

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	Denominazione	Definizione
1	EMERGENZA	INTERRUZIONE O COMPROMISSIONE DI UNA O PIÙ FUNZIONI VITALI
2	URGENZA	RISCHIO DI COMPROMISSIONE DELLE FUNZIONI VITALI. CONDIZIONE CON RISCHIO EVOLUTIVO O DOLORE SEVERO
3	URGENZA DIFFERIBILE	CONDIZIONE STABILE SENZA RISCHIO EVOLUTIVO CON SOFFERENZA E RICADUTA SULLO STATO GENERALE CHE SOLITAMENTE RICHIEDE PRESTAZIONI COMPLESSE
4	URGENZA MINORE	CONDIZIONE STABILE SENZA RISCHIO EVOLUTIVO CHE SOLITAMENTE RICHIEDE PRESTAZIONI DIAGNOSTICO TERAPEUTICHE SEMPLICI MONO-SPECIALISTICHE
5	NON URGENZA	PROBLEMA NON URGENTE O DI MINIMA RILEVANZA CLINICA

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 sovrappollamento.

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

La pandemia da Coronavirus ha imposto delle modifiche rispetto alla presenza di parenti ed accompagnatori dei pazienti presso il Pronto Soccorso, al fine di evitare sovraffollamenti e mantenere il distanziamento interpersonale di sicurezza necessario ad impedire la diffusione del virus.

Le ultime indicazioni del Ministero della Salute prevedono la possibilità di **un solo** accompagnatore in possesso di Green Pass oppure di documentazione comprovante la condizione equivalente ad esso (certificato di avvenuta vaccinazione, tampone negativo entro le 48 ore precedenti, attestazione di guarigione dal COVID).

L'infermiere di Triage effettuerà tutte le verifiche necessarie (analogamente a quanto avviene all'ingresso della struttura ospedaliera).

Ai visitatori/accompagnatori autorizzati è applicato un braccialetto identificativo che deve essere indossato per tutta la permanenza presso il Pronto Soccorso.

Queste modalità di accesso alle aree di degenza e al Pronto Soccorso sono suscettibili di aggiornamento o modifica sulla base dell'evoluzione epidemiologica.

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 di Pronto Soccorso 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 dimissione da parte del medico che nel frattempo abbiano ricevuto prestazioni (esami ematici e strumentali e/o visite).



Il pagamento del Ticket di Pronto Soccorso, può essere effettuato tramite la cassa automatica presente in sala d'attesa, tramite contanti e carte di pagamento digitale.

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 venga previsto alla dimissione.

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

CONSIGLI UTILI

Quando non andare in Pronto Soccorso?

Il Pronto Soccorso non è la struttura nella quale approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici. Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un ostacolo a chi ha bisogno di assistenza urgente.

Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti. Il buon funzionamento del Pronto Soccorso dipende da tutti.

Pertanto, non rivolgersi al Pronto Soccorso:

- Per evitare liste di attesa nel caso di visite specialistiche non urgenti
- Per ottenere la compilazione di ricette e/o di certificati
- Per ottenere controlli clinici non motivati da situazioni urgenti
- Per evitare di interpellare il proprio medico curante
- Per ottenere prestazioni che potrebbero essere erogate presso servizi ambulatoriali
- Per comodità, per abitudine, per evitare il pagamento del ticket (che può comunque essere previsto per pazienti non critici e non urgenti: consulta la pagina dedicata ai ticket).

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**

SICUREZZA E TUELA DEL PERSONALE SANITARIO

La sicurezza del personale sanitario è tutelata dalla legge. Ogni tipo di aggressione fisica, verbale o minaccia è punibile secondo il codice penale e con sanzioni amministrative.

Art 583 quater del Codice Penale

"...le lesioni gravi sono punite con la reclusione da quattro a dieci anni; le lesioni gravissime, con la reclusione da otto a sedici anni"

Legge n° 133 del 14/08/2020 Art. 9

Sanzione amministrativa

"Salvo che il fatto costituisca reato, chiunque tenga condotte violente, ingiuriose, offensive o moleste nei confronti di personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria o di chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso funzionali allo svolgimento di dette professioni presso strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche o private e' soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 500 a euro 5.000"

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Brianza

**Azienda Socio-Sanitaria
Territoriale della Brianza**

Via Santi Cosma e Damiano, 10

20871 Vimercate (MB)

Tel: 039.66541

PEC: protocollo@pec.asst-brianza.it