

# Nota Informativa sobre el acompañamiento en el Servicio de Urgencias del HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS

Acorde a la Resolución número 417/15 prevista en el artículo 44.2.b de la Ley 1/1983, del 13 de diciembre, Administración de Gobierno de la Comunidad de Madrid, de aplicación en los Servicios de Urgencias del Servicio Madrileño de Salud, se informa que:

- En el caso de aquellos pacientes que manifiesten su deseo de estar acompañados por una persona de su confianza, como norma general, se facilitará la presencia de **un acompañante por paciente**. Solo se harán excepciones en los siguientes supuestos:
  - Si las circunstancias clínicas del paciente no lo permiten, en cuyo caso, el facultativo responsable del paciente, o en su defecto el facultativo responsable del Servicio de Urgencias, explicará esta circunstancia al paciente y sus allegados.
  - En momentos de alta actividad en los que, debido a la saturación del espacio físico disponible, así lo recomiende el Responsable del Servicio de Urgencias.
- Para el correcto funcionamiento y cumplimiento de la Resolución en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Rey Juan Carlos, se pone de manifiesto la necesidad de seguir las indicaciones del personal del Hospital por parte de todos los acompañantes, siendo identificados con una pegatina de acompañante para la correcta organización.
- En el caso de que hubiera más de un acompañante, estos esperarán en la sala de espera destinada a familiares, facilitándose el intercambio de los mismos cada dos horas desde las 8:00 h. hasta las 22:00 h., previo contacto con el personal de Información.
- Durante la realización de las curas o administración del tratamiento, los familiares y/o acompañantes deberán permanecer en la sala de espera destinada a familiares.
- En casos de aislamiento o restricción de visitas, será el personal sanitario el que informe sobre las posibilidades de acompañamiento.
- Los menores de 14 años no serán considerados acompañantes ni podrán permanecer solos en sala de espera externa, por su propia seguridad.

Tenga en cuenta que el número de personas que circula por el Servicio de Urgencias debe mantenerse dentro de un orden que permita el desarrollo de una adecuada actividad asistencial. Por ello, el acompañante deberá permanecer dentro de la habitación junto con el paciente, evitando siempre deambular por la urgencia.

Evite acercarse al control de enfermería, pues las interrupciones del trabajo del personal sanitario pueden acarrear errores asistenciales. Si necesita algo, pulse el botón de llamada y acudirá el personal de enfermería. Para la información médica, el facultativo se acercará al box cuando precise algún dato o tenga que comunicarle los resultados del paciente.

Para los pacientes en el área de Boxes, se ha definido un horario preferente de información médica de 11.30 h. a 14.30 h. en turno de mañana.

Existen carteles QR informativos al respecto en cada una de las habitaciones.

En todo momento se velará por la comodidad del paciente, teniendo preferencia a la hora de ocupar los puestos asistenciales y los espacios físicos de atención y administración de tratamiento.

Recuerde que tenemos un interés común: la pronta recuperación de su familiar. En este sentido, estamos trabajando para conseguirlo, por lo que le agradecemos de antemano su colaboración.

No dude en ponerse en contacto con el personal de Información o Chaquetas Verdes para cualquier información adicional que precise. Ellos son el enlace entre ustedes y nosotros.

- Si su familiar se encuentra en el área de consultas del Servicio de Urgencias, será informado periódicamente por nuestro personal. Permanezca atento a nuestras pantallas y a la megafonía.
- Si desea información adicional, consulte al personal de Información.
- Si va a ausentarse temporalmente del hospital, facilite un número de teléfono al personal de Información.
- Se encuentra usted en un centro sanitario. Rogamos su colaboración para mantener un clima de silencio y, por favor, regule al mínimo el volumen de su teléfono móvil.
- En cumplimiento de la Ley de Protección de la Imagen, no está permitido realizar fotografías ni vídeos dentro del Área de Urgencias.
- Se encuentra usted en un hospital perteneciente a la Red de Hospitales Sin Humo, por lo que no está permitido fumar dentro del área hospitalaria.

**Muchas gracias por su colaboración.**

Este documento ha sido aprobado por la Comisión Técnica de la Coordinación de la Información en enero del 2025.

Date de alta en  
hospitalreyjuancarlos.es  
y descárga la APP



**Hospital Universitario  
Rey Juan Carlos**

hospitalreyjuancarlos.es - madrid.org