

Guida per il paziente

I documenti necessari

Tessera sanitaria CRS SISS e documento di identità, documentazione sanitaria personale (esami, referti, relazioni, prescrizioni terapeutiche o altre informazioni inerenti il mio stato di salute, elenco dei farmaci di cui sto facendo uso).

Privacy

Quando arrivo in ospedale comunico al personale quali persone autorizzo a essere informate sulle mie condizioni di salute.

Allergie e intolleranze

È necessario sempre riferire a medici e infermieri le allergie ad alcuni farmaci o altri prodotti e/o materiali e se sono state manifestate intolleranze a qualche alimento.

Triage

Il Triage è una funzione infermieristica e primo momento d'accoglienza delle persone che giungono in Pronto Soccorso, volta alla identificazione delle priorità assistenziali attraverso la valutazione della condizione clinica dei pazienti e del loro rischio evolutivo, in grado di garantire la presa in carico degli utenti e definire l'ordine d'accesso al trattamento, secondo quanto emanato dalle linee di indirizzo sul Triage Intraospedaliero del 1° agosto 2019.

Codici di priorità

Classificano il livello di gravità della situazione, riconosciuto dal personale sanitario a livello nazionale. Medici e infermieri del Pronto Soccorso hanno il compito istituzionale di dedicarsi ai casi con il codice di rischio maggiore per poi dedicarsi ai casi di minore gravità.

> **Codice 1 ROSSO-EMERGENZA** – presa in carico immediata per grave compromissione delle funzioni vitali = ACCESSO IMMEDIATO A CURE E TRATTAMENTO.

> **Codice 2 ARANCIONE – URGENZA** – presa in carico in tempi brevissimi per rischio elevato di compromissione delle funzioni vitali = ACCESSO RAPIDO A CURE E TRATTAMENTO.

> **Codice 3 AZZURRO – URGENZA DIFFERIBILE** - condizione stabile senza rischio evolutivo, con sofferenza = ACCESSO IN TEMPI BREVI.

> **Codice 4 VERDE – URGENZA MINORE** – condizione stabile, senza rischio evolutivo, percorso diagnostico terapeutico solitamente semplice/monospecialistico.

> **Codice 5 BIANCO - NON URGENZA** – condizione stabile di minima rilevanza clinica, risolvibile dal medico di medicina generale, o dallo specialista in ambulatorio. La mancata gravità della situazione lo conduce fra le ultime posizioni della lista di attesa. Qualora la condizione di non gravità venga classificata dal medico dimettente come *non urgenza*, il paziente sarà invitato alla compartecipazione della prestazione tramite PAGAMENTO DEL TICKET (Delibera N° IX /3379 del 2012).

Diagnosi

Il paziente prosegue il suo iter in Pronto Soccorso, dove il medico, sulla base della valutazione clinica e degli eventuali accertamenti eseguiti, stabilisce la diagnosi, l'eventuale ricovero o la terapia al domicilio (anche tramite la *dimissione protetta*).

Nel frattempo, i familiari sono cortesemente invitati a rimanere in sala d'attesa, dove riceveranno le necessarie informazioni e comunicazioni dal personale sanitario. Le modalità di informazione ai familiari saranno progressivamente migliorate attraverso:

- l'aggiornamento dei monitor presenti in sala d'attesa, con informazioni sul percorso in Pronto Soccorso;

- lo sviluppo di sistemi informativi dedicati e personalizzati (dispositivi mobili) che consentiranno, nel rispetto della privacy, di seguire più facilmente le diverse fasi del percorso del paziente.

Quando rivolgersi al Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è un servizio dedicato ai **casi di emergenza e di urgenza**, cioè a situazioni in cui un problema di salute è improvviso e potenzialmente grave.

- Per emergenza si intende una condizione in cui è presente un pericolo immediato per la vita o per funzioni vitali (ad esempio: grave difficoltà a respirare, forte dolore al torace, perdita di coscienza, ictus sospetto, gravi traumi, emorragie importanti);
- Per urgenza si intende una condizione che, pur non mettendo subito in pericolo la vita, richiede una valutazione rapida per evitare un possibile peggioramento (ad esempio: dolore acuto improvviso, febbre alta con grave malessere generale, peggioramento importante di malattie croniche).

Il Pronto Soccorso non deve essere utilizzato per:

- evitare le attese dal proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- ottenere visite specialistiche o esami senza pagare il ticket;
- superare le liste di attesa previste dal CUP per prestazioni programmate.

In presenza di disturbi lievi o di problemi di salute già noti e non acuti, è opportuno rivolgersi prima al medico di famiglia, al pediatra o alla Continuità Assistenziale (Guardia Medica), secondo le modalità indicate dalla Regione.

Osservazione Breve Intensiva

Il Servizio di Osservazione Breve Intensiva (OBI) è un'area dedicata, situata all'interno del Pronto Soccorso, dotata di quattro posti letto, destinata ai pazienti che necessitano di un periodo di monitoraggio clinico e di approfondimento diagnostico-terapeutico prima di definire il successivo percorso di cura.

Quando la situazione lo richiede, il paziente può essere trattenuto in OBI per un tempo limitato, fino a un massimo di 44 ore. Al termine dell'osservazione, in base all'evoluzione del quadro clinico, il medico può decidere per la dimissione al domicilio, l'invio ad altri servizi territoriali oppure il ricovero in reparto.

Diritti e Doveri del paziente

Al paziente devono essere garantiti la qualità delle prestazioni, informazioni chiare e comprensibili, un ambiente il più possibile confortevole, la tutela della dignità della persona e della riservatezza dei dati personali e sanitari.

Nel rispetto di tali principi, è fatto divieto assoluto di effettuare, all'interno del Pronto Soccorso e dell'OBI, riprese fotografiche, video o audio che coinvolgano ambienti, altri pazienti, operatori o attività assistenziali, se non espressamente autorizzate dall'Azienda. La produzione e la diffusione non autorizzata di immagini, video o registrazioni può comportare responsabilità civili e penali a carico dell'autore, ai sensi della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali, diritto all'immagine e segreto professionale.

Il paziente e i suoi accompagnatori sono tenuti a:

- collaborare con il personale sanitario, fornendo informazioni corrette e rispettando le indicazioni ricevute;
- rispettare gli ambienti, gli altri pazienti e gli operatori;
- rispettare le norme aziendali sulla privacy e sul divieto di riprese all'interno del Pronto Soccorso.

Assistenza ai degenti e colloquio con i medici

L'orario di visita ai pazienti è dalle 15.00 alle 16.00.

Nella stessa fascia oraria è possibile effettuare il colloquio medico-familiari. In coerenza con la L.R. 48/1988 e S.m.i., si specifica che al fine di garantire il supporto assistenziale ai pazienti grandi anziani o con disabilità nei Pronto Soccorso, l'accesso ai familiari/caregiver di questi pazienti è consentito anche oltre l'orario stabilito per gli altri utenti dalle Direzione Sanitaria del Presidio.