

NIVELLS DE GRAVETAT

1	Reanimació	Risc vital immediat
2	Emergència	Situació d'alt risc
3	Urgent	Necessitat de múltiples exploracions i estabilitat fisiològica
4	Menys urgent	Necessitat d'exploració i diagnòstic
5	No urgent	Visita que podria realitzar-se amb cita prèvia o a les urgències del CAP

RECORDATORI

En cas de dubte us podeu adreçar al personal del servei.

El centre recomana fer un ús adequat del Servei d'Urgències i que sempre que sigui possible s'utilitzin els serveis del Centre d'Atenció Primària per a resoldre els problemes de salut.

Per a un bon funcionament del servei cal que:

- Feu un bon ús de les instal·lacions i del mobiliari.
- Guardeu silenci per respecte a la resta d'usuaris i professionals.
- No utilitzeu els telèfons mòbils.
- Tingueu cura de les pertinences personals, sobretot dels diners i objectes de valor.



L'ATENCIÓ ALS PACIENTS ES FA EN FUNCIÓ DE LA GRAVETAT, NO DE L'ORDRE D'ARRIBADA

El Servei d'Urgències de l'Hospital de Figueres obre 24 h al dia, 365 dies a l'any, per oferir assistència sanitària urgent. L'accés a Urgències es fa a través d'**admissió**, on el personal administratiu porta a terme el registre i on sempre que sigui possible cal facilitar la targeta sanitària.

En primer lloc, el **triaatge**. Per tal de prioritzar l'atenció del pacient segons la seva gravetat es fa un triatge pràcticament sense esperes. Aquesta anàlisi ràpida i rigorosa la porta a terme personal d'infermeria degudament qualificat, basant-se en protocols establerts. Els graus de classificació corresponen al quadre de nivells de gravetat que figura en el tríptic.

La segona atenció sanitària dependrà de la gravetat del cas i de la quantitat de pacients que hi hagi en el Servei d'Urgències. Una vegada definit el nivell de gravetat mitjançant el triatge es dirigeix el pacient al circuit corresponent, al **Punt d'Atenció Continuada** o al **Servei d'Urgències**.

Punt d'Atenció Continuada (PAC)

És un circuit de baixa complexitat per a l'atenció dels pacients amb patologies de nivells més lleus (5, 4 i una part del 3) i d'aquells casos que normalment es tracten al Centre d'Atenció Primària, CAP.

El pacient d'aquest circuit resta a la sala d'espera del PAC fins al moment de la visita. Un cop feta la valoració mèdica se li dona orientació diagnòstica i, si cal, tractament. Si l'atenció sanitària ha acabat el pacient rep l'alta, sinó passa al Servei d'Urgències intern.

Servei d'Urgències

És un circuit intern d'urgències per a l'atenció de persones amb patologies de major complexitat, que es correspon als nivells 1, 2 i els casos més complicats del 3.

El protocol del servei prioritza l'atenció dels casos més greus, per això els pacients dels nivells 1 i 2 entren directament al box i s'atenen al moment. Per altra banda, els casos de nivell 3 resten a la sala d'espera interna fins al moment de la visita mèdica.

Quan el metge o la metgessa ha valorat el problema de salut del pacient, informa del procés diagnòstic i del tractament adequat. També decideix si cal un trasllat, si cal l'ingrés a l'Hospital, si cal que resti en observació o si té l'alta.

Serveis complementaris

Cafeteria

La cafeteria està situada a la porta principal de l'Hospital i obre de dilluns a diumenge, de 8 h a 21.30 h.

Màquines dispensadores d'aliments

A la sala d'espera hi ha les màquines dispensadores de menjar, begudes i cafès.

Telèfon públic

Està ubicat a la sala d'espera.

Bústia de suggeriments

Els usuaris poden fer arribar les seves opinions i recomanacions dipositant els seus comentaris a la bústia de la sala d'espera.

Unitat d'Atenció al Ciutadà

Està situada a l'entrada principal de l'Hospital de Figueres. L'horari d'atenció al públic és de dilluns a divendres: als matins, de 10 h a 14 h, i a les tardes, hores convingudes.

atencioalciutada@salutemporda.cat

Acompanyants

Durant l'estada al Servei d'Urgències està permesa la presència d'un acompanyant. S'aconsella que sempre sigui la mateixa persona, per evitar que els canvis distorsionin el funcionament del servei i la comunicació amb la família. La resta de familiars i acompanyants poden estar a la sala d'espera. En cas que el pacient resti en observació, l'horari de visites i d'informació mèdica és als matins de 13 h a 14 h i a les tardes de 19 h a 20 h. Aquest horari pot ser modificat per necessitats del servei. A la Unitat d'Observació està permesa l'entrada de fins a tres acompanyants.

Justificants i informes

Quan el pacient rep l'alta, el metge o metgessa li lliura l'informe mèdic i, si cal, les receptes dels medicaments prescrits. En cas que el pacient necessiti un justificant de la seva estada al Servei d'Urgències el pot sol·licitar al tauler d'admissió.