

## Hoja informativa del Servicio de Urgencias Pediátricas

El objetivo de los profesionales que trabajamos en el Servicio de Urgencias es atenderles de la mejor manera posible: Por ello, queremos informarles sobre nuestro modelo de atención. Su colaboración y comprensión es importante para poder prestarles la mejor asistencia.

### **Circuito asistencial:**

#### **Admisión de Urgencias:**

- A su llegada al servicio de Urgencias, se dirigirá al mostrador de Admisión donde facilitará los datos del paciente a visitar. Se le entregará un ticket con un código que debe guardar durante toda su estancia servicio de Urgencias, ya que servirá para avisarle a través de las pantallas habilitadas en las salas de espera. A partir de este momento le recomendamos que esté atento a las mismas. Cuando aparezca en la pantalla su código seguido de la palabra “triaje” se dirigirá a la puerta indicada donde le recibirá la enfermera de Triage. Este aviso se realiza, salvo situaciones excepcionales, en un tiempo inferior a 30 minutos.

#### **Clasificación (Triage):**

- En un primer momento, el paciente será atendido en un box por una enfermera experta en triaje, con el objetivo de poder determinar la prioridad de atención del paciente y la especialidad más adecuada para su atención. La realización del triaje es importante para ordenar de forma adecuada la atención de los pacientes. Existen 5 niveles de prioridad, que comprenden desde la urgencia vital (nivel I) hasta los niveles V que incluye los motivos de consulta que pueden atenderse de forma no urgente debido a la presión asistencial. Una vez realizado el triaje, la enfermera le indicará en qué sala deberá esperar para pasar a la Consulta.

#### **Box de Consulta:**

- Cuando aparezca de nuevo en la pantalla su código seguido de la palabra “Consultas”, se dirigirá a la puerta de Consultas donde le esperará el personal sanitario para acompañarles al box donde se le realizará la visita de urgencias.

#### **Prueba Complementarias:**

- Es posible que durante la visita se decida realizar alguna prueba complementaria (analítica de sangre o de orina, radiografías...) o consulta a otros especialistas. El

personal sanitario le indicará si debe permanecer en el box o desplazarse a otro lugar. Se le informará del resultado de dichas pruebas con la mayor brevedad posible.

## **Alta:**

- Finalizadas las actuaciones necesarias para atender su consulta, el personal sanitario le proporcionará el informe de alta. Si tiene cualquier duda, no olvide realizarla antes de abandonar Urgencias. En caso de precisar ingreso le facilitaremos la información necesaria para su estancia en el Hospital.

## **Preguntas frecuentes**

### **En la sala de espera:**

- **¿El número que me han dado sigue un orden?**  
No, es un código que se crea a partir del número de historia del paciente con el objetivo de preservar la confidencialidad de su identidad.
- **¿Para la visita del médico, se avisa por orden de llegada?**  
No, los pacientes se atenderán en función del nivel de urgencia que se ha determinado en triaje (niveles del I al V) y de la especialidad asignada.
- **¿Cuánto tiempo me queda para ser visitado?**  
La información sobre el tiempo de espera según el nivel de triaje se refleja en las pantallas de las salas de espera cada 10 minutos. Esta información es únicamente orientativa ya que el orden de atención de las consultas depende además del nivel de triaje y de la especialidad que le debe visitar, de todas las incidencias que de forma no prevista pueden producirse en un Servicio de Urgencias.
- **El estado del niñ@ ha cambiado o tiene dolor. ¿Qué hago?**  
Si cambia el estado del paciente durante su espera a ser visitado, tiene que informar en admisiones de urgencias para que se pongan en contacto con la enfermera de triaje y le realice una revaloración. El personal de Admisión le informará de dónde tiene que esperar para ser revalorada.
- **¿Dónde puedo calentar la comida del niñ@?**  
La sala de espera dispone de microondas, así como de máquinas expendedoras de bebida, comida y material de primera necesidad para hacer más comfortable su estancia en urgencias.

### **En el box de consulta**

- **¿Como puedo avisar al personal sanitario cuando estoy dentro del box?**  
Ante cualquier pregunta o duda puede avisar al equipo sanitario mediante el pulsador rojo de la habitación destinado para ello y que se le habrá explicado al realizar la acogida en el box.

**Después del alta**

- **¿Dónde puedo solicitar un justificante para el trabajo?**

Con el informe de alta, en el mostrador de Admisión le facilitarán un justificante de asistencia donde constará la hora de llegada y la hora a la que se le ha dado el alta.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION Y LES AGRADECEMOS SU  
CONFIANZA EN NUESTRO SERVICIO DE URGENCIAS**