Pronto soccorso. Pronto a tutti.

SST Servizio Sanitario della Toscana

Regione Toscana

Novembre 2009.

Se sai come funziona, funziona meglio anche per te.

Un servizio disponibile 24 ore su 24.

Sono più di quaranta i Pronto soccorso della Toscana che ogni giorno, 24 ore su 24, sono a disposizione della popolazione italiana e straniera per trattare i problemi sanitari urgenti.

In ognuno di questi vi arrivano quotidianamente decine e decine di persone, a volte in modo simultaneo e con problemi clinici diversi fra loro per gravità e impegno assistenziale.

Per questi motivi il Pronto soccorso è organizzato in spazi e funzioni specifiche, come il punto di accoglienza, la sala di attesa, la zona per il Triage infermieristico e i locali per le visite differenziati per gravità.

Le persone che necessitano di questo Servizio e i loro familiari possono contare, nel percorso di accertamento e cura, su infermieri, medici e personale non sanitario appositamente formato.

È comunque utile fornire, qui di seguito, alcune informazioni di base che permettono di orientarsi in questo complesso organismo e di conoscere più a fondo alcuni degli aspetti pratici che lo riguardano.

Ad esempio, in che modo e per quale motivo viene assegnato il codice colore, quali casi hanno la priorità di visita sugli altri e quando occorre pagare il ticket sono alcune fra le indicazioni che è opportuno avere a disposizione.

Il “Triage” infermieristico e i codici colore.

Inizia qui, al Triage infermieristico, il percorso diagnostico assistenziale. Triage è una parola francese che significa *selezione* dei pazienti in base a segni e sintomi clinici che sono valutati prendendo a riferimento indicatori condivisi a livello nazionale e regionale.

Un infermiere qualificato raccoglie le motivazioni dell’accesso al Pronto soccorso e attraverso il colloquio, l’osservazione e l’eventuale rilievo di alcuni parametri vitali (polso, pressione, ecc) assegna un codice colore che stabilisce la **priorità di accesso alla visita.** I codici sono di colore rosso, giallo, verde, azzurro, bianco in ordine di urgenza decrescente.

Il codice di Triage non corrisponde necessariamente al codice finale di gravità clinica che viene attribuito solo dal medico in seguito agli accertamenti ed alla visita clinica. Da questo momento il paziente è registrato e verrà poi chiamato alla visita. Qualora voglia interrompere la sua permanenza in Pronto soccorso, dovrà comunicarlo al personale sanitario del Triage.

Accesso immediato	Paziente in pericolo di vita.
Accesso rapido	Paziente le cui condizioni possono diventare critiche.
Accesso dopo rosso e giallo	Paziente con problema acuto con funzioni vitali nei limiti. Non si prevede alcun pericolo di vita.
Accesso dopo rosso, giallo e verde	Paziente con problema acuto ma di lieve entità.
Accesso dopo tutti	Paziente con problema non acuto e/o di minima entità.

Chi entra per primo. L'attesa.

Con un codice bianco o azzurro assegnato, è probabile che l'attesa si prolunghi perché avranno la precedenza i codici rossi, gialli o verdi, anche se sono arrivati dopo. **Entra per primo chi ha più bisogno di cure.**

Durante il giorno il paziente e i suoi familiari (o accompagnatori) possono rivolgersi agli operatori non sanitari che rappresentano un punto di riferimento ed un supporto specifico per limitare gli eventuali disagi dell'attesa.

Rimane, però, riservata al solo personale medico e infermieristico la prerogativa di fornire, nel rispetto della tutela della riservatezza della persona, le informazioni sullo stato di salute del paziente.

In sala visita.

Al momento della visita il medico può iniziare subito un trattamento e/o richiedere, per definire meglio il quadro clinico, alcuni accertamenti (radiografia, tac, prelievo del sangue, ecc) che possono non essere immediati.
È importante segnalare al personale sanitario i farmaci abitualmente assunti, le eventuali malattie o allergie e la scadenza della vaccinazione antitetanica (nel caso di evento traumatico).

Al termine del percorso, in caso di dimissione, verranno forniti consigli e indicazioni da approfondire con il medico di famiglia, altrimenti il paziente resterà per un tempo definito in una sala dedicata all'osservazione delle condizioni cliniche, oppure sarà ricoverato per eseguire ulteriori accertamenti e/o terapie.

Il pagamento del ticket.

Non è richiesto il pagamento del ticket per i codici rosso, giallo, verde.

Con un codice **bianco o azzurro in uscita**, invece, la quota da pagare è di 25 euro, comprensiva della valutazione clinica e di eventuali esami di laboratorio.

Questa cifra può salire, su codice bianco o azzurro di altri 25 euro nel caso siano eseguite prestazioni di diagnostica strumentale (radiografie, ecografie, ecc).

Il Pronto soccorso è gratuito per:

- i ragazzi inferiori a 14 anni;
- gli assistiti esenti dal pagamento del ticket ai sensi della normativa vigente;
- le donne in gravidanza;
- coloro che hanno avuto un infortunio sul lavoro;
- le situazioni classificate in bianco e azzurro correlate ad avvelenamenti acuti, traumatismi che richiedono sutura o immobilizzazione, necessità di un breve periodo di osservazione nell'area del Pronto soccorso o all'interno della struttura ospedaliera.

Per suggerimenti od osservazioni riguardanti questo servizio sanitario, rivolgiti agli Uffici Relazioni con il Pubblico. È un modo per aiutarci a rendere il Pronto soccorso sempre più simile a come lo vorresti.