
 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>1</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE GRUPOS ESPECIALES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS GENERALES


Departamento de Salud Alicante-Hospital General Universitario Dr. Balmis



 <b>Hospital General Universitario Dr. Balmis</b>	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>2</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ATENCIÓN EN URGENCIAS A PACIENTES CON TARJETA SANIATRIA PREFERENTE (AA).
3. ATENCIÓN EN URGENCIAS A PACIENTES CON DISCAPACIDAD
4. USO DE LA PLATAFORMA VISUAL PARA LA INTERPRETACIÓN DEL LENGUAJE DE SIGNOS
5. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>3</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

## 1. OBJETIVO

El Servicio de Urgencias del Hospital General Universitario Dr. Balmis y la Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública consideran la salud y el bienestar como un derecho fundamental situando a las personas en el centro de sus políticas y actuaciones, con especial atención a los más vulnerables.

Para ello es necesario desarrollar actuaciones aplicando el principio de universalidad proporcional, en función del nivel de desventaja social del paciente, dirigidas a garantizar el acceso y una atención de calidad en los Servicios de Urgencias Hospitalarios, especialmente a aquellos grupos que más lo necesitan o con riesgo especial, independientemente de su género, clase social, ocupación, lugar de residencia, territorio, etnia o situación de diversidad funcional.


## 2. ATENCIÓN EN URGENCIAS A PACIENTES CON TARJETA SANIATRIA PREFERENTE (AA).

Dadas las características especiales de los pacientes enfermos de Alzheimer, demencias, personas afectas de parálisis cerebral o trastornos del espectro autista, se necesita dar un paso más en la humanización de la asistencia urgente y evitar que un entorno extraño pueda alterar su estado disminuyendo los tiempos de espera, favoreciendo el acompañamiento y concentrando distintas citas en una misma visita al centro.



## INTERVENCIONES

- La identificación de estos pacientes se realiza desde el momento de su registro en Admisión de Urgencias, trasladándose la marca AA a Orion Clínica. Se debe intentar ubicar en un área donde pueda estar acompañado y se informa al resto

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	URG-A0015			Hoja nº 4
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

de profesionales para agilizar su atención en el Servicio de Urgencias, independientemente de la prioridad asignada en la Consulta de Triage.

- Desde Triage se facilitara que el familiar que pueda acompañar al paciente dentro de los circuitos del Servicio de Urgencias


### 3. ATENCIÓN EN URGENCIAS A PACIENTES CON DISCAPACIDAD

#### 3.1 INTRODUCCION

El término discapacidad es un concepto reconocido socialmente, amparado por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad aprobado en 2006 y por tanto aceptado en la mayor parte de los países integrantes. El artículo 25 establece que "las personas con discapacidad tienen el derecho al más alto nivel posible de salud sin discriminación debido a su discapacidad. Los estados adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de salud. (...) Los estados exigirán a los profesionales de la salud que presten, a las personas con discapacidad, la misma calidad de atención que a las demás personas mediante la sensibilización, respecto de los derechos, dignidad y necesidades de las personas con discapacidad a través de la capacitación y la promulgación de normas éticas para la atención de la salud de estas personas. Prohibirán la discriminación contra las personas con discapacidad en la prestación de los servicios de salud...".

De igual forma el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, establece en el capítulo III, artículo 19 establece que:

1. *Las instalaciones, dependencias y demás espacios físicos dedicados a servicios de carácter sanitario y de promoción y protección de la salud de los centros o establecimientos sanitarios recogidos en el Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios, así como los servicios veterinarios a disposición del público dispondrán de los elementos mecánicos, electrónicos, productos de apoyo y tecnologías de asistencia, así como de personal de apoyo con preparación suficiente y adecuada que resulten necesarios para que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad*

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	URG-A0015			Hoja nº 5
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

de condiciones que el resto de la ciudadanía a estos bienes y servicios y recibir una atención apropiada.

**2. Las urgencias sanitarias se concebirán y diseñarán de tal forma que las personas con discapacidad física, intelectual, mental y sensorial, incluyendo las que tienen dificultades para comunicarse, puedan hacer un uso normalizado, cómodo y seguro de ellas.**

**Se habilitarán formas alternativas y medios de apoyo a la comunicación para que ninguna persona con discapacidad quede excluida o vea dificultado su acceso regular a estos servicios.**


**3. El material, aparataje y equipamiento clínicos de consulta, diagnóstico e intervención responderán a criterios de diseño para todas las personas de forma que sean accesibles a las personas con discapacidad y cubran sus necesidades como personas usuarias, pacientes o acompañantes de servicios de salud.**

**4. Se promoverá la difusión, en formatos y soportes accesibles para las personas con discapacidad, de todos los servicios ofrecidos, tanto los de carácter general, como de aquellos dirigidos de manera específica a las personas con discapacidad.**

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, alrededor del 15 % de la población mundial vive con alguna discapacidad.

En España hay más de **4,3 millones** de hombres y mujeres con algún tipo de discapacidad. Según las cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE), en la encuesta 'Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia', con cifras correspondientes a 2020 y publicada en 2022.

Las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo deben ser objeto de actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes en los Servicios de Urgencias. Por tanto, se deben establecer acciones para que sean espacios accesibles, donde se garanticen pautas mínimas de comportamiento para estos grupos con reglas básicas de comunicación y de actuación, y ayudas al desplazamiento.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>6</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

### **3.2 OBJETIVO:**

- Dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad durante su atención en urgencias mediante a la sensibilización y la formación de sus profesionales.

### **3.3 INTERVENCIONES**

- 1- Se fomentará entre el personal sanitario el conocimiento de la legislación concerniente a las personas con discapacidad.
- 2- Difusión del servicio de vídeo interpretación en lenguaje de signos, gestionado por la Federación de personas sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD), para garantizar una adecuada atención a las personas con diversidad funcional auditiva durante toda su estancia en el Servicio de Urgencias.
- 3- Se mantendrá contacto y comunicación con las principales asociaciones locales de personas con discapacidad para fomentar la mejora de la atención de dichos grupos mediante la elaboración y difusión de protocolos de actuación.

### **3.4 ACTUACIÓN EN URGENCIAS**


Identificación precoz en el Servicio de Urgencias de las necesidades específicas del paciente con discapacidad.

A su llegada a la consulta de triaje se realizará la primera valoración del paciente con discapacidad. Tras el primer contacto y entrevista se identificará el posible problema por el que acude al servicio de Urgencias.

En la hoja de triaje de enfermería se registrará:

- La discapacidad existente: física, psíquica o sensorial y tipo: ciego, deficiente visual, sordo, sordomudo, sordociego, TEA, síndrome de Down, etc.
- La necesidad de ayuda para el desplazamiento o cualquier otra necesidad específica.

**Desde triaje se informará de las necesidades del paciente a su médico y este a la enfermera del área donde ha sido ubicado.**

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	URG-A0015			Hoja nº 7
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

### **3.4.1 Atención a personas con déficit auditivo:**


- Se ofrecerá el servicio Svisual desde el inicio de la asistencia (admisión/ triaje).
- Nos dirigiremos a ell@s sin mascarilla facilitando de esta forma la lectura de labios.
- Se ofrecerán métodos alternativos de comunicación ( escrita) en caso de que no se comuniquen por lenguaje de signos o lectura de labios.
- Se facilitará el acompañamiento de interprete si lo hubiera.

### **3.4.2 Atención a personas con déficit visual:**

- Se facilitará el acompañamiento por familiar/allegado.
- Se permitirá el paso al perro guía a los pacientes con discapacidad visual.
- Se les avisara por su nombre en voz alta, en lugar de por código en pantalla.

### **3.4.3 Atención a pacientes con TEA /síndrome de down/ retraso intelectual**

- Se facilitará el acompañamiento por familiar/allegado.
- Se permitirá el paso al perro de asistencia si lo hubiera.
- Se garantizará a los pacientes con discapacidad con extremada dificultad para tolerar las esperas y la sobreestimulación sensorial (TEA, Síndrome de Down, etc) un ambiente tranquilo y silencioso en las diferentes áreas asistenciales del Servicio de Urgencias.
- En pacientes con trastorno del espectro del Autismo (TEA) se tendrá en cuenta en la medida del posible, evitar que esperen en la sala de espera del Servicio en el área de consultas (normalmente con presencia de numerosas personas) y asignándolos al área de camas/observación o al área de espera de la consulta médica de triaje.
- Se priorizará la asistencia ( prioridad naranja) en el caso de los pacientes con discapacidad con dificultad para tolerar las esperas y la sobreestimulación sensorial.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	URG-A0015			Hoja nº <b>8</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

#### 4. USO DE LA PLATAFORMA VISUAL PARA LA INTERPRETACIÓN DEL LENGUAJE DE SIGNOS

Se trata de un servicio de video-interpretación de lenguaje de signos a través de un dispositivo portátil (Tablet) impulsada por la Federación de personas sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD),

Esta plataforma nos permite acceder a un intérprete en lenguaje de signos en tiempo real.


Para ello necesitamos un dispositivo móvil (Tablet ) conectado a una red WIFI , en nuestro caso WUSU , que viene predefinida por defecto y **NO SE DEBE CAMBIAR**.

En caso de falta de cobertura de WIFI hay que cambiar de ubicación la Tablet y del paciente.

Estará SIEMPRE ubicado en el despacho de coordinación enfermería. En caso de ser necesario podrá ser solicitado desde el primer momento por el personal administrativo de Admisión y/o en cualquier punto del proceso asistencial, por el médico y/o enfermera responsable del paciente. Posteriormente deberá ser devuelto en las mismas condiciones para que esté listo nuevamente para ser utilizado en cualquier momento.

- De 8:00h a 15:00h se avisará a la supervisora o a la coordinadora de enfermería.
- De 15:00h a 8:00h, sábados, domingos y festivos se avisará a supervisión de guardia.




 <b>Hospital General Universitario Dr. Balmis</b>	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>9</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

A continuación, se describen los pasos para su uso una vez encendida la Tablet.

### 1ª Link para la plataforma: [www.sangva.svisual.org](https://www.sangva.svisual.org)




	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>10</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

## 2º Aparecerá la persona vídeo intérprete para comunicarse con la persona sorda



## 3º. Pinchamos sobre el botón de color rojo para finalizar la llamada



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	<b>Procedimiento de atención a pacientes de grupos especiales del Servicio de Urgencias</b>	<b>URG-A0015</b>			Hoja nº <b>11</b>
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de Urgencias Generales	30	1	2024	

## 5. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Begoña Espinosa Fernández. Médico adjunto urgencias	Elena Martinez Beloqui. Médico adjunto de urgencias.  Inmaculada Jimenez Ruiz. Médico adjunto de urgencias	Pere Llorens. Jefe de Servicio de Urgencias Generales  Rogelio pastor Cesteros . Jefe de sección del Servicio de Urgencias
Fecha 8/11/2023	Fecha 30/01/2024	Fecha 30/1/24

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	30/1/2024	Elaboración del documento	11
V2	XX/XX/20XX	Revisión del documento	