

## COME FARE UNA SEGNALAZIONE

Viene distribuito ai pazienti un Questionario di Gradimento che, compilato in forma anonima, può essere restituito tramite l'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 9.00 alle ore 12.30

dalle ore 13.30 alle ore 16.00.

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

[urp.cernusco@asst-melegnano-martesana.it](mailto:urp.cernusco@asst-melegnano-martesana.it)

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

## POLITICA DELLA QUALITA'

- 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 dimissione al domicilio con indicazioni per il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute agli aventi diritto.

## NUMERI UTILI

Centralino: 0292360.1

email: [urp.cernusco@asst-melegnano-martesana.it](mailto:urp.cernusco@asst-melegnano-martesana.it)

*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.***

Il Pronto Soccorso è la casa dell'emergenza-urgenza, cioè il luogo dove tutti trovano risposta ai loro bisogni di salute in condizioni critiche o, ad ogni modo, acute, che non possono aspettare il ricorso alle altre forme di assistenza previste dal Sistema Sanitario Nazionale: Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, Medico di Continuità Assistenziale - Guardia Medica, Servizi Ambulatoriali Territoriali ed Ospedalieri. E' un grande atto di responsabilità non abusare di una risorsa dedicata all'emergenza-urgenza per condizioni non acute, che possono aspettare una valutazione ambulatoriale. Fare ricorso al Pronto Soccorso per condizioni cliniche non acute significa sottrarre tempo e risorse ai pazienti critici.

## PRONTO SOCCORSO OSPEDALE DI CERNUSCO S/N

All' arrivo in Pronto Soccorso un Infermiere esperto provvede alle prime operazioni di identificazione, effettua una prima valutazione dei sintomi e attribuisce il Codice di Priorità alla valutazione medica (**triage**). Il **Codice di Priorità** è un codice a 5 colori e numerico che permette di classificare secondo gravità tutti i pazienti che giungono in PS. **Quando si aspetta, vuol dire che il personale si sta occupando di persone che appartengono a codici di maggiore urgenza.**

Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia		
CODICI DI ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO		
Dal 20 Giugno 2023		
CODICE - N. COLORE	DENOMINAZIONE	DEFINIZIONE
1 ROSSO	EMERGENZA	Situazione molto critica, accesso immediato alle cure
2 ARANCIONE	URGENZA	Situazione critica, urgenza, indifferibile, accesso rapido alle cure
3 AZZURRO	URGENZA DIFFERIBILE	Situazione critica stabile, accesso dopo i casi più urgenti
4 VERDE	URGENZA MINORE	Situazione poco critica, accesso di bassa priorità
5 BIANCO	NON URGENZA	Situazione non critica, differibile, con accesso non urgente

## QUANDO SI PAGA IL TICKET IN PRONTO SOCCORSO

In molti casi è necessario attuare una complessa serie di indagini (esami del sangue, radiografie, visite specialistiche...) per formulare una diagnosi completa sulle condizioni di salute del paziente.

Talvolta è necessario provvedere a terapie o procedure per la tutela della salute del paziente.

L'attesa dei referti delle indagini, le successive rivalutazioni per verificare l'efficacia delle terapie potrebbero durare anche molto tempo.

Il personale medico ed infermieristico del Pronto Soccorso si impegna ad aggiornare periodicamente i pazienti e i loro famigliari/care giver dell'andamento delle indagini e cure, ma bisogna essere pronti ad attese anche lunghe.

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

In caso di dimissione, il medico, sulla base del risultato delle indagini e cure effettuate, attribuisce un **codice in uscita**, indipendente da quello assegnato al triage.

## 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



A tutti i cittadini è garantita l'erogazione gratuita di tutte le prestazioni di Pronto Soccorso, a meno che in dimissione, venga attribuito il **codice d'uscita 5 – BIANCO: paziente non urgente.**

**In tal caso verrà richiesta al cittadino una partecipazione alla spesa sanitaria (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 poliziaguardia

### ESENZIONE DAL TICKET

**Saranno 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 scritta** di ricovero ospedaliero.

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