

La admisión en el servicio de urgencias



Evaluación

Objetivo

En este folleto encontrará aclaraciones sobre el servicio, información sobre las etapas de la atención médica y datos sobre la Red de Urgencias de Ginebra (RUG).

Se encuentra indisposto o ha sufrido un accidente y acude el servicio de urgencias hospitalarias de los HUG (SHH).

¿Cómo empieza el proceso de atención?

Cuando usted se presente en el servicio de urgencias, por sus propios medios o en ambulancia, en primer lugar le atenderá una enfermera especializada. Esta profesional, junto a un médico jefe de la clínica, determinará la gravedad de su problema sanitario atendiendo a sus quejas y a otros elementos como la tensión arterial, el pulso, la temperatura y el dolor.

Tras esa evaluación se le atribuirá un nivel de gravedad. Este nivel de gravedad determina la rapidez de la atención médica y el lugar más adecuado para llevarla a cabo.

Un jefe clínico evaluará su situación regularmente en función de sus peticiones o de lo que requiera la enfermera.



Niveles de gravedad

Acuérdese de la RUG

En situaciones no vitales, diríjase primero al establecimiento de la Red de Urgencias de Ginebra más cercano a su domicilio. Para urgencias vitales,  144.

¿Cuánto hay que esperar para ser atendido?

| NIVEL DE GRAVEDAD | ATENCIÓN (2011) |
|---|---|
| Nivel 1 = máxima urgencia Ejemplo: infarto | Inmediata Atención inmediata |
| Nivel 2 = urgente Ejemplo: fractura abierta | 76% de pacientes atendidos en menos de 20 minutos |
| Nivel 3 = urgencia media Ejemplo: dolores abdominales | 73% de pacientes atendidos en menos de dos horas |
| Nivel 4 = no urgente Ejemplo: lesiones superficiales | Espera indefinida. Se atiende cuanto antes |

NIVEL DE GRAVEDAD ESTIMADO A SU LLEGADA

Nivel 1 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 4

Recuerde

En el sector agudo será la gravedad del paciente y no el orden de llegada lo que determine la prioridad en la atención. El sector ambulatorio cierra a las 23h y todas las urgencias se derivan hacia el sector de agudos.

¿Dónde se administra la atención médica?

Según el grado de la urgencia y los cuidados que exija su caso (observación, hospitalización, etc.), se le derivará a uno de los sectores de las urgencias hospitalarias:

- **Sector de agudos** ➔ nivel de gravedad 1, 2 o 3 (posible hospitalización)
- **Sector ambulatorio** ➔ nivel de gravedad 3 y 4

SE LE HA DERIVADO AL SECTOR

Agudos Ambulatorio

Admisión y atención

¿Qué ocurre antes de ver a un médico?

Todas las urgencias vitales (nivel 1) son atendidas inmediatamente. En el resto de los casos, un médico evalúa su situación según su disponibilidad y el volumen de trabajo del servicio. Durante la espera se reevaluará regularmente sus quejas y, si es necesario, se le administrará un tratamiento contra el dolor. Si sintiera que empeora, es importante que usted o un familiar suyo se lo haga saber al personal sanitario.

¿Se puede saber el tiempo de espera?

En todo momento, el personal puede informarle acerca del volumen de trabajo del servicio y darle una idea aproximada del tiempo de espera. No obstante, al no poder prever la llegada de nuevos pacientes, es difícil ofrecer una estimación exacta de la espera.

En caso de mucha afluencia siempre existe la posibilidad de ir a otra de las estructuras de la RUG (información a la vuelta de la hoja).

¿Por qué a veces se tarda tanto en atender a los pacientes?

La espera puede resultar larga porque:

- los médicos atienden a varios pacientes a la vez y dan prioridad a las situaciones más graves
- además de la evaluación médica, a veces es necesario realizar exámenes de laboratorio o radiológicos, o que intervenga un especialista que no siempre está disponible en el acto.

Cifras +

En 2011 hubo
59.360 urgencias:
Nivel 1: 2.751
Nivel 2: 13.421
Nivel 3: 41.303
Nivel 4: 1.885

Después de la admisión

¿Qué ocurre después de la evaluación y exploración iniciales?

Hay tres posibilidades:

- usted regresa a su domicilio y el médico de urgencias elabora un informe para su médico de cabecera;
- su situación requiere entre 12 y 24 horas de observación antes de permitirle volver a casa o de hospitalizarle y se le instala en la unidad de observación;
- o es necesario ingresarle. En ese caso, nuestra función es encontrarle un sitio adecuado. Según la disponibilidad de los servicios hospitalarios, puede pasar cierto tiempo hasta que se libere una cama.

Info +

Facturación

Si decidiera irse del hospital antes de haber visto a un médico, se facturará la evaluación realizada por la enfermera durante la admisión. El seguro básico cubre esta prestación.



Información adicional

Entre otras cosas, el servicio de urgencias cuenta con:

- un volumen de actividad de entre 160 y 180 pacientes al día (60.000 al año)
- unos 250 profesionales sanitarios, administrativos y de logística que forman equipos y trabajan por turnos durante las 24h, todos los días de la semana
- un equipo técnico (radiología, scanner, sala de cateterismo) disponible las 24h
- médicos y especialistas en consulta externa las 24h.

Información práctica

Servicio de urgencias

Prof. François Sarasin, médico jefe del servicio
Isabelle Golard, responsable del dpto. de medicina
comunitaria, primeros auxilios y urgencias

✉ Rue Gabrielle-Perret-Gentil 2, 1211 Genève 14
☎ 022 372 81 20 (24h)

Secretaría del servicio de urgencias
(lunes-viernes, 9h-12h y 14h-16h):

- Sector agudos: ☎ 022 372 81 10
- Sector ambulatorio: ☎ 079 553 53 30

Hospital (edificio principal, 24h)

✉ Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4, 1211 Genève 14
☎ 022 372 33 11

Urgencias vitales

☎ 144

Página web de las Urgencias de Ginebra

- www.urgences-ge.ch
- <http://ihug.hug-ge.ch>, aplicación para usuarios de smart-phones que indica el tiempo de espera promedio en los cinco servicios de la RUG

La RUG comprende cuatro estructuras, además del servicio de urgencias hospitalarias del HUG, que también puede atenderle.

• Hôpital de la Tour (24 h)

✉ Avenue Jacob-Daniel Maillard 3, 1217 Meyrin
☎ 022 719 61 11

• Clinique des Grangettes (7 h-23 h entre semana ; 8 h-23 h en fines de semana y festivos)

✉ Chemin des Grangettes 7, 1224 Chêne-Bougeries
☎ 022 305 07 77

• Clinique de Carouge (24 h)

✉ Avenue Cardinal-Mermilliod 1, 1227 Carouge
☎ 022 309 46 46

• Groupe médical d'Onex (24 h)

✉ Route de Chancy 98, 1213 Onex
☎ 022 709 00 00