidad universal y la asistencia a personas con capacidades diferentes, garantizando sus derechos como usuarios a:

- o Ciudadanos titulares de derechos.
- o Ciudadanos con especiales dificultades para satisfacer sus necesidades normales.
- o Personas que quieren que sus necesidades sean atendidas en recursos flexibles pensados para todos.

En caso de que usted o su familiar presente algún tipo de discapacidad o necesidad especial, hágaselo saber al personal de la unidad, ya que existen Circuitos específicos de atención y herramientas para la atención de pacientes vulnerables y con diversidad funcional.

Desde el Servicio de Urgencias se trabaja para Garantizar el acompañamiento, a los usuarios menores de edad, las personas especialmente vulnerables y los grandes discapacitados, durante su estancia en las distintas áreas de Urgencias.

El Servicio de Urgencias cuenta con gran equipo multidisciplinar, compuesto por celadores, Técnicos en Cuidados de Enfermería (TCE), Enfermeros y facultativos para dar una atención de calidad centrada su atención. Este servicio tiene acceso a pruebas diagnósticas y de laboratorio para ofrecer al usuario los recursos que precise. El equipo facultativo trabaja de manera coordinado con otros especialistas como Traumatólogos, especialistas de Cirugía general, Digestivo, Medicina Interna, entre muchos otros, para dar respuesta a sus necesidades de salud.

HORARIO

El Servicio de Urgencias se encuentra abierto las 24 horas del día los 365 días del año para dar respuesta a las necesidades de salud que presente la población.

Los pacientes que permanecen en el Área de Observación o Sillones no permanecen acompañados de familiar, salvo en casos determinados como son (menores de edad, cuidador reconocido con Tarjeta +cuidados).



CONTACTO

Se puede contactar telefónicamente con el Servicio de Información al usuario de Urgencias (SIU) al teléfono:

- 950 01 6908
- 950016246

Del mismo modo, puede dirigir cualquier sugerencia que estime oportuna al Buzón de Sugerencias de la Unidad: urgencias.hto.sspa@juntadeandalucia.es

¿CÓMO HACER USO DE NUESTRO SERVICIO DE URGENCIAS?

Para hacer un mejor uso de nuestro servicio de urgencias:

1. Acuda a la unidad para atención por iniciativa propia cuando la situación implique gravedad o no admita demora.

* Evite utilizar el servicio de urgencias por motivos que puedan ser atendidos en su centro de Atención Primaria. El orden de asistencia dependerá de la gravedad que presente el usuario, nunca del orden de llegada.

2. Acuda cuando sea remitido por su médico de cabecera o por los servicios de urgencias extrahospitalarios, a los que deberá acudir inicialmente, siempre que el motivo de consulta lo requiera.

Documentación y familiares

A su llegada al servicio de urgencias:

A. En el mostrador de admisión debe facilitar.

- 1) Tarjeta sanitaria o cartilla de la seguridad social.
- 2) DNI.
- 3) Informe de derivación, en caso que sea derivado por un facultativo.

B. Los pacientes pueden estar acompañados por un familiar durante su espera a ser atendidos y primera atención. Estos criterios pueden variar en función de situaciones excepcionales. Siempre se favorece el acompañamiento en pacientes menores de edad y/o pacientes en situación de vulnerabilidad.



C. Será llamado a la Sala de Clasificación para llevar a cabo su Recepción, Acogida y Clasificación, por un profesional de Enfermería. En función del motivo de consulta y criterios de complejidad se le asignara una prioridad. El orden de atención se llevará a cabo por criterios de urgencia, no por orden de llegada.

D. Debe esperar en la sala de espera que le indiquen desde clasificación, hasta su llamada para la atención facultativa, en función del motivo de consulta será asignado a uno de los diferentes circuitos existentes, para dar la mejor respuesta y ofrecerle una atención de calidad. En el suelo de la Unidad encontrará flechas de distinto color, y paneles informativos en las paredes, para facilitarle el acceso a las distintas áreas de atención.

Durante todo el proceso de su atención, una vez admitido en la Unidad, en el Servicio de Admisión, se le dará un código TURNOSAS, que debe conservar durante toda su estancia, pues le avisarán a través de él, para los distintos pasos de su proceso. Su código TURNOSAS aparecerá en color naranja parpadeando cuando lo avisen para atenderlo, y le indicará la zona de la que es llamado.

Colabore en su seguridad favoreciendo una adecuada identificación del usuario, a través de la pulsera identificativa que le facilitarán en el Servicio de Admisión y comuníquese con el personal sanitario en caso de deterioro de la pulsera o pérdida.



PAGINA WEB

Puede tener acceso a información relativa al Servicio de Urgencias en la página web del hospital, a través del siguiente enlace:

<https://www.hospitaltorrecardenas.es/area-hospitalaria/idades-de-gestion-clinica/idades-de-gestion-clinica/urgencias/>

Usted también puede acceder a la encuesta de satisfacción del usuario del Hospital Torrecárdenas a través de la página web del hospital, o a través del siguiente QR, para darnos su valoración de la atención recibida en nuestro Servicio y así conocer que áreas podemos mejorar para aumentar su satisfacción con la atención recibida.





CARTERA DE SERVICIOS .

*** Atención a la Parada Cardiorrespiratoria, al Politraumatizado y a la Emergencia.**

A) Aislamiento y control de la vía aérea y ventilación:

Cánulas de Guedel.

Ventilación manual con bolsa y mascarilla.

Pulsioximetría.

Oxigenoterapia.

Intubación traqueal.

Técnica de intubación difícil.

Cricotiroidotomía.

Ventilación mecánica no invasiva e invasiva.

B) Control cardiocirculatorio:

Monitorización electrocardiográfica.

Desfibrilación eléctrica.

Cardioversión sincronizada.

Marcapasos externo.

Monitorización no invasiva de la presión arterial.

Monitorización de la presión venosa central.

C) Atención al Politraumatizado:

Técnicas de inmovilización de la columna.

Técnicas de inmovilización de miembros.

D) Manejo, control y administración de las drogas protocolizadas.

* Procedimientos de control y observación. Toma y monitorización de temperatura.

Toma y monitorización de pulso y frecuencia respiratoria.

Toma y monitorización de presión arterial no invasiva.



Monitorización electrocardiográfica continua.

Monitorización de la saturación de O₂ .

Monitorización de diuresis horaria y por turnos.

Control de otros fluidos, secreciones y excreciones. Balance hídrico.

Monitorización de otros signos clínicos específicos: Glasgow...

Protocolo de administración de drogas y medicación.

***Traslado de pacientes. En los dos sentidos:**

Recepción de Pacientes: Al ser, el nuestro un hospital de referencia de la provincia, recibimos

una gran cantidad de pacientes, por ello tenemos protocolizado con el resto de Hospitales la forma

de traslado y la localización del paciente según las distintas situaciones.

Traslado de Paciente a otros centros: Siguiendo el protocolo de traslado que promueve el PAUE,

mediante ambulancia medicalizada y Equipo de Transporte de Cuidados Críticos.

***Procedimientos terapéuticos.**

A)Quirúrgicos:

Suturas de heridas de piel y tejido subcutáneo, no complicadas.

Cura y limpieza de heridas y quemaduras.

Tratamiento, taponamiento de hemorragias y control de heridas sangrantes .

Extracción de cuerpos extraños en piel.

Extracción simple y curación de cuerpos extraños corneales.

Extracción simple de cuerpos extraños de cavidad orofaríngea, fosas nasales y conducto auditivo. Vendajes, inmovilizaciones de miembros y férulas. Atención al politraumatizado.

Reducción de Luxaciones.

B)Tratamientos Médicos específicos:

Administración de aerosoles con aire y oxígeno.



Oxigenoterapia y/o Ventilación no invasiva.

Administración y manejo de medicación de urgencias.

Sedación y analgesia bajo protocolo. Anestesia tópica y local.

Procedimientos y protocolo de limpieza, aseo y cuidados corporales y prevención de úlceras por decúbitos.

*** Procedimientos terapéuticos/diagnósticos.**

Acceso a vía venosa periférica. Acceso a vía venosa central.

Punción Arterial. Vía Intraósea.

Sondaje vesical. Sondaje naso-gástrico.

Sistemas de perfusión continua.

Maniobras de RCP Básica y Avanzada.

Paracentesis en ascitis a tensión.

Toracocentesis.

Aspiración de secreciones.

Eco Fast. Ecografía de Urgencias.

*** Procedimientos diagnósticos.**

A) Del Área de Urgencias:

ECG de doce derivaciones.

Analítica seca para glucemia.

Fondo de ojo. Exploración con lámpara de hendidura.

Otoscopia y Rinoscopia. Laringoscopia indirecta. Fibroscopia Alta.

Punción Intrarraquídea.

ECOGRAFÍA Protocolo FAST.

B) En colaboración con Servicio de Radiología:

Rx Simple de abdomen. Rx Tórax.

Exploración ósteo-articular.



Ecografía Abdominal (Bajo protocolo). Tomografía Axial Computerizada (Bajo protocolo).

C) En colaboración con UGC de Biotecnología:

Hemograma: con Hemoglobina, Hematíes y sus parámetros, Plaquetas y Leucocitos y fórmula.

Coagulación: con TP, TPTA, INR, Fibrinógeno. Frotis (Bajo protocolo). Dímero D.

Determinaciones en Sangre: Glucosa, Urea, Creatinina; Sodio, Potasio, Cloro, Calcio; Proteínas totales;

Bilirrubina total y directa; CPK y Mb; Troponina; Amilasa.

Gasometría; Fármacos (Al menos en turno de mañana: Teofilina, Litio, Digoxina).

Determinaciones en orina: Examen en fresco de sedimento y elementales; Amilasuria; Test de gestación;

Tóxicos en orina (benzodiazepinas y barbitúricos, cocaína, cannabis, anfetaminas, opiáceos, metadona).

Determinaciones en líquidos orgánicos: Líquido cefalorraquídeo (hematíes, leucocitos, cuantificación y fórmula; glucosa y proteínas). Líquido pleural, articular y ascítico (hematíes, leucocitos, cuantificación fórmula: glucosa y proteínas; LDH y Amilasa; ph).

Recogida y procesamiento para Cultivo y Antibiograma de sangre, líquidos corporales, secreciones y cualquier catéter o material. Gota gruesa.