

Full informatiu del servei d'Urgències Pediàtriques

L'objectiu dels professionals que treballem en el Servei d'Urgències és atendre'ls de la millor manera possible. Per això, volem informar-los sobre el nostre model d'atenció. La seva col·laboració i comprensió és important per poder oferir-los la millor assistència.

Circuit assistencial:

Admissió a Urgències:

- En arribar al servei d'Urgències, adreçis al taulell d'Admissió per facilitar les dades del pacient a visitar. Se li lliurarà un tiquet amb un codi que ha de guardar durant tota l'estada al servei d'Urgències, ja que servirà per avisar-li mitjançant les pantalles habilitades a les sales d'espera. A partir d'aquest moment li recomanem que estigui atent a les mateixes. Quan aparegui a la pantalla el seu codi seguit de la paraula "triatge", vagi cap a la porta indicada on el rebrà la infermera de Triatge . Aquest avís es realitza, excepte situacions excepcionals, en un temps inferior a 30 minuts.

Classificació (Triage):

- En un primer moment, el pacient serà atès en un box per una infermera experta en triatge, amb l'objectiu de determinar la prioritats d'atenció del pacient i l'especialitat més adequada per aquest. La realització del triatge és important per ordenar de manera adequada l'atenció dels pacients. Existeixen 5 nivells de prioritats, que preveuen des de la urgència vital (nivell I) fins als nivells V, en què s'inclouen els motius de consulta que es poden atendre de forma no urgent a causa de la pressió assistencial. Un cop realitzat el triatge, la infermera li indicarà en quina sala haurà d'esperar per passar a la Consulta .

Box de Consulta:

- Quan aparegui de nou a la pantalla el seu codi seguit de la paraula "Consultes", dirigeixin-se a la porta indicada. Allà els esperarà el personal sanitari per acompanyar-los al box on se li realitzarà la visita d'urgències.
-

Proves Complementàries:

- És possible que durant la visita es consideri necessari realitzar alguna prova complementària (analítica de sang o d'orina, radiografies, etc.) o consulta a altres especialistes. El personal sanitari li indicarà si ha de romandre al box o desplaçar-se a un altre lloc. Se l'informarà del resultat d'aquestes proves amb la màxima celeritat possible.

Alta:

- Un cop acabades les actuacions necessàries per atendre la seva consulta, el personal sanitari li proporcionarà l'informe d'alta. Si té qualsevol dubte, no oblidis consultar-la abans d'abandonar Urgències. En cas de necessitar ingrés, li facilitarem la informació necessària per la seva estada a l'Hospital.

Preguntes freqüents

A la sala d'espera:

- **El nombre que m'han donat segueix un ordre?**
No, és un codi que es crea a partir del nombre d'història del pacient amb l'objectiu de preservar la confidencialitat de la seva identitat.
- **Per la visita del metge, s'avisa per ordre d'arribada?**
No, els pacients s'atendran en funció del nivell d'urgència que s'ha determinat en triatge (nivells de l'I al V) i de l'especialitat assignada.
- **Quant temps em queda per ser visitat?**
La informació sobre el temps d'espera segons el nivell de triatge es reflecteix en les pantalles de les sales d'espera cada 10 minuts. Aquesta informació és únicament orientativa, ja que l'ordre d'atenció de les consultes depèn més del nivell de triatge i de l'especialitat que l'ha de visitar. En definitiva, de totes les incidències imprevistes que poden produir-se en un Servei d'Urgències.
- **L'estat de l'infant ha canviat o té dolor. Què faig ?**
Si canvia l'estat del pacient durant la seva espera per ser visitat, ha d'informar a admissió d'urgències perquè es posin en contacte amb la infermera de triatge i li faci una revaloració. El personal d'Admissió l'informarà d'on ha d'esperar per ser revalorat.
- **On puc escalfar el menjar de l'infant?**
La sala d'espera disposa de microones, així com de màquines expenedores de beguda, menjar i material de primera necessitat per fer més comfortable la seva estada a urgències.

Al box de la consulta

- **Com puc avisar el personal sanitari quan sóc a dins del box?**
Si té cap dubte o pregunta pot avisar l'equip sanitari mitjançant el polsador vermell de l'habitació destinat per a això i que se li haurà explicat al realitzar l'acollida al box.

Després de l'alta

- **On puc sol·licitar un justificant per la feina?**

Amb l'informe d'alta mèdica, a la finestra d'Admissió li facilitara un justificant d'assistència en què constarà l'hora d'arribada i el moment en què s'ha donat l'alta.

**MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ. ELS AGRAÏM LA
CONFIANÇA EN EL NOSTRE SERVEI D'URGÈNCIES**