

COME FARE UNA SEGNALAZIONE

Viene distribuito ai pazienti il Questionario di Gradimento che, compilato in forma anonima, può essere restituito inserendolo nell'apposito contenitore collocato all'ingresso.

L'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) accoglie le segnalazioni (reclami, suggerimenti, elogi), del pubblico.

L'URP è aperto al pubblico nei giorni feriali, da lunedì a venerdì con i seguenti orari:

dalle ore 9.30 alle ore 12.00

dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Le segnalazioni possono essere consegnate direttamente all'URP, oppure trasmesse con e-mail a:

urp.melzo@asst-melegnano-martesana.it

Il questionario di gradimento e le segnalazioni ci permettono di promuovere interventi per migliorare i servizi che offriamo.

POLITICA DELLA QUALITÀ

- Rispetto della dignità personale: privacy, genere, convinzioni religiose, origini razziali ed etniche.
- Professionalità degli operatori mediante la formazione continua.
- Cortesia, disponibilità ed attenzione nei rapporti interpersonali.
- Impegno di controllo globale da un punto di vista clinico-assistenziale, organizzativo ed igienico sanitario.
- Accettazione e triage degli utenti svolta da personale infermieristico adeguatamente formato che opera secondo protocolli stabiliti.
- Assistenza di primo intervento di stabilizzazione delle funzioni vitali e accertamenti diagnostici, in collaborazione con i centri di riferimento in ambito regionale per le varie tipologie di emergenza.
- Adeguata osservazione clinica, ricovero nelle Unità Operative appropriate o la dimissione al domicilio con indicazioni al Medico Curante.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute.

NUMERI UTILI

Centralino 02951221

Responsabile del Pronto Soccorso 0295122620

Coordinatore Infermieristico 0295122620

Gentile Signora, Gentile Signore,

questa piccola guida si propone di fornire alcune indicazioni utili a chi accede al Pronto Soccorso e la aiuterà a capire la nostra organizzazione. Gli operatori si prenderanno cura di lei e la sosterranno in questo momento particolarmente critico.

PRONTO SOCCORSO

Ospedale di Melzo

All'arrivo in Pronto Soccorso un Infermiere esperto provvede alle prime operazioni di identificazione, effettua una prima valutazione dei sintomi e le attribuisce il Codice di Priorità.

Il Codice di Priorità è un codice a 4 colori che permette di classificare secondo gravità tutti i pazienti giunti in PS.



ACCESSO IMMEDIATO Paziente molto critico, pericolo di vita.



ACCESSO RAPIDO Patologia grave. Il paziente sarà visitato nel minor tempo possibile. Durante l'attesa il paziente viene controllato costantemente.



ACCESSO DOPO ROSSO E GIALLO Intervento differibile, per casi non gravi. I pazienti con questo codice saranno visitati dopo i casi più urgenti. Durante l'attesa il paziente viene controllato periodicamente. L'attesa può essere anche prolungata.



ACCESSO DOPO TUTTI Nessuna urgenza. Si tratta di situazioni che potrebbero essere adeguatamente trattate dal medico di famiglia. L'attesa potrà prolungarsi molto.

Alla dimissione il medico di PS, sulla base del risultato della visita medica effettuata, attribuisce un codice colore indipendente e non sempre sovrapponibile al codice di priorità assegnato in sede di triage.

Quando si aspetta, vuol dire che il personale si sta occupando di persone che appartengono a codici di maggiore urgenza.

In Pronto Soccorso in molti casi è necessario venire in possesso di tutte le informazioni indispensabili per formulare una diagnosi completa sulle condizioni di salute del paziente.

Per questo motivo un paziente potrebbe essere sottoposto a radiografie oppure esami o analisi o a una consulenza, per poterne stabilire le esatte condizioni e quindi l'intervento in suo favore.

L'attesa dei referti e delle successive rivalutazioni potrebbero durare anche molto tempo.

In caso di ricovero in ospedale, occorre tempo per assegnare il posto letto ed organizzare il trasporto (nel frattempo il personale del Pronto Soccorso si prende cura del paziente).

IL BUON FUNZIONAMENTO DEL PRONTO SOCCORSO DIPENDE DA TUTTI

CHIEDIAMO AI PAZIENTI E AI LORO ACCOMPAGNATORI

- Rispetto per gli altri Pazienti
- Rispetto per i professionisti e il loro lavoro
- Rispetto delle regole organizzative
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo, uso del cellulare)
- Di avvisare sempre il personale nel caso ci si allontani dal Pronto Soccorso



QUANDO SI PAGA IL TICKET IN PRONTO SOCCORSO

A tutti i cittadini è garantita l'erogazione gratuita di tutte le prestazioni di Pronto Soccorso, identificate con codice ROSSO, GIALLO o VERDE.

Se, alla dimissione, verrà assegnato dal medico un CODICE BIANCO sarà richiesto il pagamento del ticket di 25,00 euro.

Sono **esentati dal pagamento**:

- gli assistiti di età inferiore ai 14 anni
- gli assistiti di età superiore ai 65 anni
- le persone che godono delle esenzioni per reddito
- le persone che godono delle esenzioni per invalidità
- le persone che godono delle esenzioni per patologie

Se paziente ha con sé il documento che attesti l'**esenzione** per età/reddito, per patologia o per invalidità lo deve presentare al medico prima della **dimissione dal Pronto Soccorso**.

Saranno classificati come CODICE BIANCO alla dimissione anche i pazienti con qualsiasi codice di accesso che, a seguito della visita, lasceranno di propria iniziativa il Pronto Soccorso prima della chiusura del verbale.

Non sono sottoposte alla quota ticket:

- le prestazioni effettuate a seguito di infortunio sul lavoro INAIL
- le prestazioni effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria

QUALI SONO I CODICI VERDI

Saranno confermati come codice verde (esentati dal ticket) i pazienti:

- a cui viene proposto il ricovero;
- che sono stati trattenuti per più di 6 ore;
- che hanno riportato traumatismi acuti con fratture, lussazioni, distorsioni che hanno richiesto applicazione di apparecchio gessato o tutori, ferite che abbiano richiesto sutura o applicazione di colla biologica;
- che hanno riportato ustioni di I grado di estensione superiore al 18% della superficie corporea o ustioni di maggiore gravità;
- che hanno ingerito/inalato/ritenuto un corpo estraneo che richieda estrazione strumentale;
- che presentano una intossicazione acuta, limitatamente ai primi due punti del presente elenco;
- che presentano condizioni di rischio legate allo stato di gravidanza;
- che sono stati inviati in Pronto Soccorso dal Medico di Medicina Generale o Medico di continuità assistenziale con una esplicita richiesta di ricovero ospedaliero.

Delibera Regione Lombardia n. IX/3379 del 9/05/2012