

## CINCO IDEAS CLAVES DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL DE BENALMÁDENA



1

### ADMISIÓN

TARJETA SANITARIA+DNI



2

### VOZ Y USO MÓVIL

MODULAR TONO DE VOZ  
Y MÓVIL EN SILENCIO



3

### IDENTIFICACIÓN Y PRIORIDAD ATENCIÓN

PULSERA  
IDENTIFICATIVA/TRIAJE



4

### ACOMPANIAMIENTO

- SALA ESPERA: 1 persona
- OBSERVACIÓN: pacientes vulnerables
- Visitas: 9h, 13h, 17h, 21h



5

### INFORMACIÓN

- CONSULTA 24
- VISITAS OBSERVACIÓN



1

### ADMISIÓN

TARJETA  
SANITARIA+DNI



2

VOZ Y USO MÓVIL  
MODULAR TONO DE  
VOZ Y MÓVIL EN  
SILENCIO



3

### IDENTIFICACIÓN Y PRIORIDAD ATENCIÓN

PULSERA  
IDENTIFICATIVA/TRIAJE



4

### ACOMPANIAMIENTO

- SALA ESPERA: 1 persona
- OBSERVACIÓN: pacientes vulnerables
- Visitas: 9, 13, 17, 21



5

### INFORMACIÓN

- CONSULTA 24
- VISITAS EN OBSERVACIÓN



1º

Recuerde que es básico que en admisión acompañe su **TARJETA SANITARIA**, con su **DOCUMENTO DE IDENTIDAD**, pasaporte o algún otro documento que facilite su identificación. Es una medida básica para su seguridad clínica. Verifique su **TELÉFONO DE CONTACTO**, si es paciente o si es acompañante por si necesitamos darle alguna información.



2º

Una idea importante es **MODULAR EL TONO DE VOZ** en las diferentes áreas del servicio. Sería interesante también **PONER EN SILENCIO EL TELÉFONO MÓVIL**, y si necesita usarlo, le invitamos que lo haga en la puerta de entrada. Todo ello disminuye la contaminación sonora y mejora el bienestar.



3º

Le proporcionaremos una **PULSERA IDENTIFICATIVA** que deberá llevar puesta **SIEMPRE**. Esta pulsera tiene su nombre, número de historia, fecha nacimiento y un **CÓDIGO** (para preservar su **INTIMIDAD** y hacer una **atención más SEGURA**), con el que le avisaremos a través de las pantallas. Compruebe que los datos son correctos. Si es alérgico algún fármaco, le pondremos una pegatina amarilla a la pulsera. Como sabrá, **LA ATENCIÓN EN URGENCIAS NO ES POR ORDEN DE LLEGADA**. Es por **PRIORIDAD CLÍNICA**. Se realiza una valoración en la sala de triaje siguiendo un sistema de clasificación internacionalmente reconocido y por personal experto. Los recursos materiales, estructurales y humanos que tenemos son limitados y nos obliga a tener que priorizar la atención. Esperamos sea comprensivo con nosotros.



4º

Para mejorar la atención en nuestro servicio, **facilitaremos el ACOMPANIAMIENTO** durante el triaje, en la sala de espera de pacientes y durante la valoración médica, **solo CON 1 ACOMPAÑANTE (2 en niños)**. Intente evitar el intercambio de familiares. En el área de **OBSERVACIÓN** y en las otras **CONSULTAS**, el acompañamiento se facilita **solo a pacientes vulnerables, frágiles, dependientes o pediátricos, con 1 persona**. No obstante, si su familiar está ingresado en **OBSERVACIÓN**, existe la posibilidad de **VISITARLO** en los horarios establecidos: **9, 13, 17 y 21 HORAS**. Se le avisará en la sala de espera de familiares. Estas visitas **duran una hora**, con posibilidad de intercambio. Entienda, que para preservar la intimidad de los pacientes, la limitación de espacio existente y la afluencia de personas, tenemos que establecer este tipo de medidas. Hay una sala de espera al lado de admisión y una cafetería cerca.



5º

Indicarle que en la **CONSULTA 24** gestionamos las **DEMANDAS DE INFORMACIÓN** que le surjan. Estaremos a su disposición para ayudarle. Por ese le pedimos, que use esta consulta si tienen alguna **INCIDENCIA O DUDA** y evite interrumpir el triaje. Durante las **VISITAS a OBSERVACIÓN** se le **INFORMARÁ** sobre la situación clínica y de cuidados de su familiar. Si tiene dificultades con estos horarios, comuníquese al personal de turno para intentar encontrar una solución.

**¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!**

