

OSPEDALE SANTA MARIA MADDALENA – VOLTERRA

FOGLIO ACCOGLIENZA

SEZIONE DI MEDICINA E CHIRURGIA D'ACCETTAZIONE E D'URGENZA -PRONTO SOCCORSO-

Numeri telefonici ed e-mail di riferimento	
Direttore Str. Complessa Med. e Chir. Accet. e Urgenza VDE e Pronto soccorso AVC D.ssa Laura Spisni	0587-273477 e-mail laura.spisni@uslnordovest.toscana.it
Responsabile Sezione AVC Dr. Foscolo Nucci	0588-91741 e-mail foscolo.nucci@uslnordovest.toscana.it
Coordinatrice infermieristica Sig.ra Angela Filidei	0588-91704 e-mail angela.filidei@uslnordovest.toscana.it
Locali Pronto Soccorso	0588-91701
Fax	0588-91678

Il presente Foglio di Accoglienza è redatto per far conoscere al cittadino/utente le prestazioni, gli operatori e i regolamenti di questa Struttura, con l'intento di instaurare un proficuo rapporto di trasparenza e di collaborazione al fine di assicurare un servizio di qualità.

PERSONALE SANITARIO

I Medici della Struttura di Medicina e Chirurgia d'Accettazione e d'Urgenza: svolgono la funzione di Medico di Guardia in parte nelle ore diurne (8-20) e in parte nelle ore notturne (20-8)

I Medici della Emergenza Territoriale: svolgono la funzione di Medico di Guardia nelle ore diurne (8-20) con il Servizio di Automedica.

Gli operatori della Struttura sono identificabili tramite la divisa (i medici e gli infermieri in servizio al Pronto soccorso hanno la divisa celeste e sono distinguibili tra loro in quanto gli infermieri riportano sul taschino il nome e cognome e qualifica, il medico ha solo il bollino dell'Azienda di appartenenza; la Coordinatrice infermieristica ha la divisa bianca con striscia bordeaux; il personale di supporto ha la divisa bianca con bordo giallo ed il personale medico ed infermieristico in servizio sull'Automedica/118 ha l'apposita divisa nera e gialla ad alta visibilità e sono distinguibili tra loro dall'etichetta Medico e/o infermiere)

ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO

Il Pronto soccorso è situato all'ingresso del Presidio Ospedaliero, al piano terra, nello stabile denominato "Baccelli". Esiste apposita segnaletica.

Il cittadino/utente può accedere direttamente al Pronto Soccorso senza richiesta medica

Attività

Il Pronto Soccorso svolge funzioni di:

- risposta immediata all'emergenza
- identificazione dei quadri di urgenza e loro stabilizzazione
- primo inquadramento diagnostico ed identificazione del livello di gravità con assegnazione ai reparti di degenza
- identificazione degli eventuali percorsi alternativi al ricovero

Dopo la Terapia d'urgenza ed il primo inquadramento diagnostico ci possono essere tre tipi di percorso

alternativi:

- ricovero in reparto o trasferimento ad altro ospedale idoneo
- permanenza in Osservazione Breve per un periodo massimo di 24 ore
- dimissione con indirizzo al Medico di Medicina Generale o agli Ambulatori Specialistici

Il Pronto Soccorso è deputato a svolgere esclusivamente prestazioni d'Emergenza/Urgenza.

Le prestazioni, comunque erogate dal Pronto Soccorso possono essere soggette al pagamento del Ticket nei casi in cui la prestazione non abbia carattere d'urgenza (codice bianco o celeste).

Tutte le altre prestazioni dovrebbero essere svolte al di fuori di tale struttura: rivolgendosi al Medico di Medicina Generale, Guardia medica ed Ambulatori Distrettuali

ACCOGLIENZA / TRIAGE

L'utente è accolto all'arrivo in Pronto Soccorso dall'infermiere che effettua il triage ed attribuisce un codice colore corrispondente al grado dell'urgenza.

CODICE ROSSO: Accesso immediato

CODICE GIALLO: Accesso rapido

CODICE VERDE: Urgenza differibile

CODICE CELESTE: Non Urgenza

CODICE BIANCO: Sono le situazioni che dovrebbero essere affrontate dal Medico di Famiglia e/o da Strutture Sanitarie diverse

TERAPIA DEL DOLORE

Questa struttura garantisce l'esecuzione di terapie adeguate a sedare il dolore secondo appositi protocolli

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PRIVACY

Le notizie cliniche relative ai pazienti ricoverati sono fornite al termine del primo inquadramento e al termine del percorso diagnostico-terapeutico. Dove è consentito dalle condizioni cliniche, è il paziente stesso il destinatario delle informazioni; egli, però, può anche delegare una persona a riceverle.

Nel caso in cui il paziente non desidera che sia resa nota la sua presenza all'interno dell'ospedale, deve comunicarlo quanto prima al personale sanitario.

Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, in qualunque Area o Ambulatorio erogate, si garantisce un corretto uso delle informazioni dalla S.V. fornite o comunque acquisite secondo quanto previsto ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento Generale sulla protezione dei Dati n° 679 del 27 Aprile 2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio che abroga la Direttiva 95/46 CE

CONSENSO INFORMATO

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

TICKET

Sono soggette al pagamento del ticket (minimo 25 euro e massimo di 50 euro) e come esposto nelle sale di attesa della struttura, le prestazioni erogate in Pronto soccorso e classificate con codice di dimissione bianco e azzurro.

Non sono soggetti al pagamento della quota ticket:

- i cittadini di età inferiore ai quattordici anni e tutti gli assistiti esenti
- le prestazioni correlate ad infortuni sul lavoro,
- la condizione di gravidanza

- gli accessi e le prestazioni erogate a seguito di un evento traumatico che abbiano esitato, come modalità di trattamento, in sutura o immobilizzazione

Inoltre, in seguito alla Delibera R.T. n. 753 del 10/08/2012, a partire dal giorno 03 Settembre 2012, TUTTI, devono pagare un contributo di 10 euro per la digitalizzazione delle procedure diagnostiche per immagine eseguite anche per un accesso al Pronto soccorso. Sono esclusi i soggetti riportati in una tabella specifica di cui alla DGRT n. 753/2012 presente nelle sale del Pronto Soccorso

L'importo del Ticket può essere pagato presso il "Punto Giallo", macchinetta posta al piano adiacente al Pronto Soccorso o presso un qualsiasi sportello amministrativo dell'USL 5 sul territorio entro quindici giorni.

Dimissioni

Al termine della erogazione delle prestazioni o del periodo di osservazione al paziente viene rilasciata copia del referto o lettera per il Medico curante.

Copie cartelle cliniche di osservazione e referti.

Tali copie devono essere richieste presso l' Ufficio Cartelle cliniche della Direzione Sanitaria, Tel 0588/91852 aperto tutti i giorni feriali dalle 8 alle 13.

Gli utenti che abbiano interesse a conoscere i tempi di attesa delle suddette prestazioni specialistiche ambulatoriali possono rivolgersi presso i punti di prenotazione dell'Azienda USL Nordovest Toscana

L'utente che deve prenotare una prima visita specialistica di **cardiologia, ginecologia, oculistica, neurologia, dermatologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, chirurgia generale e urologia** ha diritto ad un risarcimento di 25 Euro se l'Azienda non è in grado di offrire tale prestazione, in una delle sue strutture ospedaliere o territoriali, o presso l'azienda ospedaliero-universitaria pisana, oppure in una struttura privata in contratto con l'azienda stessa, **entro 15 giorni.**

L'utente ha diritto inoltre alla corresponsione di un "bonum" di 25 Euro, nel caso in cui:

- a) non venga effettuata una prestazione (specialistica e/o diagnostica) regolarmente prenotata, senza che l'utente stesso sia stato avvertito (fatti salvi i casi di sciopero del personale). In questo caso l'utente ha diritto anche al rimborso del ticket laddove decida di effettuare la prestazione presso altre strutture sanitarie:
- b) la prestazione venga effettuata con ritardo di oltre mezz'ora rispetto all'orario previsto senza che da parte del personale sanitario siano state fornite spiegazioni sui motivi del ritardo stesso.

ATTENZIONE

Se l'utente non può presentarsi ad una **qualsiasi** visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, **indipendentemente dal tempo di attesa previsto**, deve comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata.

In caso contrario l'utente, se non esente, è tenuto a pagare il ticket previsto per la prestazione richiesta.

*** Le prenotazioni di prestazioni specialistiche e diagnostiche si effettuano presso i punti di prenotazione, contrassegnati da apposito logo, che si trovano presso i distretti socio-sanitari, l'ospedale Cisanello, alcune farmacie pubbliche o private e presso alcune sedi della Misericordia e della Pubblica Assistenza.**

E' possibile anche prenotare per telefono chiamando il numero 050 995.995.

Le prestazioni che non si possono prenotare telefonicamente sono le seguenti:

- Endocrinologia Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana
- Psichiatria e Psicologia adulti e minori Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana e ASL5 (sono ad accesso diretto)
- Radiodiagnostica con mezzo di contrasto dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana
- Tutte le visite di controllo
- Riabilitazione
- Visita odontoiatrica Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana.

Segnalazioni, reclami suggerimenti

- Per segnalazioni, reclami, suggerimenti è necessario rivolgersi all' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Tel. 0588/91861 oppure Numero Verde 800-221290