	MANUAL DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN	IT07_PG07_06
		Fecha: 01/08/2006 Revisión: 1
		Página 1 de 4

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Urgencias Generales te da la bienvenida al Servicio.

El presente manual pretende facilitarte el primer contacto con el Servicio, así como orientar y posibilitar tu integración en el mismo. Contiene la información necesaria para poder conocer la estructura y funcionamiento del mismo, en líneas muy generales.

El objetivo del Servicio de Urgencias es la implicación de los trabajadores para proporcionar una atención de calidad y mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores del Servicio.

DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN POR ÁREAS

El Servicio de Urgencias Generales está ubicado en la planta -1 del edificio Aránzazu y está dividido en las siguientes áreas:

1. Área A

Destinada a la atención de pacientes con patología moderada o grave no traumática y también para los pacientes que precisen de camilla para su desplazamiento.

Consta de 11 puntos de atención distribuidos en 3 despachos cerrados (A1 – A3) y 8 boxes separados por cortinas (A5- A12) con un control de enfermería en el centro.

Dispone además de: 1 sala de informes, 1 Office, 1 vertedero y 1 sala de espera para pacientes y acompañantes.

Los pacientes alérgicos al látex que estén ubicados en esta área serán atendidos con preferencia en el A-1.

2. Área B


Destinada a pacientes que precisen: atención de patología traumática, sala de reanimación, 1ª valoración por un especialista, curas, heridas, quemaduras, drenaje de abscesos...

Consta de 2 salas de reanimación para atender hasta a tres pacientes a la vez y 8 despachos destinados a:

- Despachos 1 y 2: para patología traumática leve.
- Despachos 3 y 4: específicos de traumatología.
- Despacho 5: para curas, heridas, suturas y quemaduras.
- Despachos 6 y 7: específicos de especialidades como cirugía, urología y otros.
- Despacho 8: específico para drenaje de abscesos
- Despacho: para realizar custodia de pacientes
- Despacho 10: para realizar aislamientos

Dispone además de: 1 sala de informes, 1 vertedero y 1 sala de espera para pacientes y acompañantes con teléfono y WC.

Los pacientes alérgicos al látex que estén ubicados en esta área serán atendidos con preferencia en el B-8.

	MANUAL DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN	IT07_PG07_06
		Fecha: 01/08/2006 Revisión: 1
		Página 2 de 4

3. Área C

Destinada a la atención de pacientes ambulatorios con patología leve y no traumática, pacientes con patología de ORL y OFT y pacientes de psiquiatría.

Consta de: 1 despacho de ORL, 1 despacho de OFT, 1 despacho de Psiquiatría y 3 despachos polivalentes.

Dispone además de: 1 sala de informes, 1 almacén, 1 sala para la limpieza de material y 1 sala de espera para pacientes y acompañantes con WC.

Los pacientes alérgicos al látex que están ubicados en esta área serán atendidos con preferencia en el despacho de psiquiatría.

Esta área se cerrará en el turno de noches y los pacientes serán atendidos en el área B. Siempre deberá haber una camilla preparada con correas de inmovilización para pacientes agitados.

4. Área de espera de resultados

Destinada a aquellos pacientes que:

- precisen de vigilancia o cuidados de enfermería y/o que
- habiendo venido en camilla a nuestro Servicio, tengan que esperar para ser atendidos.

Consta de 34 puntos de atención distribuidos en 2 salas, un control de enfermería central y dos WC asistidos.

En esta área los pacientes permanecerán acompañados por un solo familiar.

5. Área de Observación

Consta de 16 camas distribuidas alrededor de un control de enfermería, cuatro habitaciones están preparadas para realizar aislamientos.

Dispone además de: Office, vertedero y 2 WC, uno de ellos con ducha.

6. Área de Admisión y triaje


Está situada en la entrada del Servicio de Urgencias.

Consta de: un control para el personal administrativo, 1 box doble para realizar triaje, 1 sala para celadores, 1 espacio para dejar el material necesario para el transporte de pacientes en la urgencia.

ORGANIZACIÓN GENERAL

Servicios auxiliares:

- Servicio de Radiología
- Almacén general y farmacia.
- Lencería.
- Office.

	MANUAL DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN	IT07_PG07_06
		Fecha: 01/08/2006 Revisión: 1
		Página 3 de 4


- Sala de reuniones.
- Tubos neumáticos situados en área A, área de Resultados, Susperketa y área C
- 2 WC para baño asistido, en el área de Resultados.

Recursos humanos no dependientes de Urgencias

- Personal de limpieza: 2 y 1/2 limpiadoras en el turno de mañanas, 1 y 1/2 limpiadora en el turno de tardes. En el turno de noches, si se necesita, hay que poner el busca a través de centralita.
- Personal de mantenimiento: De lunes a viernes en el turno de mañanas se realizan los partes de averías a través de la secretaria de urgencias ubicada en el despacho de la Supervisora. En el resto de turnos, fines de semana y festivos si la avería es urgente se pondrá el busca a través de centralita y si no es urgente se dejará constancia en el parte de guardia del PCH.
- Personal de informática: Igual que para el servicio de mantenimiento.

Documentos de apoyo a la organización y funcionamiento

- PCH. Es el programa informático que utilizamos en Urgencias.
- Carpeta de Organización y funcionamiento. Existe una carpeta específica de cada área en la sala de informes. En Observación, en el área de resultados y en el área A se encuentran en el control de enfermería.
- Carpeta de recomendaciones al alta. Existe una carpeta en cada sala de informes.
- Carpeta de alcoholemias judiciales. Está en la Susperketa y consta del protocolo de actuación y el material necesario.
- Carpeta de antídotos. Está en la Susperketa .
- Carpeta de Farmacia. Está en el almacén, encima del mostrador. Contiene la documentación necesaria para realizar las peticiones a Farmacia.
- Carpeta de medicación de susperketa. Hay dos: una en la Susperketa y otra en el área A. Contienen un listado de medicamentos, con la posología y forma de administración.
- Carpeta con certificados de defunción. Está en la Susperketa.
- Boletín de Urgencias. Es un boletín de noticias que se publica mensualmente, salvo los meses de julio y agosto. Se envía por correo electrónico a todo el Personal de Enfermería y también se edita en formato papel para ponerlo en las carpetas de carteleras.
- Carpeta de carteleras. Existen dos carpetas una azul para DUEs y una roja para AEs. Contienen las carteleras bimensuales y las ubicaciones mensuales del personal de Enfermería. Sirve también de soporte para el boletín de urgencias y la información considerada de interés para el Personal: cursos, notificaciones del Hospital, notificaciones de otros Servicios....
- Bandeja de parón informático. Contiene los impresos necesarios para realizar la atención necesaria durante un parón informático.

	MANUAL DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN	IT07_PG07_06
		Fecha: 01/08/2006 Revisión: 1
		Página 4 de 4

- Página web del Servicio de Urgencias. Contiene todos los documentos y protocolos actualizados que se utilizan en el Servicio de Urgencias y otros datos de interés.
<http://www.urgenciasdonostia.org/>

Material de apoyo que está preparado para usar en cualquier área de urgencias

- Carro de no látex. Está ubicado en el almacén del área C

Equipos multidisciplinares de trabajo

Existen tres equipos multidisciplinares de trabajo que están formados por: médicos, enfermeras, auxiliares, celadores y en el grupo de seguridad también por 2 administrativos, 1 farmacéutica y 1 responsable de Calidad del Hospital.

Los tres grupos son:

- seguridad,
- paciente/cliente y
- organización.

Estos tres grupos abordan los temas que dan nombre al grupo.

PERSONAL

Médicos:

- 1 Jefe de Servicio.
- 2 Jefes de Sección.
- 36 adjuntos.
- 70 residentes (cifra que puede variar cada año).

Enfermería:

- 2 supervisoras.
- 48 enfermeras en turno rotatorio.
- 2 enfermeras en turno fijo de noche.
- 2 enfermeras a media jornada, de 22h a 2h.
- 1 enfermera a media jornada de lunes a viernes en horario de 11h30m a 15h.
- 27 auxiliares de enfermería en turno rotatorio.
- 2 auxiliares de enfermería en turno fijo de noche.

En el Hospital Donostia hay una Supervisora General que realiza su trabajo los días laborables en turno de tarde y noche. Los domingos y festivos hay una Supervisora General en todos los turnos.

Celadores:

- 1 responsable de celadores en el turno de mañana y tarde.
- 2 responsables de celadores en el turno de noche, noches alternas.
- 26 celadores.
- 1 celador a media jornada, de 22h a 3h.