

Los profesionales del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Donostia deseamos que durante su estancia se sienta bien atendido. Con el fin de que ésta sea lo más agradable y breve posible, le indicamos las NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO y ORGANIZACIÓN.

Con el fin de mejorar la atención sanitaria es fundamental que a su llegada se identifique con su DNI y Tarjeta Sanitaria. Le agradeceremos además que traiga los informes médicos previos y el nombre y posología de la medicación que toma habitualmente. En caso necesario, el médico podrá solicitar que algún familiar suyo traiga la medicación que toma para suministrárselo durante su estancia hospitalaria.

A su llegada le han recogido sus datos administrativos y un médico de urgencias ha realizado una valoración inicial de su estado, el cual establece la prioridad y el área más adecuada para su atención médica.

En nuestro servicio existen tres áreas (denominadas A, B y C), dotadas cada una de ellas de personal, estructura y medios técnicos, acordes con la gravedad y características de los procesos de los pacientes que son atendidos.

El orden de asistencia a los pacientes no depende de cuándo han llegado sino de la gravedad de su enfermedad. Por ello el tiempo de espera dependerá de ésta y también del número de pacientes a atender en cada momento, siendo nuestro compromiso que este tiempo sea el menor posible.

Cada área dispone de una sala de espera y de una zona de atención. En cada sala de espera existe un panel informativo que le ayudará a conocer el funcionamiento específico del área en que usted o su familiar están siendo atendidos.

Usted deberá permanecer en la sala de espera correspondiente hasta que sea llamado. Si sufre un empeoramiento, no dude en avisarnos. Antes de ser atendido por el médico de Urgencias, no debe comer ni beber sin preguntar antes al personal de Urgencias.

Si ya ha sido atendido, es importante que conozca el nombre del médico y del personal de enfermería que lo han hecho y en caso de duda pregunte por ellos.

Por razones de espacio e intimidad, no está permitido que haya más de un acompañante por paciente durante su atención, salvo en zonas de atención al paciente más grave. Mejorarán las condiciones para usted y para los otros pacientes.

Para facilitar los traslados de los pacientes y el movimiento del personal sanitario, no está permitido permanecer en las entradas o en los pasillos.

Durante su estancia en el Servicio le informaremos sobre su evolución y, si usted lo estima oportuno, a su familiar. Si algo no le queda claro, no dude en preguntarnos.

Al finalizar su atención le volveremos a informar sobre su enfermedad, sobre la necesidad de ingreso o control posterior y, en caso de alta, le entregaremos un informe escrito donde estará reflejado lo realizado y deberá guardar, ya que puede ser importante para un seguimiento posterior incluida la posible entrega a su médico de atención primaria.

Si desea manifestar alguna reclamación, sugerencia o felicitación, en el mostrador de Admisión tiene a su disposición formularios para tal fin.

Ayúdenos a mejorar su atención utilizando este Servicio sólo cuando sea necesario.

**Llame antes al
943 46 11 11**

(indicado en la Tarjeta Individual Sanitaria)

o al 112 (Emergencias)

Le indicarán el lugar más adecuado para atender su problema antes de acudir al hospital. Recuerde que existen otros puntos de atención sanitaria que pueden ser más adecuados ante un problema de salud.



DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA

DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEKO LARRIALDIETAKO ZERBITZUA



Donostia Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Zerbitzuko profesionalok zure egonaldian ondo atenditua egotea nahi dugu. Zure egonaldia ahalik eta atseginen eta laburren izate aldera, FUNTZIONAMENDU ETA ANTOLAMENDUKO OINARRIZKO ARAUen berri eman nahi dizugu.

Pazientearen arreta hobetearren, oso garrantzitsua da, etorri bezain laster, nortasun-agiriaren eta osasun-txartelaren bidez identifikatzea. Gainera, oso komenigarria da aurreko txosten medikoak ekartzea, baita ere hartzen diren botiken izenak eta hartzeko moduak idatzita. Beharrezkoa izanez gero, medikuak eska dezake hartzen duzun botikaren bat ekar dezan familiartekoren batek, ospitaleratuta zauden bitartean hartu ahal izateko.

Iritsi zarenean, datu administratiboak eskatu dizkizute eta larrialdietako mediku batek zure egoeraren hasierako balorazioa egin du. Medikuek horrek lehentasuna eta zure atentziorako egokiena den aldea ezarriko ditu.

Gure zerbitzuan 3 alde daude (A, B eta C), eta horietako bakoitzean atenditu beharreko pazienteen prozesuen ezaugarri eta larritasunaren arabera langileak, egitura eta baliabide teknikoak daude.

Asistentzia-ordena gaixotasunaren baitan izango da eta ez iristeko orduaren baitan. Hori horrela, itxaroteko denbora gaixotasunaren eta une bakoitzean atenditu beharreko gaixo-kopuruaren arabera izango da, gure konpromisoa ahalik eta denbora laburrenean egitea izanik.

Alde bakoitzean itxarongela eta atenditzeko aldea daude. Itxarongela bakoitzean argibide-taula bat ikus daiteke, eta bertan zu edo zure senitartekoa zaudeten aldeko funtzionamenduari buruzko informazioa eskaintzen da.

Deitu arte dagokizun itxarongelan egon behar duzu. Okerre eragiten baduzu, abisatu. Larrialdietako medikuaren gatik atenditua izan baino lehen, ez jan ezta edan, Larrialdietako langileei galdetu gabe.

Atenditua izan bazara, garrantzitsua da ikusi zaituzten medikuaren eta erizaintzako langileen izenak ezagutzea; eta, zalantza izanez gero, galdetu.

Leku- eta intimitate-arrazoiak direla-eta, debekatuta dago itxarongelan paziente bakoitzeko laguntzaile bat baino gehiago egotea, gaixo larrirentzat diren zonaldeetan izan ezik. Zuretzako eta gainontzeko pazienteentzako baldintzak hobetu egingo dira.

Pazienteen lekualdatzeak eta pertsonal sanitarioaren mugimenduak errazteko, debekatuta dago sarreretan eta korridoreetan egotea.

Zure egonaldian zure eboluzioari buruzko informazioa jasoko duzu, eta, hala baderitzozu, zure senitartekoak ere. Zalantzarik izanez gero, lasai galdetu.

Atenditua izan ondoren, berriro jasoko duzu zure gaixotasunari buruzko informazioa, eta, behar izanez gero, ospitaleratze edo hurrengo azterketa egiteko beharra jakinaraziko zaizu.

Alta ematen badizute, egindakoaren berri ematen duen txosten idatzia eskuratuko duzu. Gorde ezazu, garrantzitsua baita geroagoko jarraipena egiteko, bai eta zure lehen mailako arretako medikuari emateko ere.

Erreklamazioaren edo iradokizunen bat aurkeztu edo zorionak eman nahi badituzu, Harreran eskuratu ditzakezu horretarako eginko orriak.

Lagundu zure atentzioa hobetzen, zerbitzua beharrezkoa den kasuetan bakarrik erabiliz.

Deitu aurretik telefono hauetara

943 46 11 11

(Osasun Txartela Indibidualean dator)

edo **112 (Emergentziak)**

Ospitalera joan aurretik, zure arazoa konpontzeko lekurik egokiena zein den azalduko dizute. Kontuan izan, osasun arazo baten aurrean, badaudela atentzio sanitarioko beste zenbait leku, egokiagoak izan daitezkeenak.



DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA

SERVICIO de URGENCIAS del HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA

