

PROTOCOLO URGENCIAS

**Concepto de Urgencia**: Aquellas incidencias que requieren de intervención inmediata y/o temprana con la intención de evitar un riesgo mayor presumible para el usuario que atente contra su salud o integridad/seguridad personal. Se dan dos casuísticas:

**A) La NO localización de un usuario/a**. Siempre que no podamos identificar la localización de un usuario a través de contacto telefónico y/o la información que pueda facilitarnos alguien del entorno de referencia. En este sentido, una persona estará localizada siempre que alguien nos afirme dónde se encuentra en ese momento, aunque no lo veamos directamente. Siempre habrá que registrar la intervención dirigida a la localización del usuario, la información obtenida sobre la localización y el informante. Si no hubiera posibilidad de identificar la localización, debemos atender a los siguientes criterios:

**A.1-** se valora la existencia de una desaparición a partir de las 2 horas desde el momento a partir del cuál desconocemos la Localización del Usuario. En este caso se notifica, se registra en tutelappfucas y se llama de inmediato al TS de referencia.

**A.2 -** se valora que hay usuarios que tradicionalmente, dado su estilo de vida errante, son absentistas de los seguimientos planificados. Esta condición de "usuario absentista" figurará en el punto 7 de la Orden de Alta o PAA dentro del Apartado de Trastornos del Comportamiento. En estos casos, se registra en tutelappfucas la NO localización del usuario/a, pero si en la siguiente sesión de supervisión (planificada dentro de la semana siguiente) vuelve a no poderse localizar, debe registrase y llamar de inmediato a la TS de referencia.

**A.3 -** se valora que hay usuarios en los que su NO localización es una señal de alarma. Esta condición de "usuario/a de asistencia regularizada" figurará en el punto 7 de la Orden de Alta o PAA dentro del Apartado de Trastornos del Comportamiento. En estos casos, se registra en tutelappfucas la NO localización del usuario/a, pero si en las siguientes 24 horas no conseguimos localizarlo/a, debe registrase y llamar de inmediato a la TS de referencia.

**B) Riesgo Vital:** usuarios que se encuentran fuera de su situación basal de salud o normosalud. Se dan los siguientes casos:

**B.1 -** se valora que un usuario se encuentra descompensado de sus síntomas habituales y entraña un riesgo previsible para su seguridad personal y/o la de terceros afectados. Se informa a su TS de referencia y se acompaña presencialmente a la intervención de los servicios de emergencias y cuerpos de seguridad, en caso de valorarse oportuno. Luego se registra en tutelappfucas.

**B.2 -** sintomatología aguda nueva que no forma parte de la historia clínica del usuario. Molestias físicas persistentes, estados confusionales inhabitual, etc... Se informa a su TS de referencia y se activan los servicios del 112. Se acompaña presencialmente a la intervención de los servicios de emergencias y cuerpos de seguridad, en caso de valorarse oportuno. Luego se registra en tutelappfucas.

**B.3 -** riesgos para la integridad física del usuario cuando su seguridad y protección esté amenazada por la violencia/acoso ejercidos por terceros. Se acompaña presencialmente a la intervención de los servicios de emergencias y cuerpos de seguridad, en caso de valorarse oportuno. Luego se registra en tutelappfucas.