

Al llegar a Urgencias, el primer profesional sanitario que le atenderá es la enfermera de Urgencias.

El triaje es el proceso de recepción, acogida y clasificación de los pacientes en las Urgencias hospitalarias.

En el triaje el paciente expone el motivo por el que acude a Urgencias.

La enfermera de triaje determinará la prioridad de atención y la sala de la Unidad donde será atendido por el equipo multidisciplinar de Urgencias.

Trabajamos por y para el paciente y su familia.

INFORMACIÓN SOBRE LA CLASIFICACIÓN EN EL TRIAJE Y LOS TIEMPOS DE ESPERA HASTA SER ATENDIDOS

El sistema de clasificación de prioridades utilizado en los Servicios de Urgencias de los hospitales del SERMAS es el sistema de triaje Manchester (MTS)

MTS cuenta con 5 niveles de prioridad y un tiempo de espera hasta ser atendido asociado a dicha prioridad.

Nivel de **PRIORIDAD ROJA**: El paciente recibe atención de manera inmediata.

Nivel de **PRIORIDAD NARANJA** o EMERGENCIA: El paciente recibe atención antes de 10 minutos.

Nivel de **PRIORIDAD AMARILLO** o URGENCIA: El paciente recibe atención antes de 60 minutos.

Nivel de **PRIORIDAD VERDE** o POCO URGENTE: El paciente recibe atención antes de 120 minutos.

Nivel de **PRIORIDAD AZUL** o NO URGENTE: El paciente recibe atención antes de 240 minutos.

Guía de Acogida en el Servicio de Urgencias



Pabellón F (verde) 1ª Planta

Av. Gran Vía del Este, 80
28031 Madrid
Centralita 91 191 80 00

Información general

A su llegada deberá aportar al Servicio de Admisión **Tarjeta Sanitaria y DNI**.

A continuación, pasará a una zona de **clasificación (triaje)**, donde se valorará la **gravedad y prioridad en su atención**.

Se atenderá a los pacientes según la **gravedad** de su estado, **no** según su **orden de llegada**.

Se **autorizará el acompañamiento** en el Área Convencional y Sala C en los siguientes casos:

- ❖ Pacientes mayores de 65 años.
- ❖ Pacientes menores 16 años.
- ❖ Pacientes entre 16 y 18 años se valorará por el personal sanitario el acompañamiento.
- ❖ Pacientes con deterioro cognitivo.
- ❖ Pacientes con patología oncológica.
- ❖ Pacientes con patología psiquiátrica.
- ❖ Pacientes con dificultad en la comunicación verbal.
- ❖ Se valorará de forma individualizada, situaciones especiales de agresión y/o violencia de género.

El **acompañamiento** en el Área de Resolutivos será en la Sala de Espera de Familiares junto al paciente.

El **acompañamiento** al paciente será **decisión sanitaria**, por una persona que pueda realizar las funciones de cuidador. **Acreditándose al acompañante mediante Tarjeta Identificativa**, evitando realizar cambios en un tiempo inferior a tres horas.

El espíritu de nuestro Servicio es favorecer que los pacientes estén acompañados por sus familiares siempre que la actividad en el Servicio de Urgencias lo permita

La **información Clínica** se facilitará al paciente y en su caso al familiar, de forma clara y concisa durante el proceso asistencial en la Unidad de Urgencias.

Si no necesita ingreso, se le dará el **alta y se le entregará su Informe de alta de Urgencias**. En cualquier otro caso, el facultativo informará al paciente y a su acompañante del destino del mismo.

Se recuerda **hablar en voz baja, no permanecer en los pasillos y evitar el uso de teléfonos móviles**

Los acompañantes deberán permanecer en la **Sala de Espera**, habilitada para ello, donde podrá ser avisado por megafonía, en caso de ser requerido por el personal sanitario.

El Servicio de Información a Familiares, ubicado en la Sala de Espera de Familiares, hará de unión entre paciente, familia y personal sanitario.

El Servicio de Urgencias está adaptado a las necesidades de las personas mayores con el fin de hacer más amable su estancia en la Unidad. Contamos con mejoras asistenciales, formación de los profesionales y adaptaciones estructurales potenciando los valores humanos en la atención a este colectivo y sus acompañantes.