



SERVICIO DE URGENCIA

Guía para madres, padres
y acompañantes

Por su seguridad y la de los y las pacientes,
en la Unidad de Emergencia **NO está permitido:**

- Ingresar con coches (puede dejarlo a cargo del guardia con número)
- Ingresar con alimentos o bebidas para el paciente
- Ingresar con café y té caliente
- Fumar en el perímetro del recinto

*Recuerde que para los pacientes en camilla de observación, el cambio de acompañante es hasta las 00:00 hrs.



Av. Antonio Varas 360, Providencia, Santiago de Chile



(56) 2 25755800 Mesa Central



oirs@calvomackenna.cl / (56) 2 25755901 / (56) 2 25755900



www.calvomackenna.cl

Les damos la bienvenida al Servicio de Urgencia del **Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna**, Institución Pediátrica Docente de alta complejidad con más de 70 años de historia.

A continuación ponemos a su disposición el proceso de atención del **Servicio de Urgencia** a fin de que esté usted informado sobre los tiempos y trámites administrativos a seguir.

PROCESO DE ATENCIÓN

1



ADMISIÓN

Tome un número en el pilar de la **Sala de Espera de Urgencia**. Debe estar atento a las pantallas dispuestas en la Sala para aguardar su turno. Cuando sea llamado, acérquese a la ventanilla de admisión para ingresar datos personales y motivo de consulta, presentando documentos de identificación (carnet o pasaporte) de su hijo, hija o pupilo.

2



TRIAGE
Clasificación

A través de alto parlante se llamará al paciente para que se presente a **TRIAGE** donde se realizará una evaluación y se le ubicará en la lista de espera para la atención médica, de acuerdo a su **categorización**.

La **categorización** es un proceso realizado por un profesional de Enfermería en el cual, a través de preguntas, evaluación física rápida, y medición de signos vitales se clasifica al paciente en **5 categorías de diferente gravedad** que determinarán el orden de atención.

C1 SU ESTADO ES GRAVE.
La vida corre peligro, atención inmediata.

C2 CONSULTA POR UNA SITUACIÓN RIESGOSA.
Pero que no ocasionará riesgo vital inmediato.

C3 NECESITA EVALUACIÓN Y/O ESTUDIO POR SU CASO.
No es de gravedad y será atendido después de los pacientes C1 y C2.

C4 SU CONSULTA SERÁ EVALUADA POR UN MÉDICO PERO SIN NINGUNA URGENCIA. Se atenderá después de resolver C1, C2 y C3. También puede ir a un SAPU.

C5 SE RECOMIENDA CONSULTAR A SU MÉDICO DE CABECERA O SAPU. Última prioridad de urgencia.

*Si luego de la categorización, usted nota deterioro en su hijo/a, acérquese rápidamente de vuelta al TRIAGE.



TIEMPO
de espera

Recuerde que éste depende de su **categorización**, no de su orden de llegada. Otro de los factores que influye en la demora es la demanda de atención de pacientes de categorías inferiores a la suya.



ATENCIÓN
médica

Se le llamará a un box de Urgencia para ser atendido por un médico, quien determinará la necesidad de tratamiento, exámenes o el alta a su domicilio con indicaciones.

4



RECAUDACIÓN

Recuerde pasar por recaudación para cerrar el proceso al concluir la atención médica.

Pacientes con **FONASA A o B** no pagan por la atención, **FONASA C o D** se les informará el costo en recaudación al final de la atención.

Algunos consejos

- Entregue toda la información de su estado de salud.
- Sabemos lo importante que es para los pacientes estar con su padre, madre o acompañante, sin embargo sólo está permitido que una persona acompañe al paciente dentro del Servicio.
- Recuerde que Urgencia cuenta con una oficina de **OIRS** (Informaciones, reclamos y sugerencias) en la que puede solicitar orientación o aclarar dudas sobre el proceso de atención. También puede llamar a OIRS a través de los teléfonos **2 25755901 / 2 25755900**
- Durante la espera, pacientes y acompañantes pueden solicitar a OIRS dibujos y lápices. La idea es que los niños y niñas puedan disminuir su ansiedad y miedo a través de espacios de juego y entretenimiento.

