



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

IL PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso è una struttura di assistenza sanitaria alla quale ogni cittadino si può rivolgere tutti i giorni 24 ore su 24, dedicata alle situazioni di urgenza ed emergenza.

COSA FARE ALL'ARRIVO IN PS

→ SE SEI UN PAZIENTE

All'arrivo in Pronto Soccorso (in caso di auto-presentazione) è necessario rivolgersi allo sportello del Triage e riferire il motivo di salute per il quale ci si presenta.

E'anche necessario consegnare agli operatori:

- un documento di riconoscimento: Passaporto o Carta d'identità
- se in possesso, la Tessera TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia)

Tra le informazioni da fornire al personale sanitario è importante:

- indicare il **domicilio** temporaneo in Italia (Hotel, Pensione, BB, Abitazione) e un recapito telefonico al quale poter essere contattati in caso di necessità
- fornire **informazioni o documentazione sul proprio stato di salute**
- riferire il **nome dei farmaci quotidianamente assunti**
- segnalare l'eventuale **assunzione di farmaci nelle ultime ore**

→ SE SEI UN ACCOMPAGNATORE

In molti casi, compatibilmente con l'attività sanitaria in corso, una persona può accompagnare il malato all'interno delle sale visita; prima di accedere è meglio comunque chiedere al personale sanitario presente nella sala.

COME FUNZIONA IL PS

L'accesso alle sale visita è regolamentato dal Triage, un sistema internazionale basato su 4 codici colore che stabiliscono, sulla base delle condizioni di urgenza, la priorità con cui una persona verrà visitata.

ROSSO: Emergenza. L'accesso alla sala visita è immediato.

GIALLO: Urgenza. L'accesso alla sala visita potrebbe essere preceduto da una breve attesa.

VERDE: Urgenza minore. L'accesso alla sala visita avviene dopo i codici rossi e gialli.

BIANCO: Non urgenza. La visita viene effettuata appena è possibile, compatibilmente con le altre urgenze.

A seconda del codice di priorità assegnato o del problema di salute presentato, il paziente può:

- essere preso immediatamente in carico da un'equipe medica o chirurgica all'interno della sala visita
- essere sottoposto ad alcuni esami preliminari (ad es., prelievo di sangue, elettrocardiogramma, ecc.) ancora prima dell'ingresso in sala visita
- aspettare in area di attesa per eseguire una visita specialistica (ad es., oculistica, otorinolaringoiatrica, ecc.)

TEMPI DI ATTESA

Dopo la visita medica, il **tempo di permanenza** in PS può essere condizionato dalla necessità di:

- proseguire l'osservazione
- effettuare indagini diagnostiche o consulenze da parte di specialisti
- attendere la disponibilità un posto letto in casi destinati al ricovero

E' quindi possibile che l'attesa sia piuttosto lunga e possa durare anche diverse ore.

Si precisa inoltre che possono essere attivati, in determinate situazioni, specifici protocolli clinici che presuppongono un periodo di osservazione prolungato.

A CHI CHIEDERE INFORMAZIONI?

Le **informazioni** sullo stato di salute del paziente vengono fornite **dal medico** di Pronto Soccorso al termine della prima visita o quando sono disponibili i risultati degli esami diagnostici. Le informazioni vengono date ad un familiare o accompagnatore individuato dal paziente stesso.

Alla dimissione viene consegnata una copia del verbale di Pronto Soccorso, contenente il risultato delle visite e degli accertamenti effettuati e consigli sulla prosecuzione delle cure, che il medico avrà cura di spiegare prima della dimissione.

Gli operatori del Pronto Soccorso sono distinguibili attraverso il colore delle divise che indossano:

Azzurro - Infermiere

Verde - Medico

Grigio - Operatore di supporto

Bordeaux - Tecnico Sanitario

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

- **Cittadini italiani:** accedono gratuitamente alle prestazioni di PS ad eccezione dei casi classificati come CODICE BIANCO alla dimissione, per i quali è previsto il pagamento di un ticket di 25 euro (salvo esenti). È possibile effettuare il pagamento con le seguenti modalità:

- Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 presso lo sportello amministrativo del PS utilizzando contanti, bancomat o carta di credito o, in alternativa, presso tutti gli sportelli CUP della Fondazione (dalle 8.00 alle 15.00, solo contanti e bancomat)
- In tutti i giorni e orari presso il terminale automatico (“punto giallo”) situato all’interno del PS, utilizzando esclusivamente il bancomat
- Negli orari di chiusura dello sportello amministrativo, se il cittadino non è in possesso del bancomat per accedere al terminale automatico, gli operatori del PS rilasceranno un bollettino postale e/o daranno indicazioni per effettuare un versamento.

- **Cittadini europei e di paesi convenzionati in possesso di TEAM (Tessera Europea di Assicurazione sulla Malattia) o Attestato di diritto in corso di validità:** accedono gratuitamente alle prestazioni di PS ad eccezione dei casi classificati come CODICE BIANCO alla dimissione, per i quali è previsto il pagamento di un ticket di 25 euro. Non hanno diritto ad esenzioni.

È possibile effettuare il pagamento del ticket “codici bianchi” con le seguenti modalità:

- Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 presso lo sportello amministrativo del PS utilizzando contanti, bancomat o carta di credito o, in alternativa, presso tutti gli sportelli CUP della Fondazione (dalle 8.00 alle 15.00, solo contanti e bancomat)
- In tutti i giorni e orari presso il terminale automatico (“punto giallo”) situato all’interno del PS, utilizzando esclusivamente il bancomat
- Negli orari di chiusura dello sportello amministrativo, se il cittadino non è in possesso del bancomat per accedere al terminale automatico, gli operatori del PS rilasceranno un bollettino postale e/o daranno indicazioni per effettuare un versamento.

NB: se la TEAM o l’Attestato di diritto non sono validi (o sono scaduti) il cittadino è tenuto a pagare tutte le prestazioni ricevute in PS con una maggiorazione del 25% rispetto al tariffario regionale (indipendentemente dal codice di PS assegnato). In questi casi verrà inviata fattura al domicilio.

- **Cittadini extracomunitari con visto turistico:** sono tenuti al pagamento di tutte le prestazioni ricevute con una maggiorazione del 25% rispetto al tariffario regionale (indipendentemente dal codice di PS assegnato).

Se il cittadino è provvisto di assicurazione dovrà fornire un documento che lo attesti (eventualmente facendoselo inviare dalla propria assicurazione via e-mail o al fax del PS), e il personale del PS ne tratterà una copia. In questo caso le prestazioni verranno fatturate in differita direttamente all’assicurazione.

In caso il cittadino non possieda un'assicurazione, verrà trattenuta copia del passaporto e segnalato eventuale domicilio diverso da quello indicato. Anche in questo caso l'Ospedale provvederà ad inviare fattura direttamente all'interessato.

In generale non sarà possibile effettuare il pagamento al momento.

Nei soli casi classificati come CODICE BIANCO alla dimissione, verrà comunque richiesto di base il pagamento immediato dell'equivalente del ticket normalmente pagato dai cittadini italiani ed europei (25 euro). Se, in questi casi, dovessero essere state eseguite prestazioni strumentali o esami ematochimici, il cittadino riceverà in aggiunta, al domicilio o direttamente tramite assicurazione, fattura specifica relativa a tali prestazioni, con una maggiorazione del 25% rispetto al tariffario regionale, con le modalità sopra descritte.

È possibile effettuare il pagamento, solo per il ticket "codici bianchi", con le seguenti modalità:

- Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 presso lo sportello amministrativo del PS utilizzando contanti, bancomat o carta di credito o, in alternativa, presso tutti gli sportelli CUP della Fondazione (dalle 8.00 alle 15.00, solo contanti e bancomat)
- In tutti i giorni e orari presso il terminale automatico ("punto giallo") situato all'interno del PS, utilizzando esclusivamente il bancomat
- Negli orari di chiusura dello sportello amministrativo, se il cittadino non è in possesso del bancomat per accedere al terminale automatico, gli operatori del PS rilasceranno un bollettino postale e/o daranno indicazioni per effettuare un versamento.

- **Cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno:** possono avere accesso gratuito alle prestazioni urgenti ed essenziali previa compilazione della documentazione che attesti lo stato di indigenza, a seguito della quale viene assegnato il codice STP (Straniero Temporaneamente Presente).

AMBULATORI EXPO - WALK-IN CENTRE

Per i cittadini italiani e stranieri in visita a EXPO è stato attivato un ambulatorio/*walk-in centre* nel centro di Milano per il periodo maggio-ottobre 2015. Si trova in via Rugabella n.4.

- **Guardia medica EXPO:** ambulatorio ad accesso diretto senza appuntamento

Attività: Visita medica generale, più eventuali indagini o prestazioni specialistiche (cardiologia, dermatologia, oculistica, odontoiatria, otorinolaringoiatria, esami radiologici/ecografia internistica).

Orari: tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 24.00.

- **Ambulatorio prestazioni specialistiche:** visite specialistiche di cardiologia, dermatologia, oculistica, odontoiatria, otorinolaringoiatria; esami radiologici/ecografia internistica.

Orari: da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 21.30; sabato/domenica: dalle ore 8.00 alle 13.00.

Ambulatorio infermieristico: iniezioni, medicazioni.

Orari: tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 24.00.

Punto prelievi

Orari: da lunedì a sabato, dalle ore 7.30 alle ore 9.30.