

Su visita al servicio de urgencias

Nuestro objetivo es que vuelva a casa.

Su visita al servicio de urgencias

Hay intérpretes entrenados disponibles sin coste alguno. Si necesita un intérprete, comuníquelo a un miembro del personal.

¿Cuánto tiempo tendré que esperar?

- Los tiempos de espera en el servicio de urgencias (SU) dependen de:
 - › la urgencia con la que usted y otras personas necesitan atención (consulte la página 7 para obtener información sobre los niveles de triaje).
 - › el volumen de trabajo del SU.
 - › si se ha producido un traumatismo grave.
- Una vez que lo hayan atendido, es posible que necesite hacerse pruebas (como radiografías o análisis de laboratorio) o que lo vea un especialista. No coma ni beba mientras espera a que lo atiendan. Si tiene alguna pregunta, hable con la enfermera de triaje.
- **Si su estado cambia o decide abandonar el servicio de urgencias sin ser atendido, hable con un miembro del personal.**

- **Usted es quien mejor se conoce. Si se produce un cambio en su estado, comuníquelo lo antes posible a un miembro del equipo de atención del servicio de urgencias.** Si su servicio de urgencias cuenta con un defensor del paciente, hable con él inmediatamente sobre estos cambios en su estado.

Le recomendamos que espere a que le atienda un proveedor de atención sanitaria después de pasar por triaje.

¿Qué puedo esperar cuando acuda al servicio de urgencias?

- Poco después de su llegada, un proveedor de triaje sanitario le realizará una evaluación. Le evaluará para detectar cualquier afección que pueda tener, como una infección grave, un accidente cerebrovascular o un problema de salud mental. Le preguntará lo siguiente:
 - › le preguntará por qué está allí.
 - › le tomará la respiración, el pulso, la presión arterial y la temperatura.
 - › le preguntará si padece alguna afección médica.
 - › le preguntará si está tomando algún medicamento (con receta o sin receta).

- › le preguntará sobre su historial médico para orientar su atención.

Es posible que le pidan que califique su nivel de dolor en una escala del 0 al 10, si es necesario. “0” significa que no siente dolor y “10” significa que siente el peor dolor que ha tenido nunca.

- En función de su evaluación, se le asignará una puntuación de triaje entre 1 y 5. Este número determina el orden en el que se atiende a las personas. Las personas con los problemas más graves suelen ser atendidas en primer lugar.
- Utilizamos la Escala Canadiense de Triage y Agudeza (CTAS) como guía para evaluar el estado de salud de una persona cuando acude al servicio de urgencias. Esto garantiza que los pacientes que necesitan ayuda inmediata porque tienen una enfermedad o lesión que pone en peligro su vida sean atendidos primero.
- Informe a un miembro del equipo sanitario del servicio de urgencias si tiene una directiva de atención personal (PD) o una directiva de atención avanzada.
- Limite el número de acompañantes esenciales a 1 o 2.

¿Por qué otra persona lo atienden antes que a mí?

- Las personas son atendidas por orden de necesidad.
- No siempre es posible saber lo enfermo que está alguien con solo mirarlo. Una persona que parece estar bien puede necesitar atención inmediata.
- Algunas personas son llamadas desde la sala de espera para ser atendidas por diferentes miembros del equipo del servicio de urgencias. Es posible que vuelvan a la sala de espera para esperar a otro miembro del personal o especialista.
- En algunos servicios de urgencias, las personas con lesiones o enfermedades leves pueden ser atendidas en una zona diferente, ya sea dentro o fuera del servicio de urgencias. Estas personas pueden estar esperando en otra parte del servicio de urgencias.

La sala de espera está casi vacía. ¿Por qué tengo que esperar?

- La sala de espera puede estar casi vacía, pero:
 - › alguien puede estar recibiendo atención vital en el servicio de urgencias.
 - › otros pacientes pueden estar esperando a ser atendidos en otra sala de espera del servicio de urgencias que usted no puede ver.

¿Las personas que llegan en ambulancia reciben atención antes?

- Las personas que llegan en ambulancia son clasificadas de la misma manera. Todos deben esperar a recibir atención según su nivel de clasificación.
- A las personas que llegan en ambulancia se les puede pedir que dejen la camilla y esperen en la sala de espera.

Seres queridos y cuidadores esenciales (ECP por su siglas en inglés)

- Sabemos que sus seres queridos y sus ECP son una parte importante de su curación y recuperación.
- Las restricciones sobre el número de seres queridos y ECP que puede traer consigo al servicio de urgencias pueden cambiar. Siga las instrucciones que se le proporcionen cuando llegue.
- Si es necesario, se puede pedir a sus ECP que se retiren durante determinados procedimientos.
- Se pide a todos los pacientes y ECP que respeten la privacidad de los demás mientras se encuentren en el servicio de urgencias.

Lugar de trabajo respetuoso (Código de conducta)

No toleraremos la violencia, las palabrotas, las amenazas ni los abusos verbales hacia los pacientes, el personal o los visitantes.

Si esto ocurre, se le dará una advertencia verbal. Si el comportamiento continúa, el personal de urgencias, seguridad y/o la policía le pedirán que se retire.

Niveles de triaje

Nivel 1

- Por ejemplo:
 - › Su corazón se ha detenido.
 - › Ha sufrido un traumatismo que pone en peligro su vida.
 - › Tiene síntomas de un accidente cerebrovascular.
- Recibirás tratamiento de inmediato.

Nivel 2

- Por ejemplo:
 - › Tiene síntomas de un ataque cardíaco.
 - › No está consciente.
 - › Tiene mucha dificultad para respirar.
 - › Tiene una hemorragia grave (muy grave).

Nivel 3

- Por ejemplo:
 - › Tiene una lesión en la cabeza, un corte profundo o un objeto extraño en el ojo o el oído.
 - › Tiene dolor en el pecho que no está relacionado con un problema cardíaco conocido.
 - › Tiene signos de infección grave.
 - › Tiene problemas urgentes de salud mental.

Nivel 4

- Por ejemplo:
 - › Tiene dolor de espalda, brazo o pierna, o cortes.

Nivel 5

- Por ejemplo:
 - › Tiene dolor de garganta, una infección de oído, cortes leves o golpes.
 - › Necesita medicamentos.
 - › Se trata de una visita de seguimiento.

Recursos distintos al servicio de urgencias

- Concierte una cita con su proveedor de atención médica primaria (médico de familia o enfermero practicante) o acuda a una clínica sin cita previa o a un centro de tratamiento urgente.
- **Si no tiene un proveedor de atención médica primaria, puede inscribirse en una lista de espera provincial:**
 - › Teléfono: 811
 - › <https://needafamilypractice.nshealth.ca/>
- Puede llamar al 811 para hablar con una enfermera titulada sobre sus dudas sanitarias las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Es posible que haya una clínica de atención farmacéutica comunitaria en su localidad que ofrezca diversos servicios. Para encontrar una en su zona:
 - › Llame a su farmacia local.

Asociación de Farmacias de Nueva Escocia

- › Teléfono: 902-422-9583

Para recibir apoyo en materia de salud mental las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

Línea provincial de crisis de salud mental y adicciones

- › Teléfono (llamada gratuita): 1-888-429-8167
- › <https://mha.nshealth.ca/en>

Línea de ayuda para crisis de suicidio

- › Teléfono: 988

Recuerde:

- Asegúrese de tener suficientes medicamentos recetados, especialmente durante los fines de semana, días festivos y vacaciones.
- Su farmacéutico puede ayudarle con preguntas no urgentes sobre medicamentos (como migrañas, síntomas similares a los de la gripe y renovaciones y reposiciones de recetas).
- Si padece una enfermedad crónica (continua), acuda a sus citas periódicas con su proveedor de atención médica. Pregúnteles qué cambios en su estado de salud requerirían atención médica inmediata.

Primero el hogar (Home First) y planificación del alta

- Si ingresa en el hospital después de acudir al servicio de urgencias, es importante que empiece a planificar su alta hospitalaria de inmediato. Es posible que ahora mismo no se sienta preparado para volver a casa. Nuestro equipo colaborará con usted para asegurarse de que cuenta con el apoyo que necesita para volver a casa.
- Sabemos que, para la mayoría de las personas, vivir en casa es lo que desean.

- Home First consiste en:
 - › crear un plan de alta con el objetivo de que vuelva a casa.
 - › proporcionarle la atención que necesita para seguir viviendo en su hogar.
- Sabemos que puede resultar estresante encontrar y poner en marcha todos los programas y servicios que necesita. **Solicite una derivación a Home First.** Podemos ponerle en contacto con programas y servicios en su zona.
- Podemos ayudarle a determinar cuál es el mejor paso a seguir si se encuentra en alguna de estas situaciones:
 - › Se enfrenta a cambios de salud que afectan a su capacidad para satisfacer sus necesidades.

O

- › Está ayudando a un ser querido que desea volver a casa desde el hospital, pero necesita ayuda para hacerlo.
- Trabajamos con usted y sus seres queridos para encontrar las mejores formas de apoyarle en su hogar.

Mi visita a urgencias

Diagnóstico

- ¿A quién vi hoy? _____

Pruebas y tratamientos

- ¿Qué pruebas o tratamientos me han realizado hoy?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Análisis de sangre | <input type="checkbox"/> Resonancia magnética |
| <input type="checkbox"/> Tomografía computarizada | <input type="checkbox"/> Endoscopia |
| <input type="checkbox"/> Electrocardiograma | <input type="checkbox"/> Ecografía |
| <input type="checkbox"/> IV (intravenoso) | <input type="checkbox"/> Radiografía |
| | <input type="checkbox"/> Otros: _____ |

- Resultados: _____

Medicamentos

- Sé qué medicamentos me han recetado en Urgencias:

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Preguntar |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|

- Sé que debo proporcionar una lista de todos los medicamentos que tomo:

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Preguntar |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|

- Si recibo una receta médica, puedo rellenarla:

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Preguntar |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|

Seguimiento

- Sé si necesito algún seguimiento y qué debo hacer.

☐ Sí ☐ No ☐ Preguntar

- He recibido instrucciones por escrito sobre el alta.

☐ Sí ☐ No ☐ Preguntar

Otros: _____

Las siguientes organizaciones pueden ayudarle a encontrar recursos para apoyar su alta hospitalaria o su atención en el hogar:

Cuidadores de Nueva Escocia

- › <http://caregiversns.org/>
- › Teléfono (llamada gratuita): 1-877-488-7390
- › Correo electrónico: info@CaregiversNS.org

211

- › www.ns.211.ca
- › Teléfono: 211
- › Correo electrónico: help@ns.211.ca
- › Mensaje de texto: 21167
- › El chat en vivo está disponible en línea de lunes a viernes, de 9 a.m. a 4 p.m.

Coordinador de cuidados continuos

- Un coordinador de cuidados continuos le ayuda a organizar los servicios que pueda necesitar cuando vuelva a casa. Para obtener más información, lea el folleto *Continuing Care - Important Information for You*:
 - › www.nshealth.ca/patient-education-resources/2120



Comentarios de pacientes y familiares (Relaciones con los pacientes)

Si tiene buenos comentarios o si tiene inquietudes, puede:

- Compartirlo directamente con su proveedor de atención médica o el director del departamento.
- Ponerse en contacto con Relaciones con los pacientes:
 - › Teléfono (llamada gratuita): 1-844-884-4177
- Para obtener más información, solicite una copia del folleto *Your Rights and Responsibilities*, o visite:
 - › www.nshealth.ca/patient-education-resources/0466



Notas:

Este folleto es solamente para propósito de educación. No pretende reemplazar el consejo o juicio de un proveedor del cuidado de salud. La información puede no aplicarse a todas las situaciones. Si tienes alguna pregunta, por favor pregunta a tu proveedor del cuidado de la salud.

Encuentra este folleto y todos los recursos para pacientes en:
<https://www.nshealth.ca/patient-education-resources?language=Spanish>

Póngase en contacto con una enfermera titulada en Nueva Escocia en cualquier momento:
Llame al 811 o visite: <https://811.novascotia.ca>

Preparado por: Programa de Atención de Emergencias y Mejora de la Calidad y Seguridad
Diseñado y gestionado por: Servicio de Bibliotecas

SP85-2587 © February 2024 Nova Scotia Health Authority
To be reviewed February 2027 or sooner, if needed.
Learn more: <https://library.nshealth.ca/patient-education-resources>