



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

SERVICE DES URGENCES

Le **Service des Urgences** est une structure d'assistance médicale qui concerne les situations d'urgence et des premiers secours, à laquelle tous les citoyens peuvent s'adresser tous les jours, 24 heures sur 24.

QUE FAIRE À VOTRE ARRIVÉE AU SERVICE DES URGENCES

→SI VOUS ÊTES UN PATIENT

Lorsque vous arrivez au Service des Urgences (en cas d'auto-présentation) vous devez vous adresser au guichet du Triage et indiquer la raison pour laquelle vous vous présentez.

Il est également nécessaire de remettre au personnel:

- **vos papiers d'identité:** Passeport ou Carte d'identité
- **si vous en possédez une, la carte CEAM** (Carte Européenne d'Assurance Maladie)

Parmi les informations à fournir au personnel de santé, il est important:

- d'indiquer le domicile temporaire en Italie (hôtel, pension, BB, habitation) et un numéro de téléphone où l'on pourra vous contacter en cas de nécessité
- de fournir **les informations ou la documentation sur votre état de santé**
- d'indiquer **le nom des médicaments que vous prenez quotidiennement**
- de signaler l'éventuelle **prise de médicaments durant les dernières heures**

→SI VOUS ÊTES UN ACCOMPAGNATEUR

Dans de nombreux cas, si cela est compatible avec l'activité des soins en cours, une personne peut accompagner le malade à l'intérieur de la salle des consultations; avant d'y accéder il est cependant préférable de demander l'autorisation au personnel de santé présent dans la salle.

COMMENT FONCTIONNE LE SERVICE DES URGENCES

L'accès aux salles de consultation est réglementé par le **Triage**, un système international basé sur quatre codes de couleur qui établissent, sur la base des conditions d'urgence, quelle sera la priorité de la personne à examiner.

ROUGE: Extrême Urgence. L'accès à la salle de consultation est immédiat.

JAUNE: Urgence. L'accès à la salle de consultation pourra être précédé d'une brève attente.

VERT: Moindre Urgence. L'accès à la salle de consultation aura lieu après les codes rouges et jaunes.

BLANC: Non urgent. La visite sera effectuée dès que possible, en tenant compte des autres urgences.

Selon le code de priorité attribué ou du problème de santé présenté, le patient peut:

- être pris en charge immédiatement par une équipe médicale ou chirurgicale à l'intérieur de la salle de consultation
- être soumis à certains examens préliminaires (par exemple prise de sang, électrocardiogramme, etc.) avant son entrée dans la salle de consultation
- patienter en salle d'attente en vue de la visite d'un spécialiste (par exemple oculiste, oto-rhino-laryngologiste, etc.)

DURÉE DE L'ATTENTE

Après la visite médicale, le **temps de séjour** au Service des Urgences peut dépendre de la nécessité de:

- poursuivre l'observation
- effectuer des recherches diagnostiques ou des consultations de spécialistes
- attendre la disponibilité d'un lit dans les cas destinés à l'hospitalisation

Il est donc possible que l'attente soit assez longue et puisse même durer plusieurs heures.

En outre, dans certaines situations, des protocoles cliniques spécifiques peuvent être activés, ce qui implique une période d'observation plus longue.

À QUI S'ADRESSER POUR AVOIR DES INFORMATIONS?

Les informations sur l'état de santé du patient sont fournies par le médecin du Service des urgences à la fin de la première visite ou lorsque les résultats des examens diagnostiques sont disponibles. Les informations sont données à une personne de la famille ou à un accompagnateur désigné par le patient lui-même.

À la sortie de l'hôpital, une copie du rapport du Service des Urgences est délivrée, elle contient le résultat des visites et des examens effectués, et les conseils sur la poursuite des soins que le médecin expliquera avant la sortie.

Le personnel du Service des Urgences est reconnaissable par la couleur des blouses:

Bleu - Infirmières

Vert - Médecin

Gris - Personnel paramédical

Bordeaux - Technicien sanitaire

PAIEMENT DES PRESTATIONS

- **Citoyens italiens:** ils ont accès gratuitement aux prestations du Service des Urgences à l'exception des cas classés comme CODE BLANC à la sortie de l'hôpital, pour lesquels est prévu le paiement d'un ticket de 25 € (sauf les exemptés).

Pour effectuer le paiement, les modalités sont les suivantes:

- Du lundi au vendredi, de 9h à 18h au guichet administratif du Service des Urgences, en espèces, avec carte bancaire ou carte de crédit, ou bien auprès des guichets CUP de la Fondation (de 8h à 15h, uniquement en espèces et carte bancaire).
- Tous les jours et à toutes les heures auprès du terminal automatique ("point jaune") situé à l'intérieur du Service des Urgences, en utilisant exclusivement la carte bancaire
- Durant les horaires de fermeture du guichet administratif, si le citoyen n'est pas en possession de carte bancaire pour accéder au terminal automatique, le personnel du Service des Urgences délivrera un bulletin postal et/ou donnera des indications pour effectuer un versement.

- **Citoyens européens et des pays conventionnés en possession de la CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) ou d'Attestation de droit en cours de validité:** accèdent gratuitement aux prestations du Service des Urgences à l'exception des cas classifiés comme CODE BLANC à la sortie de l'hôpital, pour lesquels le paiement d'un ticket de 25 euros est prévu. Ils n'ont pas droit à l'exemption.

Il est possible d'effectuer le paiement du ticket "codes blancs" avec les modalités suivantes:

- Du lundi au vendredi, de 9h à 18h au guichet administratif du Service des Urgences en espèces, avec carte bancaire ou carte de crédit, ou bien auprès des guichets CUP de la Fondation (de 8h à 15h, uniquement en espèces et carte bancaire).
- Tous les jours et à toutes les heures auprès du terminal automatique ("point jaune") situé à l'intérieur du Service des Urgences, en utilisant exclusivement la carte bancaire.
- Durant les horaires de fermeture du guichet administratif, si le citoyen n'est pas en possession de carte bancaire pour accéder au terminal automatique, le personnel du Service des Urgences délivrera un bulletin postal et/ou donnera des indications pour effectuer un versement.

NB: si la CEAM ou l'Attestation de droit ne sont pas valides (ou si elles sont périmées) le citoyen doit payer toutes les prestations reçues au Service des Urgences avec une majoration de 25 % par rapport au tarif régional (indépendamment du code assigné par le Service des Urgences). Dans ces cas-là la facture sera envoyée au domicile.

- **Citoyens extracommunautaires avec visa touristique:** ils sont tenus au paiement de toutes les prestations reçues au Service des Urgences avec une majoration de 25% par rapport au tarif régional (indépendamment du code assigné par le Service des Urgences).

Si le citoyen est pourvu d'une assurance, il devra fournir un document qui l'atteste (éventuellement en se le faisant envoyer par sa propre assurance via e-mail ou au fax du Service des Urgences), et le personnel des Urgences en gardera une copie. Dans ce cas les prestations seront facturées en différé directement à l'assurance.

Au cas où le citoyen ne possède pas une assurance, une copie de son passeport sera retenue et éventuellement, un domicile différent de celui qui est indiqué devra être signalé. Dans ce cas aussi l'Hôpital enverra la facture directement à l'intéressé.

En général il ne sera pas possible d'effectuer le paiement sur le moment.

Le paiement immédiat équivalant au ticket normalement payé par les citoyens italiens et européens (25 euros) sera en principe demandé uniquement dans les cas classifiés comme CODE BLANC à la sortie de l'hôpital. Si dans ces cas des prestations instrumentales ou des examens hémato chimiques ont été effectués, le citoyen recevra en surcroît, à son domicile ou directement à travers l'assurance, la facture spécifique relative à ces prestations, avec une majoration de 25 % par rapport au tarif régional, selon les modalités décrites ci-dessus.

il est possible d'effectuer le paiement uniquement pour les tickets "codes blancs" avec les modalités suivantes:

- Du lundi au vendredi, de 9h à 18h au guichet administratif du Service des Urgences en utilisant espèces, carte bancaire ou carte de crédit, ou auprès de tous les guichets CUP de la Fondation (de 8h à 15h, seulement en espèces et carte bancaire)
- Tous les jours et à toutes les heures auprès du terminal automatique ("point jaune") situé à l'intérieur du Service des Urgences en utilisant exclusivement la carte bancaire
- Durant les horaires de fermeture du guichet administratif, si le citoyen n'est pas en possession de la carte bancaire pour accéder au terminal automatique, le personnel du Service des Urgences délivrera un bulletin postal et/ou donnera les indications pour effectuer un versement.

- **Citoyens extracommunautaires sans permis de séjour:** ils peuvent avoir accès gratuitement aux prestations urgentes et essentielles après avoir rempli la documentation qui atteste l'état d'indigence, à la suite de laquelle sera assigné le code "STP" (Etranger Temporairement Présent).

CABINETS DE CONSULTATION EXPO - WALK-IN CENTRE

Pour les citoyens italiens et étrangers en visite à EXPO, un cabinet de consultation/*walk-in centre* a été mis en place dans le centre de Milan pour la période mai-octobre 2015. Il se trouve via Rugabella N° 4.

- **Garde médicale EXPO:** cabinet médical à accès direct sans rendez-vous

Activités: Visite médicale générale, plus d'éventuelles recherches ou prestations spécialisées (cardiologie, dermatologie, ophtalmologie, médecine dentaire, O.R.L., examens radiologiques/échographie interniste).

Horaires: tous les jours, y compris les jours fériés de 8h à 24h.

- **Cabinet médical pour prestations spécialisées:** visite spécialisées de cardiologie, dermatologie, ophtalmologie, médecine dentaire, O.R.L., examens radiologiques/échographie interniste.

Horaires: du lundi au vendredi, de 8h à 21h30; samedi/dimanche: de 8h à 13h.

Service d'Infirmierie: piqûres, pansements.

Horaires: tous les jours, y compris les jours fériés, de 8h à 24h.

Point prise de sang

Horaires: du lundi au samedi, de 7h30 à 9h30.