

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Brianza

**PRONTO
SOCCORSO
VIMERCATE**

CARTA DEI SERVIZI

COS'È

Il Pronto Soccorso, struttura dedicata al trattamento delle emergenze e urgenze sanitarie, svolge compiti di diagnosi e cura che, tanto sono precoci, tanto più riducono *morbilità* e mortalità nelle ore successive all'evento acuto.

È attivo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 ore.

Si trova Lato SUD Piano Terra, con ingresso da Via Santi Cosma e Damiano 10



PRINCIPI

L'organizzazione del Pronto Soccorso, nell'erogazione dei servizi, risponde ai principi di accoglienza, eguaglianza e imparzialità, rispetta le differenze di religione, etnia e genere; è attenta alla privacy e alla salvaguardia della dignità del paziente. Gli operatori assicurano assistenza e cura adeguate e forniscono tutte le informazioni possibili per soddisfare le domande di salute degli assistiti. Lavorano in team con l'ausilio di figure specialistiche per migliorare l'efficacia e l'efficienza di ogni percorso diagnostico-terapeutico.

COSA SERVE

Per l'accesso in Pronto Soccorso occorre sempre un documento di identità, la tessera sanitaria, il codice fiscale e la documentazione clinica. È necessario lasciare il recapito telefonico personale e di un familiare a cui si ritiene poter chiedere e dare informazioni. Si raccomanda di non portare oggetti preziosi per evitare eventuali smarrimenti.

STRUTTURA DEL PRONTO SOCCORSO

E' possibile accedere in Pronto Soccorso attraverso la camera calda con la propria auto, affinché il paziente possa essere preso in carico dal personale infermieristico con tutela e riguardo; non è prevista la sosta del mezzo se non all'esterno negli appositi spazi delimitati, per cui dovrà essere pagato un **ticket**, in uscita, al totem dedicato.

All'ingresso del Pronto Soccorso, l'area denominata "Triage" è presidiata da due infermieri specificamente formati - secondo quanto previsto dalla normativa vigente - che accolgono e valutano il paziente attribuendo allo stesso un codice di priorità e un percorso secondo protocolli precisi e condivisi. Per uniformare il triage nel metodo e nell'esperienza secondo procedure nazionali e internazionali, sono stati introdotti i codici alfanumerici da 1 a 5.

Codice di priorità	Descrizione	Definizione dettagliata
1	EMERGENZA	Assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali
2	URGENZA INDIFFERIBILE	a) Rischio di compromissione delle funzioni vitali
		b) Condizione stabile con rischio evolutivo
3	URGENZA DIFFERIBILE	Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede più di due risorse*
4	URGENZA MINORE	Condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede fino a due risorse
5	NON URGENZA	Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o di minima rilevanza clinica, che solitamente non richiede risorse

Nel rispetto della privacy, a ogni paziente viene consegnato un "ticket identificativo" che reca il codice di priorità, la sala visita e il numero per la chiamata attraverso i monitor presenti in sala d'attesa. Questi ultimi consentono, inoltre, di rilevare le informazioni sulla situazione in Pronto Soccorso e sull'attesa di ciascun paziente.

L'utenza sarà informata anche in caso d'emergenza e/o sovraffollamento.

All'interno del Pronto Soccorso, gli spazi sono organizzati in risposta alle diverse priorità correlate ai codici.

I medici presenti ammettono i pazienti in sala visita secondo i codici di priorità e utilizzano percorsi e protocolli convalidati e riconosciuti per l'iter diagnostico-terapeutico del paziente che può portare al ricovero o alla dimissione a domicilio.

L'ambulanza per il trasporto a domicilio, quando necessaria, è a carico dell'utente.

Trattenere un paziente in osservazione significa verificare l'andamento dei sintomi, l'evoluzione della malattia e l'efficacia delle cure prestate. In tal caso il paziente potrebbe sostare in OBI (Osservazione Breve Intensiva) o in Sala d'attesa interna, dove è previsto trattamento con vitto freddo.

ACCOMPAGNATORI

Per garantire il rispetto della privacy e della dignità degli utenti e assicurare le condizioni necessarie agli operatori per poter assistere al meglio i pazienti, è necessario non sovraffollare l'area di valutazione e assistenza.

Gli accompagnatori, dopo il triage, devono lasciare il Pronto Soccorso comunicando il numero telefonico sul quale saranno contattati per l'andamento del paziente e l'esito. Sarebbe preferibile un solo contatto chiedendo parere, ove possibile, anche al paziente.

Un accompagnatore referente potrebbe essere ammesso in Pronto Soccorso, in caso il personale lo ritenesse opportuno.

ESITO

Al termine dell'iter diagnostico-terapeutico il paziente può essere ricoverato, trasferito o dimesso. Nell'ultimo caso, al paziente sarà consegnata la documentazione clinica dell'accesso in Pronto Soccorso.

Nei casi previsti, l'applicazione del ticket non è soggetta alla discrezionalità degli operatori, ma segue le indicazioni previste dalla normativa vigente (D.g.r. 9 maggio 2012 n.9/3379).

Sono tenuti al pagamento del ticket anche tutti i pazienti che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso prima della chiusura del verbale e che abbiano ricevuto prestazioni (esami ematici e strumentali e/o visite).



PERCORSI

Pronto Soccorso Pediatrico e Ostetrico

Percorso Violenza di Genere

presso il Pronto Soccorso, partner della Rete Artemide Monza e Brianza, è attivo il percorso che tutela le vittime di violenza di genere con personale formato e sensibilizzato. È prevista la presenza dello psicologo dalle 9.00 alle 14.00.

ADOPOINT

ambulatorio settimanale per i disturbi psicologici e comportamentali dell'adolescente rilevati in Pronto Soccorso

Percorso Anziani Fragili

percorso preferenziale per i pazienti anziani fragili, accettati in area medica, al fine di ridurre i tempi di permanenza.

Sono indicati, inoltre, alcuni percorsi di trattamento di alcune patologie comuni nel paziente anziano fragile per garantire le cure più adeguate secondo le linee guida internazionali.

Percorso Autismo

percorso preferenziale per le urgenze dei pazienti autistici accettati in Pronto Soccorso, al fine di ridurre i tempi di attesa e/o permanenza, riconoscere segni e cause dell'accesso con personale formato, formulare una diagnosi corretta.

Fragilità & Società

individuazione delle cause sociali, ambientali e familiari che sono spesso oggetto di accesso in Pronto Soccorso per rispondere adeguatamente al paziente, collegandosi con il territorio ed evitando ricoveri impropri.

PAZIENTI STRANIERI

Tutti i pazienti comunitari seguono le stesse modalità di accesso al Pronto Soccorso, purché provvisti di tessera europea TEAM (tessera sanitaria).

I pazienti extra comunitari (non iscritti al SSN) sono tenuti al pagamento dell'intero importo delle prestazioni ricevute secondo il tariffario regionale, che può essere coperto da una eventuale assicurazione privata o pubblica. È fatta eccezione per quei paesi che hanno convenzioni specifiche con lo stato italiano: l'elenco dei paesi è consultabile sul sito del Ministero della Salute.

Ai pazienti non comunitari non in regola con le norme sul permesso di soggiorno, viene assegnato un codice STP (stranieri temporaneamente presenti) con cui si accede alle prestazioni urgenti, programmate o continuative. Come i pazienti comunitari, sono tenuti al pagamento del ticket nel caso di dimissioni in codice bianco.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di accesso alle cure dei pazienti stranieri, consulta il sito del Ministero della Salute.

CONSIGLI UTILI

E' bene utilizzare il Pronto Soccorso per problemi acuti urgenti, non risolvibili dal medico curante e, comunque, in caso di effettiva necessità di cure immediate.

Un uso non appropriato causa spesso sovraffollamento e tempi di attesa prolungati e ostacola chi ha bisogno di assistenza urgente.

Presso il Pronto Soccorso ci sono poche regole fondamentali che tutti dobbiamo seguire con senso civico per migliorare la qualità del servizio e la relazione con il paziente:

- **mantenere un dialogo sereno**
- **non alzare il tono della voce**
- **non avere atteggiamenti aggressivi**
- **rispettare i pazienti presenti e la loro privacy**