

El **Servicio de Atención al Usuario** le informará y asesorará sobre las cuestiones que se le planteen durante la asistencia en urgencias. Tiene a su disposición el **Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía** por si estima conveniente hacernos llegar alguna deficiencia que haya experimentado.

La **Asociación de Interpretes Voluntarios** del Hospital Universitario Virgen de la Victoria está a disposición de los pacientes extranjeros que lo soliciten.

Existen otras **Asociaciones de Ayuda a Pacientes y Familiares**, a través de las cuales se organizan, entre otras actividades, cursos-talleres de corta duración de Soporte Vital Básico y de Primeros Auxilios totalmente gratuitos, orientados tanto hacia los familiares como a los expacientes. En la **Sala de Espera de Urgencias** encontrará información sobre las mismas.

El **Servicio de Atención al Ciudadano** le podrá informar de manera más concreta de estas **Asociaciones de Ayuda** y de todas las actividades que se ofertan.

Teléfonos de interés:

Teléfono único de Urgencias para toda Andalucía:
902 505 061

Información de Centros de la Junta de Andalucía:
952 505 505

Emergencias Sanitarias:
061

Admisión:

Urgencias Generales: 951 032 391
FAX: 951 032 039
Atención al Ciudadano: 951 032 624

Hospital Marítimo de Torremolinos

Lista de Espera: 951 033 711/712
Cita Previa: 902 505 060
FAX: 951 033 705
Atención al Ciudadano: 951 033 713

Centro de Especialidades San José Obrero

Lista de Espera: 951 034 005
Cita Previa: 902 505 060
FAX: 951 034 035
Atención al Ciudadano: 951 034 000/021

Otros teléfonos

Ambulancia: 902 100 705
Taxi: 952 333 333
952 040 804
RENFE (Información): 902 240 202
Aeropuerto: 952 048 804
Estación de Autobuses: 952 350 061
Policía Local: 092
Bomberos: 080

Documento actualizado el 17/05/2011

Hospital Universitario Virgen de la Victoria
Campus Universitario de Teatinos s/n
29010 - Málaga - España
951 032 000 / FAX 952 282 182
<http://www.huvv.es>



Hospital Universitario Virgen de la Victoria



Información a Familiares del Área de Urgencias

Bienvenido al Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Virgen de la Victoria, perteneciente al Sistema Sanitario Público de Andalucía, gracias por la confianza que ha depositado en nosotros. Durante la estancia de su familiar todos los recursos sanitarios estarán disponibles con el fin de cumplir nuestra misión:

“Proporcionar una asistencia individualizada, integral y de calidad a los ciudadanos que soliciten nuestros servicios”.

El Hospital logrará la confianza y satisfacción de sus ciudadanos por los resultados obtenidos, producto de la competencia y trabajo en equipo de sus profesionales, y dotación tecnológica.

Para cumplir nuestra misión necesitamos su colaboración; le rogamos lea detenidamente la información que le facilitamos, queremos garantizar la mejor asistencia y cuidado al paciente.

1. A su llegada ha sido atendido en el mostrador de **Admisión de Urgencias** para registrar los datos imprescindibles para que usted o su familiar reciba una correcta atención, por lo que deberá aportar la Tarjeta Sanitaria y el DNI, así como la documentación clínica que usted conserve de su Centro de Salud o de visitas o ingresos previos en nuestro hospital.

2. Los **Casos Críticos** se trasladarán sin demora, acompañados por los profesionales de emergencias o 061, a la **Sala de Críticos (línea roja)**. Los casos derivados desde Dispositivos de Cuidados Críticos y Urgencias extrahospitalarios (camillas) pasarán directamente al **Área de Clasificación (línea azul)**. El resto de casos se desplazarán a la **Sala de Espera de Urgencias (línea amarilla)**, de donde será requerido para ser evaluado en el **Área de Clasificación** con el objeto

de ser identificado (etiqueta adhesiva) y evaluado para determinar el nivel de urgencia y necesidad de continuar acompañado o no por el familiar/cuidador durante toda la estancia en el área asistencial de policlínica, quedando reflejado con otra etiqueta adhesiva. El paciente con un familiar-cuidador, pasará a la **Sala de Asistencia de Policlínica (línea verde)** a la espera de ser evaluado por su médico.

3. El **tiempo de espera** para ser atendido en la consulta médica **lo definirá el nivel de gravedad**, independientemente del orden de llegada. Los problemas más leves pueden sufrir demoras; le aconsejamos acuda al centro de salud más cercano a su residencia para evitar desplazamientos y esperas innecesarios.

4. La utilización de la **Sala de Espera de Urgencias** está reservada únicamente a familiares no autorizados para acompañar a los pacientes. Posteriormente la continuidad en dicha Sala se ajustará a la recomendación de su médico; debiéndose garantizar siempre el estar localizado a través del teléfono.

5. Una vez atendido el paciente por el médico, será informado de la situación y de los estudios necesarios. La permanencia en el servicio de urgencias se prolongará, permaneciendo con el paciente sólo el familiar acreditado (etiqueta de identificación).

6. El paciente durante su estancia en la **Sala Asistencial de Policlínica** tendrá siempre un médico/a y un enfermero/a de referencia, que variará en función de los diferentes turnos.

7. Una vez concluido los estudios el paciente será evaluado por su médico para recibir el alta a domicilio, ser trasladado a otra área de urgencias (observación) o bien ser ingresado en el hospital. El **Servicio de Atención al Usuario** asimismo estará informado de la ubicación del paciente a lo largo de su estancia en urgencias con el objeto

de facilitar información a los familiares, si procediese.

8. No se permite la estancia de familiares en la Sala de Observación (sillones y camas) a fin de garantizar la intimidad y tranquilidad de los pacientes.

9. Las visitas a los pacientes atendidos en la Sala de Observación serán a las 12:00 y a las 20:00 horas, con duración de 30 minutos, donde recibirán la información médica oportuna. Se permitirán dos familiares por paciente, no pudiendo intercambiarse con otros familiares. Los horarios citados podrán modificarse dependiendo de la situación de los pacientes.

Otras recomendaciones e Informaciones de interés

Recuerde que todos los datos del paciente deben ser registrados en el Servicio de Admisión. Rogamos porten la tarjeta sanitaria y D.N.I.

Al alta a domicilio pasen por el mostrador de admisión, donde le podrán facilitar información para su próxima asistencia.

Su participación es válida para ayudarnos a mejorar la asistencia que prestamos cada día. Le invitamos a rellenar la Encuesta de Satisfacción de Asistencia en el Servicio de Urgencias, donde podrá hacernos llegar sus comentarios o sugerencias. Rogamos deposite la encuesta en el buzón de la entrada.

Es conveniente que todos los objetos o documentos de valor que porte el paciente sean entregados a los familiares. Si no es posible, el hospital dispone de caja de seguridad donde depositar los objetos de valor.

El paciente en su espera nunca debe salir del recinto de urgencias.