



Ogni anno circa 120.000 cittadini si rivolgono al Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera di Salerno per ottenere risposta ad un problema sanitario. Il numero degli accessi risulta in costante crescita, determinando spesso situazioni di sovraffollamento. La finalità del Pronto Soccorso è quella di dedicare le proprie attività esclusivamente alle urgenze; ciò non si verifica perché vi si ricorre molto spesso in modo improprio e le conseguenze di tale anomalia possono essere così riassunte:

- i medici e gli infermieri del P.S. devono garantire quotidianamente un numero esorbitante di prestazioni e ciò va a discapito delle attenzioni ed energie necessarie nel trattamento dei pazienti gravi.
- i cittadini sono spesso costretti a lunghe attese, in un ambiente ove con facilità si generano momenti di tensione e conflittualità.

La Direzione Aziendale ritiene, quindi, indispensabile promuovere un appropriato utilizzo del Servizio di Pronto Soccorso.

In questa ottica, questa breve guida vuole rappresentare uno strumento di collaborazione tra operatori e cittadini.

La Direzione Sanitaria



Il **Pronto Soccorso** è un servizio dedicato alle urgenze ed alle emergenze sanitarie. È tenuto pertanto a garantire cure immediate ed efficaci a tutti i pazienti colpiti **in forma acuta** da malattie o da lesioni gravi.

118

Serv. Emergenza - Centrale Operativa.

È l'unico numero telefonico a cui rivolgersi per il soccorso sanitario nelle situazioni di emergenza. La Centrale Operativa provvederà a garantire adeguata assistenza sanitaria in relazione alle esigenze manifestate dal cittadino.



Il **Pronto Soccorso** è ubicato al piano terra del Corpo W e si **raggiunge:**

- dall'esterno con autoambulanza o veicolo personale, imboccando all'ingresso la corsia centrale di accesso sino a raggiungere la *camera calda*, area di sosta momentanea per il trasferimento dei pazienti;
- dalle **autostrade** (E 45 Napoli - Salerno e A 3 Salerno – Reggio Calabria) immettendosi sulla tangenziale fino allo svincolo "Ospedale" e poi seguendo le indicazioni.



Al momento dell'**accoglienza** in **Pronto Soccorso**, gli infermieri addetti al **Triage** valutano i disturbi presentati dal paziente ed attribuiscono un **codice colore** per stabilire la gravità del caso e l'ordine di accesso alla visita.



CODICE ROSSO:

Paziente molto critico
ACCESSO IMMEDIATO



CODICE GIALLO:

Paziente a rischio evolutivo, a media gravità.
ACCESSO RAPIDO



CODICE VERDE:

Paziente non grave
ATTESA VARIABILE



CODICE BIANCO:

Paziente non urgente, di competenza extra ospedaliera.
ATTESA PROLUNGATA



Nella **sala di attesa** sostano i pazienti classificati come **codici bianchi e verdi**. Per evitare i disagi del sovraffollamento, è consentita la sosta in sala ad un solo accompagnatore per paziente.



Superata la porta scorrevole che separa l'area di attesa dalle **sale di visita**, il paziente sarà introdotto:

- nella sala per i codici rossi, dedicata ai pazienti critici;
 - negli ambulatori – visita, distinti per sesso, nel caso di stabilità dei parametri vitali;
 - nell'area di Osservazione Breve, qualora dovesse rendersi necessaria una permanenza più lunga per eseguire esami diagnostici o trattamenti terapeutici.
- In ogni caso, fatta eccezione per casi particolari, non potrà essere consentita la permanenza di accompagnatori nelle sale visita.



La prestazione di **Pronto Soccorso** si conclude con il ricovero del paziente o con il suo rientro a domicilio. In caso di **dimissioni** verrà consegnata una scheda con informazioni circa le cause di accesso, gli esami diagnostici, le consulenze specialistiche e/o le terapie praticate. Il verbale conterrà, inoltre, la diagnosi di dimissione e le generalità del medico che ha prestato assistenza. In caso di smarrimento, copia del documento potrà essere rilasciata dalla Direzione Sanitaria previa richiesta scritta.

QUALI PRESTAZIONI SONO GRATUITE

- Le prestazioni classificate dal medico di guardia come codici rossi, gialli o verdi
- Le prestazioni seguite da ricovero
- Le prestazioni erogate a bambini e ragazzi sino a 14 anni, ad ultra-sessantacinquenni con reddito fino a 36 mila Euro, a pensionati sociali al minimo, invalidi e disoccupati
- Le prestazioni in caso di trauma e/o avvelenamento

QUALI PRESTAZIONI SI PAGANO

La legge finanziaria 2007 ha istituito il pagamento di un ticket per le prestazioni erogate in Pronto Soccorso e classificate come Codice Bianco (L. 296 del 27/12/06). Tale compartecipazione alla spesa interessa quei cittadini che impropriamente si rivolgono al Pronto Soccorso per interventi che andrebbero garantiti dalle strutture di base (medici di famiglia, pediatri di libera scelta, continuità assistenziale).

Alcuni esempi: disturbi dermatologici (eritema, punture di insetto, verruche, infezioni cutanee localizzate) mal di gola, disturbi dell'orecchio lievi, dolori articolari, congiuntiviti, odontalgie, infezioni delle vie urinarie non complicate, etc.

QUANTO SI PAGA / COME SI PAGA

Il ticket previsto per i Codici Bianchi è di 25 Euro.

Potrà essere effettuato con

- pagamento contestuale o nei dieci giorni successivi presso l'Ufficio Ticket;
- pagamento tramite bollettino di c/c o a seguito di ricevimento di avviso da parte dell'Ufficio Affari Generali.



L'**Ufficio CUP - Ticket** è ubicato al piano rialzato dell'atrio principale (ingresso visitatori). È aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 14.30.

Solo pagamento ticket 15.00 – 17.30.

Nell'atrio Principale è attivo uno sportello dedicato ai diversamente abili, donne in gravidanza e over 65.

Prenotazioni e pagamento ticket dal lunedì al venerdì dalle 8.15 – 13.15.

CONSIGLI UTILI

1. Portare la documentazione clinica in proprio possesso;
2. Indicare le medicine che vengono assunte a domicilio;
3. Rispettare l'ordine di accesso secondo i codici di gravità, riconoscendo il diritto dei pazienti più gravi ad essere curati per primi;
4. Verificare, all'atto della dimissione, la correttezza dei dati riportati sulla scheda, richiedendo in caso di inesattezze l'immediata correzione;
5. Non intralciare l'attività del personale sanitario utilizzando, se accompagnatore, la sala esterna per l'attesa;
6. Dopo la dimissione dal Pronto Soccorso, riferire l'evento al proprio medico di famiglia per eventuali controlli e prescrizioni di farmaci
7. Qualora insoddisfatto del trattamento ricevuto, evitare discussioni in loco ed esporre le proprie rimostranze presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**U.R.P.**) ubicato nell'atrio principale (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00) con reclamo scritto redatto su apposito modello o via e-mail urp@sangiovannieruggi.it.
Tel 089 672695.

È tassativamente vietato fumare all'interno dell'ospedale.
(Legge 11.11.1975, n.584; art. 51 Legge 16.1.2003, n.3; DPCM 23.12.2003)



POSTAZIONE TRIAGE
CORDINATORE INFERMIERISTICO
VIGILANTES
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE
TAXI

tel. 089.672.850
tel. 089.673.078
tel. 089.673.290
tel. 089.564.7306
tel. 089.757.575

A cura della Struttura "Accoglienza" e dell'Unità Operativa di Pr.Soccorso



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI SALERNO
S. GIOVANNI DI DIO E RUGGI D'ARAGONA



Pronto Soccorso: utilizziamolo bene

