
 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 1
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

## PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y FAMILIARES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS GENERALES


Departamento de Salud Alicante-Hospital General Universitario Dr. Balmis



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 2
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y FUNCIONES ASIGNADAS
4. ALCANCE DEL PROCESO DE INFORMACIÓN
5. INFORMACIÓN, AVISOS Y ACOMPAÑAMIENTO
6. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL PROCESO DE INFORMACIÓN
7. INFORMACIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES Y COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS
8. GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES
9. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº <b>3</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

## 1. INTRODUCCIÓN

La información en el Servicio de Urgencias, además de ser un derecho de los pacientes, es una actitud terapéutica más que hay que integrar en el proceso asistencial. En este sentido, la información es parte de una relación en la que se produce una continua interacción e intercambio de información entre el personal sanitario y el paciente.


La Ley 41/2002, reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, establece:

- Artículo 4. El médico responsable del paciente le garantiza el cumplimiento de su derecho a la información. Los profesionales que le atienden durante el proceso asistencial o le apliquen una técnica o procedimiento concreto también son responsables de informarle.
- Artículo 5. El titular del derecho a la información es el paciente. También serán informadas las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho, en la medida que el paciente lo permita de forma expresa o tácita.

El Servicio de Urgencias constituye la entrada del paciente en el sistema sanitario en la mayoría de las ocasiones inesperadas y llena de incertidumbres. Suele ser un suceso vital estresante, para el paciente y las personas más allegadas, donde predomina el estrés, la confusión, la preocupación, la incertidumbre, el desamparo, el enfado, la culpa, el temor y que provoca un desajuste en la rutina diaria. Los familiares o acompañantes tienen que adaptarse a esta situación, marcada por horarios, el ambiente en la sala de espera, los procedimientos clínicos, la calidad y la cantidad de información que reciben y por el estado de salud de su familiar.

## 2. OBJETIVOS

En el Servicio de Urgencias hay que establecer una estrategia para proporcionar una atención centrada en personas (pacientes, familiares o acompañantes y profesionales sanitarios), garantizando el desarrollo de una atención humanizada, donde se proporcione información periódicamente al paciente sobre el funcionamiento del servicio de urgencias y su situación clínica, diagnóstico, pronóstico y posibilidades terapéuticas durante su proceso asistencial.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 4
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

La información a pacientes y acompañantes sobre la situación clínica y el proceso asistencial es básica para garantizar el derecho a la información. constituye un instrumento de mejora en la calidad asistencial, disminuyendo la tensión y la ansiedad que ocasiona la incertidumbre de la situación clínica.


A esta misión deben contribuir de forma efectiva todos los profesionales del Servicio de Urgencias, que además cuenta un punto de información cuyos objetivos específicos son:

- Mejorar el contenido y la calidad de la información entre pacientes, familiares y profesionales.
- Mejorar la atención prestada a pacientes en espera de atención o ya incluidos en el circuito de asistencia urgente.
- Mejora del conocimiento sobre el funcionamiento del Servicio de Urgencias y del proceso asistencial urgente.
- Regular la identificación de los distintos profesionales, para facilitar al paciente su diferenciación.
- Regular el acompañamiento de los pacientes en las áreas permitidas
- Actualizar la señalización del Servicio de Urgencias y los sistemas de aviso a pacientes.
- Establecer los diferentes circuitos de atención al paciente.
- Garantizar el derecho a la información al paciente y acompañantes sobre la situación clínica y su confidencialidad.
- Mejorar la confortabilidad durante la espera de familiares.
- Aumentar la calidad asistencial y la satisfacción del paciente y acompañantes por la atención recibida.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y FUNCIONES ASIGNADAS

El punto o área de Información del Servicio de Urgencias se encuentra en la entrada del servicio de urgencias, cerca de la sala de triaje.


#### PERSONAL ASIGNADO:

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 5
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

- TCAEs en horario de mañana, tarde; en horario de noche repartirá sus tareas entre el área de información y sala de triaje de enfermería.
- Contarán con el apoyo de:
  - Enfermeras/os y médicos/as
  - Celador: responsable de agilizar la conducción de pacientes por los diferentes circuitos asistenciales y ubicación del paciente.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Servir de enlace entre el paciente, acompañantes y personal sanitario.
- Informar de la ubicación del paciente y situación en la que se encuentra dentro del proceso asistencial (pendiente de resultados, de valoración médica, de completar tratamiento...)
- Proporcionar información sobre los circuitos asistenciales y áreas del servicio de urgencias, así como de las actuaciones y/o pasos que se van a realizar.
- Coordinar la solicitud y asistencia por ambulancia para traslados.
- Colaborar con el control y vigilancia de pacientes, avisando al enfermero/a y/o medico/a responsable del paciente ante cualquier eventual incidencia relacionada con el proceso asistencial.
- Facilitar la atención de las necesidades de los pacientes en espera.
- Ayudar a la enfermera/o en caso necesario en el plan de cuidados.
- Avisar al enfermero/a y/o medico/a del área en el que se encuentre el paciente ante cualquier queja, solicitud y/o incidente.
- Gestión de las pertenencias de los pacientes atendidos en urgencias en caso necesario, según el procedimiento de custodia.
- Informar de las demoras en caso de elevada presión y/o saturación.
- Informar ubicación de los pacientes según la protección de datos .
- Acompañar a los familiares hasta que estén físicamente con el paciente .
- Preguntar a los pacientes sin acompañantes si quieren que se avise algún familiar.
- Informar de los tiempos de espera de las pruebas solicitadas

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 6
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

- Velar el estado y necesidades de los pacientes de la sala de espera de ambulantes
- En momento de sobrecarga reforzara cualquier área de urgencias.
- A primera hora revisión de sala de críticos con TCAE de sala de encamados
- Un día a la semana (miércoles) se encargará de revisar el carro triaje médico, el carro urología y el carro de curas de la sala de ambulantes.

#### 4. ALCANCE DEL PROCESO

**Limite inicial.** Informar a paciente y acompañante a su llegada al servicio de las normas y funcionamiento de este.

**Limite final.** Paciente y familiar correctamente informados de la situación clínica.


#### 5. INFORMACIÓN, AVISOS Y ACOMPAÑAMIENTO

La asistencia sanitaria en el Servicio de Urgencias responde a un proceso que integra la información necesaria a paciente y acompañante en cada momento de la asistencia. Cada profesional es responsable de la asistencia a la persona usuaria y será responsable de la información que debe facilitar. La atención debe siempre favorecer la intimidad, privacidad y confort de la persona. Se debe garantizar un ambiente tranquilo y silencioso en las diferentes áreas asistenciales del Servicio de Urgencias y en las salas de espera.

Dentro del proceso del triaje, al paciente se le entregará un código que se utilizará en el proceso de aviso para el inicio de la asistencia en el área de ambulantes y área de enfermedad traumática

A la hora de avisar al paciente para acudir a consulta, se utiliza la megafonía con el código asignado a cada paciente entregado en el momento del triaje, utilizándose además de la megafonía, las pantallas y monitores de televisión ubicados en la sala de espera de admisión, antesala al área del triaje, área de espera de ambulantes y enfermedad traumática.

En dichas pantallas también se reflejará el número de pacientes en función del nivel de asistencia, y los tiempos de espera aproximados para la asistencia.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 7
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

Se posibilitará la presencia de un acompañante en todo momento en el Servicio de Urgencias. Esta situación se podrá ver limitada en función de la demanda y las necesidades asistenciales, etc.

## **6. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN**

### **Actividades que incluye el proceso de información**

- Recepción del paciente e información de las normas de funcionamiento del servicio.
- Información de la situación clínica del paciente y de la evolución de este de forma periódica a lo largo de su estancia en el servicio.
- Entrega de los informes escritos o instrucciones verbales en la ubicación definitiva del paciente
- Identificación del personal y áreas asistenciales del servicio.


### **Actividades específicas**

#### **Tareas administrativo/a Admisión de Urgencias**

- Solicitar la documentación necesaria (DNI, tarjeta sanitaria) para poder registrar al paciente y generar toda la documentación administrativa.
- Informar sobre ubicación del paciente en espera de atención/clasificación.
- Entregar documentación por el que será avisado por megafonía y a través de las pantallas para acudir a sala de triaje.
- Orientar con lenguaje comprensible sobre las normas y funcionamiento del servicio en caso necesario.
- Informar a familiares de pacientes que acuden solos, del ingreso y de la atención del paciente en el servicio de urgencias o en hospitalización.

#### **Tareas de celador/a de Urgencias**

- Podrá proporcionar información a los usuarios sobre las diferentes estancias y áreas asistenciales del servicio de urgencias, así como a los usuarios pendientes de transporte sanitario.
- Ante una queja o solicitud de información dirigirá al paciente y/o familiares al punto de información de urgencias o avisará al control de enfermería del área donde se encuentra el paciente (sillones, área de camas, observación)

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 8
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

### Tareas de enfermera/o de Triage

- Explicar a pacientes y acompañantes la prioridad asignada.
- Informar sobre tiempos de espera aproximados y situaciones de especial saturación en el servicio de urgencias.
- Informar de la ubicación del paciente en espera de atención.
- Informar del sistema de llamada para asistencia médica.
- Entregar código por el que será avisado a través de pantallas y sistema de megafonía.

### TCAE del área de Triage

- Apoyo en el proceso del triaje al enfermero con toma de constantes
- Colocar pulsera identificativa del paciente

### Tareas del médico/a

- Información sobre la situación clínica del paciente.
- Plan terapéutico inicial.
- Evaluación del resultado de todas las pruebas complementarias.
- Información sobre los posibles destinos del paciente según evolución.
- Información del tiempo aproximado de nueva información.
- Además, se facilitará información siempre en los siguientes casos:
  - Tras la recepción de exploraciones complementarias, con el diagnóstico definitivo y la actitud a tomar respecto al ingreso o alta hospitalaria.
  - Siempre que sucedan imprevistos en la evolución del paciente que indiquen un cambio de procedimiento.
  - A requerimiento de pacientes y acompañantes.


El médico responsable del paciente realizará dichas tareas de información al paciente y/o al familiar en la consulta de ambulantes durante su atención, o en la sala de encamados a pie a de cama del paciente.

En caso de querer dar una determinada información contando con una mayor privacidad, se utilizará la sala de triaje médico como sala multitarea con tal fin, cuando sea posible.

### Tareas del enfermero/a

- Es la referencia para pacientes y familiares de continuidad en el proceso y el profesional que por el tiempo que acompaña al paciente sabe de todas las



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 9
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

actuaciones a realizar, por lo tanto, cada vez que el paciente solicite información a enfermería sobre los cuidados deberá de informarle.

- Solicitará la presencia de los familiares a petición del paciente, médico o de su propia valoración.
- Comunicará al médico cualquier solicitud de información médica por parte del paciente o familiar.
- Controlará las visitas de familiares y acompañantes en caso necesario.
- Comunicará al médico cualquier solicitud de información médica por parte del paciente o familiar.

### **Tareas específicas del TCAE del punto de información**


Sus funciones son las descritas en el apartado 2, manteniendo una actitud proactiva y siempre que sean requeridos por los pacientes y/o acompañantes que se encuentran en el Servicio de Urgencias, además de aquellas otras que les sean designadas por la supervisión/dirección del área clínica del servicio de urgencias propias de su categoría profesional.

## **7. INFORMACIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES Y COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS**

En el Servicio de Urgencias la comunicación es esencial para establecer una adecuada relación con el paciente; implementarla de forma eficiente y confiable permite mejorar la calidad y la seguridad para el paciente.

Los profesionales deben tener presente tanto la comunicación verbal como la no verbal, facilitando una comprensión adecuada por parte de pacientes y familiares, como del resto de profesionales sanitarios con los que trabajan.

Se debe contar con habilidades en comunicación que faciliten una actuación más humana en un ambiente de trabajo donde están presentes el estrés, la limitación de tiempo y la necesidad de toma de decisiones rápidas. Se considera un elemento esencial tanto desarrollar habilidades y técnicas relacionales (empatía, escucha activa, relación de ayuda, trabajo en equipo, etc.) como su utilización en las diferentes situaciones clínicas que se puedan presentar (malas noticias, transmisión de información entre niveles asistenciales), así como, para el desarrollo de una medicina centrada en la persona, teniendo muy presentes los valores de pacientes y familiares en dicha toma de decisiones. Es necesaria por tanto, la formación de los profesionales

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 10
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

en técnicas relacionales, comunicación de malas noticias, afrontamiento de situaciones de estrés, etc.


La notificación de malas noticias es una parte del acto médico relativamente frecuente en estos servicios que además presentan unas características especiales por su carácter súbito e imprevisto con que sobreviene la enfermedad y su desenlace, lo cual lleva consigo una gran carga emocional a sus allegados. La comunicación de las malas noticias entraña una serie de dificultades y requiere un conjunto de actitudes y habilidades para informar adecuadamente a los acompañantes del paciente. El médico ha de informar con la empatía necesaria para confortar a la familia.

En la comunicación de las malas noticias no solo conviene preparar a las familias, sino que también el propio médico debe prepararse para darlas:

- Preparación del médico:** la información de malas noticias constituye siempre una situación difícil, que genera gran estrés, intensas emociones, sensación de responsabilidad por la noticia dada y temor a una respuesta incontrolable. El médico debe enfrentarse a sus sentimientos de culpa, fracaso y otras emociones personales sobre la muerte para que no interfieran en el desarrollo de una comunicación eficaz.
- Preparación de los familiares:** a la hora de informar a los familiares de ha de hacer manteniendo en todo momento la privacidad. Si el pronóstico es fatal en los próximos minutos, se debe informar del desarrollo de las maniobras de reanimación cada cierto tiempo y la respuesta del paciente, aseverando que la situación del paciente es crítica para no fundar falsas expectativas. Si el paciente acaba de fallecer, se comenzará con una descripción detallada de como ocurrieron los hechos, el tratamiento aplicado y la respuesta a éste, para acabar informando del fallecimiento. Informar que con el paciente hemos realizado todas las medidas terapéuticas necesarias para evitar su sufrimiento.

Las palabras y actitudes del personal de urgencias tienen una enorme transcendencia en los familiares durante el proceso de información. Van a prestar una gran atención a qué se les dice y cómo se les dice La transmisión de una mala noticia debe ser sensible, honesta, cálida y respetuosa.

Los factores que intervienen son:

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 11
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	


**La actitud del médico:** el médico que informa debe mostrar más afecto que cordialidad, más cercanía que formalidad, esto facilita la escucha y la empatía (solidaridad emocional), que junto a la asertividad (el médico debe saber transmitir seguridad a los familiares y que nuestras opiniones estén fundamentadas) constituyen los aspectos más importantes de la comunicación. La comunicación no verbal representa el 60% de la comunicación, no cabe duda de que lo que más puede aumentar la empatía con el familiar es el contacto físico como sujetar la mano o tocar su hombro y también saber escuchar con atención. Saber escuchar proporciona una guía acerca de la dirección que necesita tomar la conversación.

**La claridad del mensaje:** es indispensable proceder con calma En primer lugar presentación del médico responsable (nombre y apellido), tomar asiento y dirigirse a todos los miembros de la familia como un grupo. A la persona fallecida se la menciona por su nombre. El lenguaje tiene que ser sencillo y fácilmente comprensible.

**El tiempo empleado en la información:** el tiempo necesario para informar un fallecimiento debe ser aquel que permita notificarlo de una forma cuidadosa y respetuosa.

## 8. GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

- Ante cualquier incidente, queja y/o reclamación en el servicio de urgencias, se avisará directamente al enfermero/a y/o medico/a responsable del área en la que se encuentre el paciente.
- Según el caso, el enfermero/o y/o medico/a mediará en el conflicto e intentará resolverlo. Si fuera necesario le indicará que puede poner una reclamación y/o queja por escrito. Según el tipo de conflicto se deberá avisar al superior responsable (jefe de Servicio y/o Adjunto de Enfermería/Supervisores en horario laboral, o al jefe de la guardia/supervisores generales en horario de tarde/ noche, los sábados, domingos y festivos)
- Se entregará la hoja de reclamación al paciente que se tramitará y gestionará de la siguiente manera:
  - En horario laboral de 9 a 14h los días laborables de lunes a viernes, el paciente podrá tramitar la reclamación directamente en el SAIP ubicado en la entrada principal del hospital.

 <b>Hospital General Universitario Dr. Balmis</b>	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A001</b>			Hoja nº <b>12</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	

- Fuera de ese horario, la podrá entregar al día siguiente laborable.
- Las hojas de reclamaciones las tendrá disponible el TCAES de nivel 1- área ambulatoria , y/o el supervisor /responsable de enfermería.

## 9. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS


ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jiménez Ruiz inmaculada. Médico adjunto de urgencias	<b>Elena Martínez ,médico adjunto de urgencias</b>  <b>Begoña Espinosa. Médico adjunto de urgencias</b>	<b>Pere Llorens soriano. Jefe del servicio de Urgencias</b> <b>Rogelio Pastor Cesteros. Jefe de sección del Servicio de Urgencias</b>
Fecha 15/11/2023	Fecha 15/11/2023	Fecha 15/11/2023

Este protocolo será revisado siempre que las circunstancias lo requieran y en especial, ante modificaciones sustanciales de los protocolos y/o procedimientos en la materia, dictados por las Autoridades Sanitarias.

La modificación del protocolo incluirá la comunicación a los responsables de las áreas/servicios y unidades afectados por el protocolo, así como a la totalidad de los profesionales del Servicio de Urgencias Generales.

Asimismo, se modificará con carácter inmediato en la intranet del Departamento, en caso necesario.

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	PÁGINAS
V1	15/11/2023	Elaboración del documento	12
V2	XX/XX/20XX	Revisión del documento	

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento para la información para pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias</b>	URG-A001			Hoja nº 13
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día	Mes	Año	