

## Service d'urgence hospitalier. Au service de tous.



Si tu en connais le fonctionnement,  
Ça fonctionne mieux  
pour toi également.

Un service disponible 24 heures sur 24.

On compte plus de quarante services  
d'urgence, qui, tous les jours en Toscane,  
24h sur 24, sont à la disposition de la  
population, italienne et étrangère, pour le  
traitement des problèmes de santé urgents.

Des dizaines et des dizaines de personnes  
s'y présentent journalièrement, parfois  
simultanément, avec des problèmes  
cliniques qui diffèrent tant par leur  
gravité que par le type d'assistance qu'ils  
requièrent.

C'est pour ces raisons que le service des  
urgences est organisé en espaces dotés  
de fonctions spécifiques : l'accueil, la salle  
d'attente, la zone de triage infirmier et les  
locaux de consultation, classés selon le  
degré de gravité.





Les personnes et leur famille, qui doivent recourir à ce Service, peuvent compter, au cours des examens et des traitements, sur des médecins urgentistes, sur un personnel infirmier et des auxiliaires non soignants, formés aux urgences.

Plusieurs informations fondamentales s'imposent, dès maintenant, pour pouvoir s'orienter dans cet organisme complexe et pour mieux en connaître certains aspects pratiques.

Par exemple: de quelle façon et pour quelle raison assigne-t-on un code couleur ? Pourquoi certaines consultations ont-elles la priorité sur d'autres ou encore, quand payer le ticket modérateur ? Ce sont ces indications qu'il est opportun de connaître.

## Le Triage infirmier e les codes couleur

C'est ici, au Triage infirmier, que commence la prise en charge diagnostique. Le Triage est le mot qui signifie *sélection* des patients au vu de signes et de symptômes cliniques dont l'évaluation se fonde sur des indicateurs officiels adoptés au niveau national et régional.

Un infirmier expérimenté écoute les motivations du recours aux urgences et attribue grâce à un entretien, à l'observation et à l'importance de certains signes vitaux (pouls, tension etc..) un code couleur qui exprime le **degré d'urgence de la consultation**. Les codes sont de couleur rouge, jaune, vert, bleu clair, blanc, en ordre d'urgence décroissant.

Le code de Triage ne correspond pas forcément au code final de gravité clinique qui ne sera attribué que par le praticien ayant effectué les examens et la consultation clinique. Dès cet instant, le patient est pris en charge et sera appelé à la visite. S'il ne souhaite pas demeurer aux Urgences, il doit en informer le personnel chargé du Triage.



Prise en charge immédiate

Patient en danger de mort.



Prise en charge rapide

Patient dont les conditions peuvent devenir critiques.



Prise en charge après les codes rouge et jaune

Patient ayant des problèmes sérieux sans toutefois risquer la mort.



Prise en charge après les codes rouge, jaune et vert

Patient avec problèmes sérieux sans toutefois être importants.



Prise en charge en dernier ressort

Patient avec problème léger et/ou de moindre importance.

Qui entre en premier. L'attente.

En possession d'un code blanc ou bleu, il est probable que l'attente se prolonge, car la priorité sera donnée aux codes rouges, jaunes ou verts, même si ces derniers sont arrivés successivement. **Entrent en premier ceux qui nécessitent de soins immédiats.**

Au cours de la journée, le patient et sa famille (ou ses accompagnateurs) peuvent s'adresser au personnel non soignant qui représente un point de référence et un support permettant de limiter les désagréments éventuels de l'attente.

Cependant, seuls, le médecin urgentiste et le personnel infirmier sont autorisés à fournir, en respectant le droit à la l'intimité et la vie privée de la personne, les informations sur l'état de santé du patient.





## En salle de consultation.

Au moment de la consultation, le médecin peut aussitôt commencer un traitement ou/ et demander, pour une meilleure définition du cadre clinique, des examens (imagerie médicale) ou de laboratoire (radio, tac, prise de sang etc.) qui peuvent ne pas être immédiats. Il est important de signaler au personnel de santé, les traitements pharmaceutiques en cours, les éventuelles maladies ou allergies et l'échéance des vaccins antitétaniques (dans le cas de traumatisme).

À la fin de la consultation, dans l'hypothèse d'une sortie, le médecin fournit les conseils et les indications qui seront remises au médecin de famille pour approfondissement; dans le cas contraire, le patient reste pour une courte durée dans une salle de surveillance pour voir comment il réagit ou en attente d'une hospitalisation pour examens ou soins ultérieurs.

## Le paiement du ticket modérateur.

Il n'y a pas de paiement du ticket modérateur dans le cas de codes rouges, jaunes ou verts.

Au contraire, pour un code **blanc ou bleu en sortie**, le montant à régler est de 25 euro et comprend également l'évaluation clinique et d'éventuels examens de laboratoire.

Ce prix peut doubler (50 euro) en cas de code blanc ou bleu, si on exécute des prestations diagnostiques instrumentales telles que la radiographie, l'échographie etc.





Le service des urgences est gratuit pour:

- les enfants de moins de 14 ans;
- les femmes enceintes;
- les personnes exemptées de ticket en vertu de la législation en vigueur;
- les accidentés du travail;
- les situations classées blanc ou bleu mais liées à une intoxication sévère, à un traumatisme requérant des sutures, une immobilisation ou une surveillance de courte durée aux urgences ou en milieu hospitalier.

Pour d'éventuelles suggestions ou observations concernant ce service, s'adresser au bureau des relations avec le public. C'est une façon de nous aider à rendre les Urgences telles que vous les voudriez.