

# EL SERVICIO DE URGENCIAS

El Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín tiene como objetivo ofertar un servicio ágil, efectivo y con calidad técnica y humana.

Solicitamos su colaboración y le agradecemos que lea atentamente esta información y cumpla las indicaciones para facilitar su asistencia.



**Información de Urgencias:** 928 449386

**Admisión de Urgencias:** 928 449393

**Servicio de Promoción de la Calidad/  
Atención al paciente:** 928 450050/56/58

Código: Z90208

**Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín**

Barranco de la Ballena s/n  
35010 Las Palmas de Gran Canaria  
928 450000

**[hospitaldrnegrin@gobiernodecanarias.org](mailto:hospitaldrnegrin@gobiernodecanarias.org)**  
**[www.hospitaldoctornegrin.org](http://www.hospitaldoctornegrin.org)**

# SERVICIO DE URGENCIAS GUÍA DEL PACIENTE

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE GRAN CANARIA DR. NEGRÍN



Servicio  
Canario de la Salud



Gobierno  
de Canarias  
Consejería de Sanidad

## ¿Adónde debe acudir para recibir asistencia urgente?

### En caso de Urgencia No Vital:

Deberá acudir primero al Servicio de Urgencias del Centro de Salud que le corresponda.

El personal sanitario de dicho centro puede resolver muchos de los problemas que necesitan atención sanitaria urgente; si consideran necesario que usted reciba atención hospitalaria, le enviarán a este Servicio entregándole el informe de consulta.

### En caso de Urgencia Vital:

Debe contactar usted con el 112. Su personal cualificado le indicará lo que debe hacer.

**Le aconsejamos, por tanto, que acuda a su ambulatorio o centro de salud antes de presentarse en el Hospital, a fin de evitar desplazamientos y esperas innecesarias.**

## ¿Qué documentos debe traer?

Cuando usted acuda al Servicio de Urgencias debe traer su Tarjeta Sanitaria o cartilla de la Seguridad Social, el Documento Nacional de Identidad (DNI) y, si ha sido atendido previamente en su Ambulatorio, Centro de Salud o en este Hospital, los informes médicos recientes o antiguos que usted conserve.

## ¿Adónde debe dirigirse?

A su llegada al Servicio de Urgencias, diríjase al mostrador de Admisión de Urgencias, situado a la derecha de la entrada. El personal de Admisión recogerá los datos de identificación imprescindibles para que usted reciba una correcta atención.

## ¿Cuándo y cómo van a atenderle?

- >> La atención médica de los pacientes que acuden al Servicio de Urgencias se realizará en función de la gravedad de sus problemas y no por el orden de llegada.
- >> Los problemas leves podrán sufrir demoras hasta ser valorados.

- >> Los pacientes pueden permanecer en observación de seis a veinticuatro horas dependiendo de su estado clínico. Su familiar o acompañante se dirigirá a la sala de espera del Servicio de Urgencias, donde deberá permanecer para recibir información

## Acompañamiento permanente

- >> Se permitirá un acompañamiento permanente en los siguientes casos:
  - Menores de 18 años.
  - Mayores de 80 años.
  - Pacientes desorientados, agitados, impedidos.
  - Por orden facultativa.

En estos casos sólo se permitirá un/a acompañante.

- >> El/la acompañante deberá permanecer con el paciente al menos 2 horas. Después podrá ser relevado por otro/a acompañante.
- >> A partir de las 22.00 horas y hasta las 8.00 horas del día siguiente sólo se admitirá un relevo de acompañante.
- >> El/la acompañante que permanezca dentro no podrá entrar y salir del Servicio, salvo por causa justificada, y en este caso se pondrá en contacto con los/as informadores/as de Urgencias.
- >> En horario de visita, los/as acompañantes deberán salir si el paciente desea ser visitado por otras personas.

## VISITAS

El familiar o acompañante del paciente deberá acudir en el horario de visitas a la sala de espera del Servicio. Los/as informadores/as de Urgencias le llamarán y le darán indicaciones oportunas para realizar la visita.

**Horario de visita: Mañana: 11.30 horas. / Tarde: 18.00 horas.**

- >> En el horario de visita podrá pasar un solo familiar o amigo/a.
- >> La visita durará un máximo de 30 minutos.
- >> Las visitas podrán restringirse por necesidades del Servicio y por orden facultativa.

## Información médica

- >> La información médica se dará a una sola persona. El paciente o la familia decidirá quién recibe esta información.
- >> El familiar o acompañante será oportunamente informado por el médico cuando éste haya recibido los estudios solicitados al paciente y haya completado su valoración. **Habitualmente la información médica puede demorarse de 3 a 4 horas.**
- >> En casos de Urgencia Vital se informará de forma preferente y con la mayor brevedad posible.
- >> Los casos de agravamiento se notificarán lo antes posible.
- >> En horario de noche (22.00 a 8.00 horas) sólo se dará información referente a Urgencias Vitales, agravamiento de pacientes y altas.

## Atención al Paciente/Informadores

El Hospital dispone de un Servicio de Atención al Paciente para orientar e informar a nuestros usuarios. Nuestro personal atenderá sus solicitudes, sugerencias y reclamaciones, que serán gestionadas y contestadas en el plazo previsto en el Decreto 94/999 de 25 de mayo. Está ubicado en el Nivel 0 del Bloque Norte (entrada principal). Horario de atención al público: De 8.00 a 14.00 horas. Después de ese horario, las hojas de reclamación están a disposición en el área de Información Hospitalaria del Hall Principal, del Servicio de Urgencias y de Consultas Externas.

## Informadores

Los Informadores de Hospital facilitan en el área de Urgencias la comunicación entre los pacientes y sus acompañantes. Están situados en la sala de espera de familiares y proporcionan además información general del Hospital.

## Recomendaciones

El Hospital no se hace responsable del dinero, joyas y objetos de valor que lleve consigo. Entréguelos a su acompañante o solicite al personal de enfermería su puesta en custodia.