

Guía informativa de actuación
en situaciones de emergencia

**En Asisa tenemos todo
preparado para estar a tu
lado ante cualquier urgencia**



Asisa **Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias**
900 900 118

Empresa Colaboradora:

R 200
AÑOS

asisa 



Tenemos un compromiso único: **tú**

Asisa es el referente de la sanidad privada en España.

Nuestra absoluta implicación con la salud de nuestros asegurados nos ha consolidado como icono de calidad, seguridad y confianza en el mundo de las aseguradoras médicas.

Equipos de última generación, los mejores profesionales y nuestra filosofía de **reinvertir los beneficios en mejoras asistenciales para nuestros asegurados**, hacen que podamos estar siempre listos para responder con la máxima rapidez e implicación. Lo que en situaciones límite puede salvar muchas vidas.

Porque actuar siempre de manera rápida y profesional sabemos que es fundamental.

ÍNDICE

El centro coordinador de urgencias Y emergencias de Asisa	4
¿Qué es?	
¿Quiénes lo componen?	
¿Dónde llamar?	
¿Cómo funciona?	
¿Qué hacer ante una urgencia médica?	5
Valoración inicial del estado del paciente	
Avisar al Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa	6
Información básica que se debe transmitir en la llamada	
Atención al paciente	
El infarto agudo de miocardio	7
¿Cómo reconocerlo?	
¿Qué hacer?	
El ictus	8
¿Cómo reconocerlo?	
¿Qué hacer?	
Reanimación cardiopulmonar	9
Consejos orientados a incrementar la visibilidad y memorización del teléfono del Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa	10



Coordinamos los mejores medios para cuidar tu salud

Cuando surge una emergencia médica, **saber cómo actuar y dónde acudir resulta crucial**. Por eso Asisa pone a disposición de todos sus asegurados la siguiente guía para que, llegado el caso, sepan identificar inmediatamente una urgencia y llamar al **Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa**.



Asisa **Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias**
900 900 118



El Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa:

¿Qué es?

Se trata de **un servicio propio de Asisa, disponible 24 h./365 días**, a través del cual sus asegurados, ante cualquier problema de salud, tienen acceso a un **Sistema Integral de Urgencias** donde se les dará una respuesta adecuada a la patología que presenten (consulta médica telefónica y consejo sanitario, médico y/o enfermería a domicilio, ambulancia, UVI Móvil...).

¿Quiénes lo componen?

Durante las 24 h. / 365 días, el Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa cuenta con la presencia de **Técnicos de Urgencias Médicas y de un Médico Coordinador**.

¿Dónde llamar?

Al teléfono gratuito:

Asisa **Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias**
900 900 118

¿Cómo funciona?

- 1 Recepción de la llamada** por parte del Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa siguiendo su **protocolo de atención telefónica y actuación**.
- 2 Gestión del caso:** respuesta telefónica (consulta médica telefónica y consejo sanitario) o asignación del recurso adecuado a la patología que se presenta (médico y/o enfermería a domicilio, ambulancia, UVI Móvil). Mediante el triaje médico **se clasificará la urgencia según su gravedad** y el tiempo de respuesta que precisa.
- 3 Coordinación y seguimiento** del proceso por parte del equipo del Centro Coordinador de Asisa **hasta su finalización**, incluyendo registro de la información en sus sistemas.



¿Qué hacer ante una **urgencia médica**?:

Mantenga la calma y actúe muy rápidamente, siguiendo estas pautas:

① **Valoración inicial del estado del paciente:**

Valorar el grado de consciencia:

Fíjese si el paciente tiene los ojos cerrados y respira con normalidad, tóquelo con firmeza y pregunte si le pasa algo. Si responde sin poder mantener el estado de alerta normal, o no obtenemos respuesta, nos encontramos ante una persona con la consciencia alterada o una persona inconsciente respectivamente.

Valorar la respiración:

Si el paciente está inconsciente, aproxime su cara a la cara del paciente, mirando hacia su pecho, escuchando y sintiendo en su mejilla cómo exhala el aire y observando cómo se eleva el tórax. No emplee más de 10 segundos en esta operación.

En caso de que el paciente no respire o su respiración sea ineficaz, alerte al Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa e inicie maniobras de reanimación cardiopulmonar. Si el paciente está consciente, valore el ritmo de la respiración, profundidad y rapidez.

Valorar otros síntomas referidos por el paciente:

Si el paciente está consciente, intente que le refiera su síntoma principal (dolor, falta de aire, debilidad, falta de fuerza, pérdida de sensibilidad) y desde cuándo le pasa.

Indague acerca de sus antecedentes personales médicos: Si tiene alguna enfermedad, si le ha pasado alguna otra vez esta misma situación.

Busque signos del síntoma referido (sangrados, fiebre, simetría en la cara, movilidad, etc.).

Valore su orientación temporal, espacial y personal (dónde está, qué día es y cómo se llama).



2

Asisa **Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias**
900 900 118

3 Información básica que se debe transmitir en la llamada:

El protocolo de atención telefónica del **Centro Coordinador de Asisa** establece las preguntas que el Técnico de Urgencias Médicas realizará a la persona que llama solicitando atención médica urgente. Éstas son las siguientes:

- ▶ El número de teléfono desde donde se está llamando.
- ▶ El motivo de la llamada, indicando los signos o síntomas que presenta el paciente y que le han motivado a llamar a urgencias.
- ▶ Nombre y apellidos del paciente.
- ▶ Domicilio o localización donde se encuentra el paciente.
- ▶ El nombre de la persona que está realizando la llamada.

4 Atención al paciente:

Una persona que ha sufrido una enfermedad repentina o un accidente se encontrará asustada y desorientada. Su actuación será determinante para conseguir un estado de mayor seguridad y tranquilidad en el paciente:

- ▶ Establezca con el paciente una relación de confianza y seguridad, **evitando signos externos de alarma**.
- ▶ Actúe de forma calmada y sosegada, empleando **frases cortas y mensajes claros** con un tono de voz agradable.
- ▶ Acompañe en todo momento al paciente e **infórmele** de las actuaciones que está llevando a cabo.
- ▶ Facilite la expresión de emociones y sentimientos, **deje hablar y escuche** lo que tenga que decirle.
- ▶ Siga las instrucciones facilitadas por el **Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa**.



El **infarto** agudo de miocardio (ataque cardíaco):



¿Cómo reconocerlo?

Es una situación de extrema urgencia en la que es imprescindible que el paciente reciba atención médica de Emergencias. Se debe sospechar siempre que aparezcan algunos de estos síntomas:

- ▶ **Dolor persistente en el pecho** que se puede extender al cuello, brazos, hombro, espalda y mandíbula. Al cambiar de postura ese dolor no se modifica.
- ▶ **Problemas para respirar**, respiraciones más rápidas, sensación de ahogo, a veces hay jadeo.
- ▶ **Piel** fría, pálida, sudorosa y azulada.
- ▶ **Debilidad o mareo repentino**. Molestias gastrointestinales, náuseas, vómitos.
- ▶ **Alteraciones en el pulso** (puede estar rápido y débil, o irregular).
- ▶ La víctima puede describir una **sensación de "muerte inminente"**.

¿Qué hacer?

- ▶ Coloque al paciente en una **posición** en la que se encuentre cómodo y sin hacer esfuerzos.
- ▶ **Llame a**
**Asisa Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias
900 900 118**
e indique los síntomas identificados.
- ▶ Si el paciente está consciente y ya ha tenido síntomas en ocasiones anteriores y **tiene medicación, adminístresela**. Si no tiene medicación y no es alérgico a ella, puede **darle media aspirina**.
- ▶ **Afloje toda la ropa** que le estuviera oprimiendo y permita una buena respiración.
- ▶ Si el paciente no respira o su respiración es ineficaz (boqueos, escaso movimiento torácico), prepárese para iniciar maniobras de **reanimación cardiopulmonar**.



El ictus (infarto cerebral):



¿Cómo reconocerlo?

Ante esta situación es importante que el paciente reciba atención médica de Emergencias lo antes posible. Suele afectar a personas mayores (sobre todo mujeres) y se puede reconocer por:

- ▶ Cambios repentinos o **pérdida gradual en la consciencia** de la persona.
- ▶ **Falta de coordinación** de movimientos y alteraciones en el tono muscular (sobre todo en músculos de la cara). Pida a la víctima que enseñe los dientes y si solo mueve un lado de la cara o el movimiento es asimétrico, el cerebro estará afectado.
- ▶ **Problemas al hablar o al tragar.**
- ▶ **Pérdida de movimiento y fuerza** en brazos o piernas.
- ▶ Dolor de cabeza intenso y repentino. Confusión. Estado mental y emocional similar a la embriaguez sin haber consumido bebidas alcohólicas.

¿Qué hacer?

▶ Llame a

Asisa **Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias**
900 900 118

e indique los síntomas identificados.

- ▶ **Tumbe al paciente** con la cabeza y los hombros un poco levantados, apoyados por ejemplo en una almohada. Afloje toda la ropa que le estuviera oprimiendo y permita una buena respiración.
- ▶ **Asegure el ambiente relajado del paciente**, sin ningún tipo de estrés (sin ruidos y con luces suaves).
- ▶ Si el paciente no respira o su respiración es ineficaz (boqueos, escaso movimiento torácico), prepárese para iniciar maniobras de **reanimación cardiopulmonar**.



RCP

(reanimación cardiopulmonar):



El objetivo es que llegue rápidamente un desfibrilador mientras se hace RCP a la víctima.

1 Evalúe a la víctima

Hable con la víctima en voz alta y sacuda suavemente los hombros para ver qué le pasa. Consiga toda la información posible y pida ayuda específica. Si responde déjelo en la posición que lo encontró.

► Si no responde...

2 Respiración

Coloque la mano sobre la frente y la otra sobre el mentón. Eleve el mentón al tiempo que inclina la cabeza hacia atrás. Aproxime su oído a la boca de la víctima mirando el pecho. De esta forma podrá ver, oír y sentir si la víctima respira.

► Si no respira...

3 Pida ayuda

Pida a alguien que llame al 112 e indique que se trata de una parada cardiorrespiratoria. Si no hay nadie cerca llame usted mismo. Si hay un Desfibrilador cerca, diga que lo traigan pero no vaya usted a por él. Debe comenzar la RCP. Si es posible ponga el manos libres del teléfono y siga instrucciones del operador telefónico del servicio de emergencias.

4 Inicie las compresiones torácicas

Arrodílese a un lado de la víctima. Ponga una mano encima de la otra y entrelace los dedos subiéndolos hacia arriba de manera que la única superficie de masaje será solamente el talón de una mano. El punto de masaje será el centro del pecho. Los brazos deben estar rectos y en perpendicular contra el pecho. Comprima unos 5 cm y deje que el tórax se expanda del todo sin separar el talón de la mano con su pecho. Deberá comprimir a una velocidad de 100-120 compresiones por minuto. No haga pausas hasta que perciba un signo de vida, llegue un desfibrilador o aparezcan los equipos de emergencia y le digan que se aparte.

► Si está formado en RCP realice 30 compresiones / 2 ventilaciones. Tanto si se trata de uno como dos socorristas. En las ventilaciones no deberá perder más de 10 sg.

► En el caso de dos socorristas entrenados, también realizaran una secuencia 30/2.



Consejos orientados a incrementar la visibilidad y memorización del teléfono del Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa

Asisa **Centro Coordinador
de Urgencias y Emergencias
900 900 118**

Tenga el nº de teléfono del Centro Coordinador de Asisa a la vista:

- ▶ **Imprima esta Guía** Informativa y manténgala en algún lugar visible en su domicilio.
- ▶ Tenga el **nº de teléfono del Centro Coordinador de Asisa visible** en su nevera, corcho u otros medios de aviso utilizados en su hogar.
- ▶ **Lleve siempre consigo su tarjeta de asegurado de Asisa.** En ella se indica el teléfono del Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias de Asisa.

Consejos para su memorización:

- ▶ Se trata de un nº de teléfono sencillo y fácil de recordar. Hágalo por medio de **reglas nemotécnicas** o a través de un estribillo que le resulte familiar.
- ▶ **Anote** el nº de teléfono del **Centro Coordinador de Asisa** en la memoria de su teléfono móvil bajo el nombre **“AA Urgencias Asisa”**.
- ▶ Memorice el nº de teléfono del Centro Coordinador de Asisa en la agenda del teléfono fijo de su domicilio bajo el nombre **“Urgencias Asisa”** y procure que lo conozca su entorno familiar.



En Asisa ponemos a tu alcance todos los medios para afrontar una emergencia médica

Asisa trata las urgencias con la diligencia y agilidad que requieren este tipo de situaciones. Porque cuando hay tanto en juego el tiempo de reacción es determinante.

Ante cualquier emergencia siga los consejos de esta guía para minimizar las posibles consecuencias. Mantenga la calma, piense fríamente y actúe con la confianza de que le respalda una compañía cuya vocación es estar siempre cerca de usted.

Porque para nosotros su salud es urgente.