

SERVICIO MÉDICO

Aeropuerto de Barcelona



PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA GESTIÓN DE LLAMADAS Y AVISOS

INFORMACIÓN USUARIOS



Autor: Alberto Río García
Enfermero
Postgrado Interuniversitario en Atención Prehospitalaria Urgente
Master Interuniversitario en Atención Prehospitalaria Urgente

SERVICIO MÉDICO
Aeropuerto de Barcelona
08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)
Tel. 93 298 38 00 - 93 298 40 00
ario@aena.es

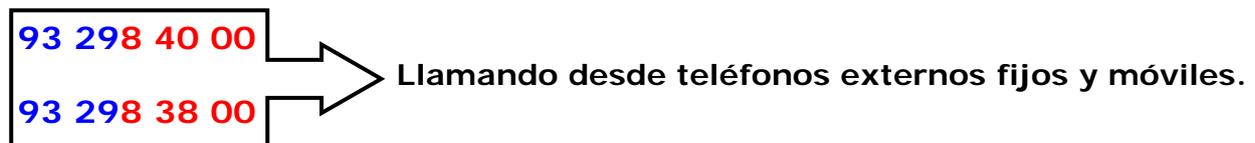
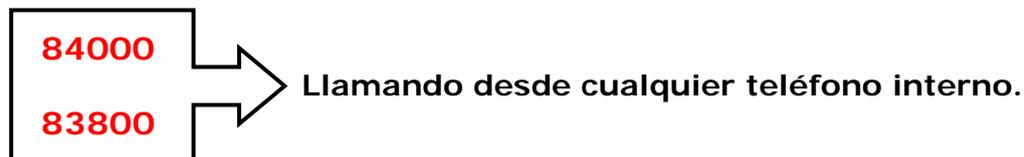
El Aeropuerto de Barcelona dispone de un servicio de Sanidad Aeroportuaria ubicado en el Bloque Técnico (Planta baja) y perfectamente identificado como "SERVICIO MÉDICO".

Se encuentra operativo las 24 horas del día y los 365 días del año y cuenta con un equipo formado por 1 Médico, 1 Enfermero/a y 1 Técnico de Transporte Sanitario, así como una Ambulancia de Soporte Vital Avanzado para atender **EMERGENCIAS*** y **URGENCIAS*** en todo el recinto Aeroportuario.

*** EMERGENCIA:** La emergencia sanitaria es aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente, puede producirse la muerte del paciente o la aparición de secuelas graves e irreversibles.

*** URGENCIA:** La urgencia sanitaria es aquella situación en la que existe una patología sanitaria que precisa atención urgente, donde no esta comprometida la vida del paciente y que puede venir acompañada con problemas de movilidad.

Los teléfonos de Emergencias y Urgencias son:



Nuestro objetivo es prestar una atención de la forma más eficaz por personal cualificado y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades del paciente y de acuerdo con la información facilitada por el usuario.

Para ello, solicitamos de ustedes:

- ① Su colaboración en el uso adecuado de los sistemas de emergencias y urgencias de acuerdo con la finalidad para la que están previstos.
- ② Responder a las preguntas que se le formulen desde el SERVICIO MÉDICO, aportando la información solicitada en la medida de sus posibilidades, comprendiendo la importancia de su colaboración en esta parte del proceso asistencial a las emergencias y urgencias.
- ③ Mantener una actitud respetuosa hacia los profesionales que les atienden, con comprensión y corrección, facilitando el acceso al lugar de la emergencia o urgencia y colaborando en la labor asistencial.
- ④ Proporcionar la información médica y administrativa requerida por los profesionales sanitarios para la adecuada gestión del proceso asistencial.

¿ Cuándo llamar al SERVICIO MÉDICO ?

Ante cualquiera de estas situaciones llame al **84000** o **83800**

- Desvanecimientos, desmayos o pérdida de conciencia prolongados.
- Problemas de corazón con fuerte dolor en el pecho.
- Intoxicaciones graves por ingestión de medicamentos u otros productos.
- Accidentes de tráfico en los que haya heridos de gravedad.
- Accidentes en los que resulten personas con heridas importantes.
- Incendios en los que resulten personas con quemaduras importantes.
- Situaciones en las que pueda perderse la vida de forma inesperada.

¿ Que información facilitar ?

Cuando llame al **84000** o **83800**, se le responderá con la siguiente formula:

“Servicio Médico, dígame”

Es de vital importancia que mantenga la calma y conteste a las preguntas que se le formularan.

Para responder a estas preguntas no necesita tener conocimientos sanitarios, únicamente le pedimos que nos diga lo que usted ve.

Tenga en cuenta que siempre le contestará personal sanitario y que mientras usted habla se está asignando un nivel de prioridad y activando el recurso más adecuado al lugar de la Emergencia o Urgencia.

Es muy importante que usted siga las indicaciones y consejos sanitarios hasta la llegada del equipo asistencial.

Estas son las preguntas que se le formularan:

¿Desde donde llama?

Lugar y número de teléfono.

¿Qué ha sucedido?

Descripción de la Emergencia o Urgencia, motivo de su llamada.

¿Cuántas personas están afectadas?

Número de personas afectadas y estado en que se encuentran.

¿Dónde ha sucedido y como se llega?

Información del sitio donde se ha producido la Emergencia o Urgencia y forma de acceder al lugar.

¿Han llegado ya al lugar los bomberos, fuerzas de seguridad o vigilancia?

Servicios públicos que ya están actuando en el suceso.

Si dentro del recinto Aeroportuario usted tiene conocimiento o presencia alguna situación en la que cualquier persona necesite asistencia sanitaria NO URGENTE, le rogamos acompañe o informe de la ubicación del SERVICIO MÉDICO, donde si desea la persona será atendida adecuadamente por personal sanitario.

Por último queremos agradecer su colaboración en esta parte del proceso asistencial a las Emergencias y Urgencias para así poder cumplir el objetivo de dar una Atención Prehospitalaria Urgente de la forma más eficaz y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades del paciente y de acuerdo con la información facilitada por ustedes.

Barcelona, enero de 2004