

El **Servicio de Atención al Usuario** le informará y asesorará sobre las cuestiones que se le planteen durante la asistencia en urgencias. Tiene a su disposición el **Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía** por si estima conveniente hacernos llegar alguna deficiencia que haya experimentado.

La **Asociación de Intérpretes Voluntarios del Hospital Virgen de la Victoria** está a disposición de los pacientes extranjeros que lo soliciten.

### SERVICIOS RELIGIOSOS

Este hospital cuenta con Servicios Religiosos **Católicos** (Capilla situada en la planta baja donde se celebra misa a diario a las 11 horas, excepto los miércoles y los sábados que será a las 13 horas), además se administrarán sacramentos y acompañamientos por los sacerdotes llamando a centralita, **Anglicanos** (por mediación de las enfermeras contactando con el número 952 219 396) y **Evangelistas** (por mediación de las enfermeras contactando con el número 952 302 785/615 547 420).

### CAFETERÍA

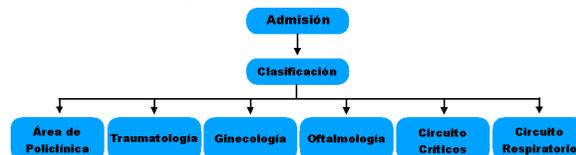
Ubicada en la planta baja, en horario de 7:30 horas a 23:00 horas (cerrada durante la noche)



Desde el Área de Clasificación se asigna a cada paciente un nivel de gravedad acorde con el motivo de consulta. De esta manera, se prioriza la atención en función de las necesidades terapéuticas y asistenciales de cada caso, no por orden de llegada. El nivel asignado se reevalúa periódicamente durante la estancia en el Área de Urgencias.



De igual manera los pacientes son asignados a los diferentes circuitos diferenciados dentro del Servicio de Urgencias.



### TELÉFONOS DE INTERÉS

#### TELÉFONO ÚNICO DE URGENCIAS

PARA TODA ANDALUCÍA: 902 505 061

#### INFORMACIÓN DE CENTROS DE

LA JUNTA DE ANDALUCÍA: 952 505 505

EMERGENCIAS SANITARIAS: 061

#### HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA VICTORIA

Centralita: 951 032 000



Junta de Andalucía  
Consejería de Salud y Consumo

## INFORMACIÓN A FAMILIARES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

### HOSPITAL VIRGEN DE LA VICTORIA



**Bienvenido al Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Virgen de la Victoria**, perteneciente al Sistema Sanitario Público de Andalucía, gracias por la confianza que ha depositado en nosotros.

Durante la estancia de su familiar todos los recursos sanitarios estarán disponibles con el fin de cumplir nuestra misión:

**“Proporcionar una asistencia individualizada, integral y de calidad a los ciudadanos que soliciten nuestros servicios”.**

El hospital logrará la confianza y satisfacción de sus ciudadanos por los resultados obtenidos, producto de la competencia y trabajo en equipo de sus profesionales, y dotación tecnológica.

Para cumplir nuestra misión necesitamos su colaboración; le rogamos lea detenidamente la información que le facilitamos, queremos garantizar la mejor asistencia y cuidado al paciente.

1. A su llegada ha sido atendido en el mostrador de **Admisión de Urgencias** para registrar los datos imprescindibles para que usted o su familiar reciba una correcta atención, por lo que deberá aportar Tarjeta Sanitaria y DNI, así como la documentación clínica que usted conserve de su centro de salud o de visitas o ingresos previos en nuestro hospital.

2. Los **Casos Críticos** se trasladarán sin demora, acompañados por los profesionales de emergencias ó 061, a la Sala de Críticos (**línea roja**). Los casos derivados desde Dispositivos de Cuidados Críticos y Urgencias extrahospitalarios (camillas) pasarán directamente al **Área de Clasificación (línea azul)**. El resto de casos se desplazarán a la **Sala de Espera de Urgencias**, de donde será requerido para ser evaluado en el **Área de Clasificación** con el objeto de ser identificado (pulsera identificativa) y evaluado para determinar el nivel de urgencia y necesidad de

continuar acompañado o no por el familiar/cuidador durante toda la estancia en el área asistencial de policlínica, quedando identificado con una pulsera ( amarilla si es acompañante de paciente vulnerable). El paciente con un familiar-cuidador, pasará a la **Sala de Asistencia de Policlínica** a la espera de ser evaluado por su médico.

3. El **tiempo de espera para ser atendido en la consulta médica lo definirá el nivel de gravedad, independientemente del orden de llegada**. Los problemas más leves pueden sufrir demoras; le aconsejamos acuda al centro de salud más cercano a su residencia para evitar desplazamientos y esperas innecesarios.

4. La utilización de la **Sala de Espera de familiares** está reservada únicamente a familiares no autorizados para acompañar a los pacientes, debiendo garantizar siempre el estar localizado a través del teléfono.

5. Una vez atendido el paciente por el médico, será informado de la situación y de los estudios necesarios. La estancia en el servicio de urgencias se prolongará, permaneciendo con el paciente sólo el familiar acreditado mediante pulsera identificativa de acompañante.

6. El paciente durante su estancia en la **Sala Asistencial de Policlínica** tendrá siempre un médico/a y un enfermero/a de referencia, que variará en función de los diferentes turnos.

7. Una vez concluido los estudios el paciente será evaluado por su médico para recibir el alta a domicilio, ser trasladado a otras áreas de urgencias (observación/sillones) o bien ser ingresado en el hospital. El **Servicio de Admisión**, asimismo estará informado de la ubicación del paciente a lo largo de su estancia en urgencias con el objeto de facilitar información a los familiares si procediera.

8. No se permite la estancia de familiares en la **Sala de Observación** (sillones y camas) a fin de garantizar la intimidad y tranquilidad de los pacientes.

9. Las visitas a los pacientes atendidos en la **Sala de Observación** serán a las 13:00 y a las 20:00 horas, con duración de 60 minutos, donde recibirán la información médica oportuna. Se permitirán dos familiares por paciente, no pudiendo intercambiarse con otros familiares( en situaciones especiales,sólo se permitirá la entrada a una persona). Los horarios citados podrán modificarse dependiendo de la situación de los pacientes o contingencias diarias.

## **OTRAS RECOMENDACIONES E INFORMACIONES DE INTERÉS**

Recuerde que todos los datos del paciente deben ser registrados en admisión. Rogamos portar la tarjeta sanitaria y D.N.I.

Al alta a domicilio, si fuese necesario, pasen por el mostrador de admisión, donde le podrán facilitar información para su próxima asistencia.

Su participación es válida para ayudarnos a mejorar la asistencia que prestamos cada día. Le invitamos a rellenar la **Encuesta de Satisfacción de Asistencia en el Servicio de Urgencias**, donde podrá hacernos llegar sus comentarios o sugerencias. Rogamos deposite la encuesta en el buzón del hall de entrada.

Es conveniente que todas las pertenencias de valor o documentos que porte el paciente sean entregados a los familiares. Si no es posible, el hospital dispone de **caja de seguridad** donde depositar los objetos de valor.

**El paciente en su espera, nunca debe, por motivos de seguridad, salir del recinto de urgencias.**