

## **TRIAGE PRIORITÀ DI ACCESSO ALLA VISITA**

**CODICE ROSSO** Il paziente è in pericolo di vita. Il codice rosso ha la priorità assoluta ed entra direttamente in Sale Emergenza. Emergenza clinica, paziente con Funzioni Vitali (Coscienza, Respiro, Circolo) compromesse e/o cedimento di una delle funzioni vitali.

**CODICE GIALLO** Il paziente è in potenziale pericolo di vita. Pazienti con minaccia imminente di cedimento delle Funzioni Vitali (Coscienza, Respiro, Circolo); intensità del sintomo; parametri vitali alterati correlati al sintomo principale; patologie tempo dipendenti correlate.

**CODICE VERDE** Il paziente necessita di una prestazione medica differibile (non necessita di una valutazione medica immediata e non corre rischi); al momento della valutazione presenta le funzioni vitali integre e i parametri nella norma. L'accesso agli ambulatori avviene dopo i codici rossi e gialli.

**CODICE BIANCO** Il paziente non corre rischi e accede alla visita dopo tutti gli altri codici. I criteri che devono essere tutti presenti per attribuire un codice bianco sono: l'assenza di alterazione delle funzioni vitali, l'assenza di sintomatologia critica o a rischio di aggravamento, la presenza di una sintomatologia minore o presente da qualche giorno o cronica.

**L'utente potrebbe trovare soluzione al problema utilizzando percorsi sanitari più appropriati al proprio caso (Medico di Medicina Generale, Guardia Medica).** A parità di colore è possibile che vengano assegnate precedenza alla visita motivate da caratteristiche di particolare fragilità del paziente (grandi anziani, bambini, disabili, ecc....) o da modalità organizzative interne.

### **Presentazione**

Il Pronto Soccorso Generale è suddiviso in 5 aree:

- . accettazione e triage degli utenti
- . sale d'attesa
- . area ambulatori di visita
- . sala di emergenza
- . area di Osservazione Breve Intensiva (OBI)

L'area di **Osservazione Breve Intensiva (OBI)** è dedicata ai pazienti che necessitano di un'ulteriore osservazione clinica dopo la prima visita per stabilire la necessità di ricovero o di dimissione sicura. La durata di norma è di 6 – 24 ore.

Durante il giorno è permessa la presenza di una persona per degente; di notte un familiare o una persona di fiducia si può trattenere con il consenso del personale sanitario.

Ore 7.15 .....Cure igieniche  
Ore 8.15/9.00.....Prima colazione  
Ore 9.00/11.00.....Visita Medica  
Ore 12.00/12.30.... Pranzo  
Ore 14.00/18.00.....Visita Medica  
Ore 18.00/18.30.....Cena

Il medico è a disposizione per eventuali colloqui dopo la visita ed al momento della dimissione.

È sconsigliabile durante il tempo di permanenza nell'O.B.I. tenere con se oggetti di valore.

Raccomandiamo di segnalare al personale sanitario ogni eventuale disservizio.

### **REGOLE ORGANIZZATIVE**

Adiacente all'ingresso è presente un'area parcheggio dedicata al Pronto Soccorso nella quale si può sostare per un tempo massimo di 4 ore, previo ritiro di permesso al front office al triage. Allo scadere del parcheggio è necessario trasferire l'automezzo in un altro parcheggio.

I pazienti in visita al Pronto Soccorso possono essere accompagnati da un familiare. Se presenti altri accompagnatori questi ultimi dovranno sostare nella zona attigua all'ingresso pedonale, fuori dalle zone di osservazione e dagli ambulatori di Pronto Soccorso e OBI.

### **TRASPARENZA**

Tutti i pazienti accolti e valutati ricevono al termine un verbale che attesta quanto è stato effettuato come inquadramento clinico, diagnostico e terapeutico.

Tutta la documentazione firmata dal medico che chiude il caso è consegnata al paziente mentre rimangono informatizzati tutti i dati registrati e copia in cartaceo.

### **RISERVATEZZA**

Per garantire la riservatezza, nonostante il triage sia aperto, è disponibile una stanza riservata per le prestazioni e le informazioni personali delicate.

Inoltre nella zona di OBI, compatibilmente con le presenze, sono previsti presidi di separazione tra un letto e l'altro.

L'accesso alla documentazione informatica è possibile solo agli operatori del PS generale e specialistico previo inserimento di password personale che, per motivi di sicurezza, viene rinnovata ogni 3 mesi.

È possibile mantenere la totale riservatezza sull'accesso in Pronto Soccorso segnalando la propria volontà all'infermiere di Triage, che inserirà apposita nota di segnalazione sulla cartella informatizzata dell'utente.

Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E 2016/679; le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it) –Sezione "Privacy". Inoltre possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

### **SICUREZZA**

L'organizzazione e il piano delle attività garantiscono l'assistenza medica, infermieristica e di base senza discontinuità.

La continuità gestionale del caso clinico viene garantita in tutte le situazioni.

### Esenzioni pagamento ticket

Dal 26 settembre 2009 sono esenti dal pagamento del ticket le prestazioni:

- erogate nell'ambito dell'Osservazione Breve Intensiva (OBI);
- seguite da ricovero;
- riferite a patologie traumatiche con accesso entro 24 ore dall'evento;
- riferite a patologie traumatiche con accesso oltre le 24 ore dall'evento, che richiedono particolari procedure terapeutiche (es. apparecchio gessato, ecc..);
- riferite ad intossicazioni acute;
- erogate a soggetti con età inferiore ai 14 anni;
- riferite a infortuni sul lavoro;
- richieste dai Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, da Medici di Continuità Assistenziale e da medici di altro Pronto Soccorso
- riferite a soggetti esenti per patologia, reddito, e altre condizioni previste dalla normativa vigente (documentate al momento della visita);
- per persone straniere temporaneamente presenti se indigenti ai sensi della normativa vigente.

La circolare n.1 della Reg. 5/12 ha redatto un elenco di patologie esenti da ticket.

Il ticket deve essere pagato presso la cassa dell'ospedale negli orari di apertura, o alla cassa automatica, sempre attiva, utilizzando il foglio di pagamento, oppure on-line.

Per gli utenti stranieri è possibile ottenere chiarimenti rivolgendosi all'Ufficio Spedalità (piano terra Ospedale Nuovo adiacente CUP Cassa).

### Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

L'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del Patto di Qualità: accolgono le segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita.

URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale

- Ospedale vecchio - Via Amendola 2- Imola

tel. 0542 - 604121; fax 0542 - 604247

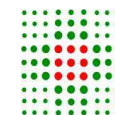
[urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)

### IL PATTO DELLA QUALITÀ Le garanzie dell'Unità Operativa di Pronto Soccorso/Osservazione Breve Intensiva

- Rispetto della dignità personale: privacy, genere, convinzioni religiose, origini razziali ed etniche con possibilità di integrazione con la/il mediatrice/ore culturale.
- 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.
- Osservazione clinica adeguata, ricovero nelle Unità Operative appropriate o la dimissione al domicilio con indicazioni al Medico Curante.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute.
- Confort alberghiero, pasti e pulizie in Osservazione Breve Intensiva (OBI).

### DOVERI DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI

- Rispetto delle altre persone degenti.
- Rispetto dei professionisti e del loro lavoro.
- Rispetto delle regole organizzative.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).
- All'ingresso in OBI, la preghiamo di comunicare eventuali allergie e/o intolleranze alimentari a cui fosse soggetto al personale assistenziale in servizio.
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Dipartimento Emergenza Accettazione

### CARTA DEI SERVIZI PRONTO SOCCORSO GENERALE

*Gentile Signora, Gentile Signore, questa carta ha lo scopo di darle il benvenuto, illustrarle l'organizzazione dell'assistenza e chiederle cortesemente di collaborare al Patto della Qualità con un comportamento responsabile e corretto. Desideriamo anche ricordarle che i servizi del Pronto Soccorso vanno utilizzati per problemi urgenti e non risolvibili dal medico di famiglia, dal pediatra di libera scelta e dai medici della continuità assistenziale (Guardia Medica). Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie migliora la qualità del servizio offerto a Lei e agli altri cittadini.*

Accettazione Pronto Soccorso  
Tel. 0542 662711; Fax. 0542 662713  
Area Osservazione Breve Intensiva  
Tel. 0542 662746

Direttore dell'Unità Operativa  
Dott. Rodolfo Ferrari

Coordinatore Assistenziale Infermieristico  
Dr. Simone Cavini  
[caposala.emergenza@ausl.imola.bo.it](mailto:caposala.emergenza@ausl.imola.bo.it)

**Ospedale Santa Maria della Scaletta**  
**Dipartimento di Emergenza e Accettazione**  
**Via Belpoggio, Imola - Piano rialzato**

centralino: 0542 662111

Novembre 2019 (n.1.1)