

## **¿Necesita ir al departamento de emergencia de un hospital, o le puede ayudar su médico?**

### **Do you need a hospital emergency department – or can your local doctor help?**

Es importante que la gente tenga claro cuál es la función de los departamentos de emergencia de los hospitales. Su finalidad es atender los casos de emergencias serias, tales como accidentes del tránsito o ataques cardíacos, como así también enfermedades menos urgentes. Saber cómo funcionan los departamentos de emergencia de los hospitales y cuáles otros servicios usar puede reducir el tiempo de espera y ayudarlo a obtener atención más rápidamente.

#### **¿A qué otra parte puedo acudir por consejo o tratamiento?**

Un Médico de Medicina General (GP) es usualmente la primera persona a quien debe ver para sus problemas de salud. Muchos GPs trabajan en centros médicos que están abiertos muchas horas, algunos incluso 24 horas al día. Si ve a un médico general por problemas no urgentes en vez de acudir a un departamento de emergencia, deberá esperar menos tiempo para el tratamiento, ayudando al mismo tiempo a reducir la carga en los servicios de emergencia de los hospitales. Muchas áreas cuentan además con un centro comunitario de salud, con personal de profesionales capacitados que ofrecen una amplia gama de servicios gratuitos. Para mayor información, contacte a su Community Health Centre (bajo C en la guía telefónica).

#### **¿Qué sucede cuando usted llega a un departamento de emergencia?**

Hablará con la recepcionista y la enfermera “triage”. Tiene derecho a pedir un intérprete, y si lo necesita, hágaselo saber al personal de salud inmediatamente. La recepcionista le pedirá.

- Su tarjeta de Medicare (o Tarjeta de Atención Sanitaria si tiene una).
- Sus datos tales como su nombre, dirección y nombre de su doctor. Esto ayuda al personal del hospital a tener acceso a su historia médica anterior.

La enfermera “triage” es una profesional de la salud especialmente capacitada, cuyo trabajo consiste en clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia del tratamiento que requieren. Al igual que los médicos, los enfermeros de ambos sexos son profesionales de la salud altamente calificados, con capacitación especial en atención de emergencia. En algunos casos, los enfermeros empiezan a tratar a un paciente antes de que lo vea un médico.

#### **Si usted acude a un departamento de emergencia, ¿cuánto rato tendrá que esperar?**

No se puede concertar una cita para ver un médico en un departamento de emergencia. Si el doctor atiende a alguien primero que a otras personas que

están esperando más tiempo, es porque el estado de ese paciente es más grave. El hecho de que usted vaya en ambulancia no significa que le atenderán inmediatamente, si hay otras personas con problemas más urgentes.

Otras razones por las cuales puede haber una larga espera incluyen:

- Obtener toda la información necesaria para hacer una evaluación completa del estado de un paciente, puede tomar de una a dos horas. Por ejemplo, usted puede necesitar radiografías o exámenes para descubrir más acerca de su problema.
- Si necesita ser internado en el hospital, puede demorar varias horas conseguir una cama (pero se le proporcionará buen cuidado durante ese tiempo).

### **¿Qué debo hacer mientras espero?**

- Si usted es el paciente, es posible que el personal del hospital le diga que no coma ni beba nada hasta que lo vea el doctor. Si se siente mal o su estado cambia (o si se siente mejor y desea irse), hágaselo saber a la enfermera "triage".
- Siga las instrucciones del personal mientras esté de visita. Colaborando con el personal, les permitirá brindar la mejor atención posible.

Le rogamos tener presente que los departamentos de emergencia son lugares estresantes, y el personal está bajo presión de atender primero los casos más urgentes. Aun si se siente ansioso, además de frustrado por las demoras, no se tolerará el comportamiento agresivo hacia el personal del departamento de emergencia, incluyendo ataques violentos contra los enfermeros. Los arranques de cólera y perturbaciones causados por los pacientes o parientes sólo crearán más demoras.

### **¿Qué sucede cuando salgo del Departamento de Emergencia?**

El hospital dará al paciente un plan explicando el cuidado posterior y cuándo debe ver otra vez a un médico. Si se necesita un certificado médico o carta acerca de la enfermedad del paciente y su tratamiento, pídale al hospital antes de marcharse.

Si necesita ayuda para hacer llamadas telefónicas en inglés, llame al Servicio de Interpretación y Traducción (TIS) al 131 450.

Puede encontrar más información sobre la salud en el idioma español en el sitio web de Comunicaciones Multiculturales, en <http://mhcs.health.nsw.gov.au>

Los números telefónicos indicados son correctos al momento de publicación, pero cambian continuamente. Puede ser necesario verificar los números en la guía telefónica.