

## ACOGIDA A LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES DE URGENCIAS

### ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA URGENCIAS .....	2
3. VISITAS EN LA URGENCIAS.....	3
4. VISITAS EN LA UNIDAD POLIVALENTE .....	4
5. INFORMACION MÉDICA .....	4
6. INGRESO EN PLANTA .....	4
7. CUIDADOS DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN.....	4
8. CONSEJOS .....	6

## 1. INTRODUCCIÓN

Su familiar acaba de ingresar en nuestra **Unidad de Urgencias**. Entendemos que este momento puede generar preocupación e incertidumbre. Todo el personal que trabaja en este servicio es consciente de ello y está aquí para **ofrecerle apoyo, comprensión y ayuda** siempre que lo necesite.

La **Unidad de Urgencias** es el servicio del hospital destinado a atender problemas de salud que aparecen de forma **repentina** y que requieren **asistencia inmediata**. Para garantizar la mejor atención posible, contamos con un equipo de **médicos, enfermeras y personal auxiliar** disponible las **24 horas del día**, los 365 días del año.

Nuestro principal objetivo es **cuidar de su familiar**, pero también queremos **cuidar de usted**. A través de esta guía y de la información que le iremos proporcionando durante su estancia, podrá conocer mejor el funcionamiento de la Unidad.

No dude en **preguntarnos cualquier duda** o expresar sus inquietudes. Estamos aquí para ayudarle.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA URGENCIA

### Organización de las Urgencias en Quirón Salud Marbella

El Servicio de Urgencias de **Quirón Salud Marbella** está dividido en **tres áreas especializadas**:

#### 1. Urgencias Generales:

Ubicadas en la **planta baja del edificio principal**. Atienden a adultos con problemas de salud que requieren atención inmediata.

#### 2. Urgencias Pediátricas:

Durante el **día**, se encuentran en la **planta baja del edificio SingleHome (edificio de cristal)**.

Durante el **horario nocturno**, se trasladan a la **planta baja del edificio principal**.

#### 3. Urgencias Gineco-Obstétricas:

Se encuentran en la **primera planta del edificio principal**, y están especializadas en la atención de mujeres embarazadas y problemas ginecológicos urgentes.

Esta organización permite ofrecer una **atención rápida, especializada y segura** a todos los pacientes que llegan a nuestro hospital.

### Infraestructura de las Urgencias en Quirón Salud Marbella

Para garantizar una **atención segura y eficiente**, cada área de Urgencias cuenta con distintos espacios adaptados a las necesidades de los pacientes:

#### Urgencias Generales:

- 5 boxes de asistencia médica
- 1 box de enfermería
- 1 box de críticos
- 1 box de triaje
- 1 área de observación con cama

- 2 áreas de observación con sillones

### **Urgencias Pediátricas:**

- 2 boxes médicos
- 1 box de triaje
- 1 área de observación con camas y sillones
- 1 box de críticos

### **Urgencias Gineco-Obstétricas:**

- 1 box médico

Estos espacios permiten ofrecer **atención especializada y cómoda** según las necesidades de cada paciente, garantizando rapidez, privacidad y seguridad durante su estancia en la Unidad de Urgencias.

En el **Servicio de Urgencias** se atiende a pacientes con distintos problemas de salud, cada uno con **diferente grado de gravedad y prioridad**, según su situación clínica.

Para poder ofrecer una **atención segura y de calidad**, los pacientes son **clasificados según el motivo de consulta y el riesgo para su salud**. Este proceso permite que las personas con mayor urgencia médica sean atendidas lo antes posible, lo que puede hacer que el tiempo de espera varíe.

Durante la atención de su familiar, puede ser necesario realizar **diferentes pruebas diagnósticas**. En algunos casos, esto puede retrasar el diagnóstico definitivo. Por ello, le agradecemos su **comprensión y colaboración** durante este tiempo.

Tanto el **personal sanitario como el personal administrativo** estarán a su disposición para **acompañarle, informarle y ayudarle** a lo largo de todo el proceso

### **3. VISITAS EN LA URGENCIAS**

Debido a las características propias del **Servicio de Urgencias**, el **horario de visitas es limitado**. Estas medidas tienen como objetivo **proteger la intimidad de los pacientes** y garantizar una **atención sanitaria adecuada**.

El acceso a las **áreas de observación** está restringido. No obstante, siempre que la situación clínica lo permita, el personal podrá autorizar **accesos breves**, con el fin de que los pacientes se sientan acompañados durante el proceso asistencial.

En el área de **observación con camas**, el acceso de familiares estará **totalmente restringido durante la noche**, para favorecer el **descanso del resto de los pacientes**.

Para mantener un entorno tranquilo y respetuoso, le rogamos:

- Mantener un **tono de voz bajo** para no molestar a otros pacientes.
- Hacer un **uso responsable del teléfono móvil**.
- Mantener el móvil **silenciado en todo momento**.
- Si necesita hablar por teléfono, hacerlo **fuerza de la Unidad**.
- Respetar la **prohibición de realizar fotografías o grabaciones de vídeo**, con el fin de preservar la intimidad de pacientes y profesionales.

Agradecemos su **colaboración y comprensión**, fundamentales para el bienestar de todos.

## 5. INFORMACION MÉDICA

### Información sobre la evolución de su familiar

Siempre que la situación asistencial lo permita, el **equipo médico** le informará **diariamente** sobre la evolución de su familiar. En caso de que se produzcan **cambios relevantes en su estado de salud** o se disponga de resultados importantes de pruebas, la información se le facilitará **de forma inmediata**.

Para cualquier consulta relacionada con los **cuidados, necesidades o aspectos prácticos**, el **personal de enfermería** estará disponible para informarle y ayudarle.

No tenga miedo a **preguntar**. Es normal tener dudas o necesitar aclaraciones en momentos como este. Puede apoyarse también en sus familiares y amigos. Recuerde que **todo el equipo de Urgencias está para acompañarle y ayudarle**.

Por motivos de **confidencialidad**, la **información médica no se facilita por teléfono**.

No obstante, en caso de producirse un **cambio importante en el estado de su familiar** o si fuera necesario su **consentimiento** para la realización de algún procedimiento, nos pondremos en contacto con usted **por vía telefónica**. Por ello, le agradeceremos que nos facilite un **número de teléfono de contacto**.

Para la realización de determinadas **pruebas diagnósticas o procedimientos terapéuticos**, y siempre que su familiar no esté en condiciones de otorgarlo personalmente, se le solicitará la firma de **un consentimiento informado por escrito**. Quedan excluidos de este requisito los **procedimientos de urgencia vital**, que se realizarán de forma inmediata para proteger la salud del paciente.

## 6. INGRESO EN PLANTA

En el caso de que su familiar precise **ingreso en Hospitalización o en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)** tras su paso por el Servicio de Urgencias, se le **informará previamente** de esta decisión médica. En ese momento, se le solicitará un **número de teléfono de contacto** para poder localizarle si fuera necesario.

Cuando su familiar vaya a ser dado de alta a la planta de Hospitalización, el personal de enfermería se pondrá en contacto con usted u otro familiar, a través de los teléfonos que nos han proporcionado, antes de realizar el traslado.

No se trasladará ningún paciente a la planta de Hospitalización sino se encuentra un familiar en la misma.

## 7. CUIDADOS DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

El **personal de enfermería** podrá pedirle información que ayude a mejorar la atención y el proceso de hospitalización de su familiar, como **costumbres, hábitos, preferencias o necesidades especiales**. Su colaboración es muy valiosa.

Por motivos de **seguridad**, le rogamos:

- **No administrar comidas ni bebidas** sin consultar previamente con el personal de enfermería. Si lo desea, puede preguntar sobre la posibilidad de traer alimentos de casa que resulten más agradables para su familiar.
- **No administrar ningún tipo de medicación.** La administración de los tratamientos prescritos es una **tarea exclusiva del personal de enfermería**.

En algunas ocasiones, puede ser necesario que nos aporte la **medicación habitual** de su familiar. Por razones de seguridad, solo se aceptarán medicamentos que estén **correctamente identificados y en su envase original (blíster)**. No se administrarán medicamentos guardados en **pastilleros** o sin identificación. Tenga en cuenta que el tratamiento habitual es revisado y conciliado al ser ingresado y por este motivo puede ser **modificado o suspendido** según criterio médico.

Para prevenir caídas y otros riesgos, cuando su familiar permanezca en la cama, las **barandillas deben mantenerse levantadas**.

HRI11.3/P002 Versión 1 Activación 30/10/2020 23/01/2026 13:27

Acogida a los familiares de los pacientes de UCI 5 / 6  
ACOGIDA A LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES DE UCI

Si usted desea colaborar en el cuidado de su familiar indíqueselo a la enfermera responsable del mismo. Ella le indicará cuales son los cuidados que puede realizar de forma segura en cada momento, dar masajes con crema, dar de comer, mover piernas o brazos, etc.  
Le rogamos no manipule ningún elemento o instrumento médico de los que rodean al paciente.

## 8. CONSEJOS

Si la estancia de su familiar en nuestra unidad se prolonga en el tiempo, le aconsejamos que no se quede en el Hospital por la noche. Usted también debe desconectar y descansar para evitar el agotamiento físico. Puede tener la seguridad que ante cualquier eventualidad nos pondremos en contacto telefónico con usted. Ha de procurar tomarse pequeños espacios de tiempo para desconectar y dormir lo suficiente. Cuando una persona está cansada es más propensa a sentirse nerviosa, a ser pesimista y le cuesta más resolver problemas y tomar decisiones.

Seguir una dieta equilibrada le ayudará a sentirse más fuerte, tómese su tiempo para hacerlo. Si sigue una dieta especial procure no saltársela para evitar la descompensación de enfermedades como la hipertensión o la diabetes.

Exprese sus emociones y necesidades.