



SERVICIO DE URGENCIAS

Servicio de Urgencias es una estructura de asistencia sanitaria dedicada a las urgencias y emergencias a la cual todos los ciudadanos se pueden enderezar, todos los días durante las 24 horas,

QUE COSA HACER A LA LLEGADA AL SERVICIO DE URGENCIAS

→ SI ES UN PACIENTE

Quando llega al **Servicio de Urgencias** (en caso de auto-presentación) se dirige a la ventanilla del **Triage** para informar sobre el motivo de salud por cual se demanda asistencia.

Es necesario también entregar al personal:

- un documento de reconocimiento: Pasaporte o cédula de identidad
- la Tarjeta sanitaria europea si la posee

Entre las informaciones que debe dar al personal sanitario es importante:

- indicar el **domicilio** temporáneo in Italia (Hotel, Pensión, BB, habitación) y un número de teléfono al cual poder llamar en caso di necesidad
- dar **informaciones o documentación sanitaria sobre el propio estado de salud**
- dar el nombre de los medicamentos que toma cotidianamente
- señalar si ha tomado medicamentos en las últimas horas

→ SI ES UN ACOMPAÑANTE

En muchos casos, una persona puede acompañar el enfermo durante la visita, siempre que sea compatible con la actividad sanitaria en curso,; antes de entrar es aconsejable preguntar al personal si eso es posible.

CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO DE URGENCIAS

El ingreso en el consultorio para la visita médica está reglamentada por el **Triage**, un sistema internacional basado sobre 4 códigos que establecen, en virtud de las condiciones de urgencia del paciente la prioridad con la cual será visitado por el médico.

ROJO: Emergencia. La entrada al consultorio médico es inmediata..

AMARILLO: Urgencia. El ingreso al consultorio médico está precedido por una breve espera.

VERDE: Menor urgencia. El ingreso al consultorio médico se efectúa después de los códigos amarillo y rojos

BLANCO: Sin urgencia. La visita médica es efectuada lo más pronto posible, compatiblemente con las otras urgencias .

Según el código de prioridad entregado o del problema de salud que presenta, el paciente puede:

- Haber una presa en cargo inmediata por el equipo médico o de cirugía en el interior del consultorio donde se efectúa la visita
- Realizar previamente algunos exámenes (por ejemplo, examen del sangre, electrocardiograma, etc.) antes de ingresar en el consultorio médico
- Esperar en la Sala de Espera para ser visitado por el médico especialista (por ejemplo, el médico oculista, el médico otorinolaringoiatra, etc.)

TIEMPO DE ESPERA

Después de la visita del médico, el **tiempo de permanencia** en el Servicio de Urgencias depende de la necesidad de:

- permanecer bajo observación
- efectuar otros exámenes y pruebas diagnósticas o consultar otros médicos especialistas
- esperar la disponibilidad de una cama en caso de internación

Por lo tanto, es posible una larga espera que puede durar algunas horas

Se aclara que en algunas circunstancias puede ser necesario la realización de algunos estudios y protocolos clínicos lo cual determinará un período de observación más prolongado

A QUIEN PUEDE PEDIR INFORMACIONES

Las informaciones sobre el estado de salud del paciente las da el **médico** del Servicio de Urgencias cuando termina la primera visita o cuando tiene a disposición los resultados de los exámenes. Las informaciones se dan a los parientes o a la persona indicada por el paciente.

En el momento del alta le entregarán una copia del informe del Servicio de Urgencias con el resultado de las visitas del médico y de los exámenes efectuados y con los consejos sobre el tratamiento que debe seguir, el médico le dará todas las explicaciones necesarias antes del alta

El personal del Servicio de Urgencias se diferencia por el color del guardapolvo

Azul - Enfermera

Verde - Médico

Gris - Ayudantes

Bordeaux - Técnico de la Sanidad

PAGAMENTO DE LA ATENCION MÉDICA

- **Ciudadanos italianos**: tienen atención médica gratuita en el Servicio de Urgencias con excepción de los casos clasificados con el CODIGO BLANCO en el momento del alta, los cuales pagan un ticket de 25 euros (excepto quien es libre del pago).

Se puede efectuar el pago en los siguientes modos:

- De lunes a viernes, de 9.00h a 18.00h en la ventanilla administrativa del Servicio de Urgencias, pagando en contante o con tarjeta de crédito o en todas las ventanillas CUP de la Fundación (de 8.00h a 15.00h, solo en contante o con tarjeta de crédito)
- Todos los días en cualquier horario en la ventanilla automática (“punto giallo”) situada al interno del Servicio de Urgencias, utilizando exclusivamente la tarjeta de crédito
- En los horarios de cierre de la ventanilla administrativa si no posee la tarjeta de crédito para usar la ventanilla automática, el personal del Servicio de Urgencias le dará un formulario de pago postal y le explicará como efectuar el pago

- **Ciudadanos europeos y de países con acuerdo con Italia poseedores de la Tarjeta Sanitaria Europea o un Certificado válido de derecho de asistencia**: tienen atención médica gratuita en el Servicio de Urgencias con excepción de los casos clasificados con el CODIGO BLANCO en el momento del alta pagan un ticket de 25 euros sin excepciones.

El pago del ticket “código blanco” se puede realizar en los siguientes modos:

- De lunes a viernes, de 9.00h a 18.00h en la ventanilla administrativa del Servicio de Urgencias, pagando en contante o con tarjeta de crédito o en todas las ventanillas CUP de la Fundación (de 8.00h a 15.00h, solo en contante o con tarjeta de crédito)
- Todos los días en cualquier horario en la ventanilla automática (“punto giallo”) situada al interno del Servicio de Urgencias, utilizando exclusivamente su tarjeta de crédito
- En los horarios de cierre de la ventanilla administrativa si no posee la tarjeta de crédito para usar la ventanilla automática el personal del Servicio de Urgencias le dará un formulario de pago postal y le explicará como efectuar el pago

Nota : si la Tarjeta Sanitaria Europea o el certificado de derecho a la asistencia no son válidos se deben pagar todas las atenciones médicas recibidas en el Servicio de Urgencias con un 25% de aumento sobre las tarifas regionales, independientemente del código recibido. En este caso la factura le será enviada a su domicilio

- **Ciudadanos extracomunitarios con visto turístico**: deben pagar todas las atenciones médicas recibidas con un aumento del 25% sobre las tarifas regionales independientemente del código que ha recibido.

Si el ciudadano posee un seguro debe suministrar al personal un documento que lo certifique (posiblemente haciéndoselo enviar por la propia compañía de seguro a través un email o un fax). En este caso la factura le será enviada directamente a su compañía de seguro.

En el caso que el ciudadano no posea un seguro e indicado un domicilio diferente, el personal hará una copia del pasaporte y el Hospital enviará la factura al domicilio del interesado

En general no es posible no realizar el pago en el momento.

Solo en los casos clasificados con el CODIGO BLANCO en el momento del alta se pide el pago inmediato del equivalente del ticket de 25 euros que normalmente pagan los ciudadanos italianos y europeos. En estos casos, si se hubiesen realizado exámenes y análisis el ciudadano recibirá además a domicilio o directamente a través de la compañía de seguro la factura de dichas atenciones médicas con un aumento del 25 % respecto a las tarifas regionales, con la modalidad antes descrita

Es posible realizar el pago, solo en el caso del ticket "código blanco", con las siguientes modalidades:

- De lunes a viernes, de 9.00h a 18.00h en la ventanilla administrativa del Servicio de Urgencias, pagando en contante o con tarjeta de crédito o sino en todas las ventanillas CUP de la Fundación (de 8.00h a 15.00h, solo en contante o con tarjeta de crédito)
- En cualquier horario la ventanilla automática ("punto giallo") situada al interno del Servicio de Urgencias , utilizando exclusivamente la tarjeta de crédito
- En los horarios de cierre de la ventanilla administrativa si no posee la tarjeta de crédito para usar la ventanilla automática el personal del Servicio de Urgencias le dará un formulario de pago postal y le explicará como efectuar el pago

- **Ciudadanos extracomunitarios sin permiso de residencia:** pueden recibir atención médica gratuita en caso de urgencias y de asistencia médica esencial previa compilación del formulario que certifica el estado de indigencia, a continuación le será dado un código STP (extranjero temporalmente presente)

AMBULATORIOS EXPO - WALK-IN CENTRE

Para los ciudadanos extranjeros que vienen a visitar la EXPO ha sido creado un ambulatorio/*walk-in centre* en el centro de Milán abierto durante el periodo mayo-octubre 2015, ubicado en via Rugabella n.4.

- **Guardia médica EXPO:** ambulatorio con ingreso directo sin reservación de una visita médica.

Actividad: Visita médico general, con además la posibilidad de exámenes y visita del médico especialista (cardiología, dermatología, oculística, odontoiatria, otorinolaringoiatria, radiografía/ecografía).

Horario: todos los días incluidos los días de fiesta de 8.00h a 24.00h.

- **Ambulatorio médico especialista:** visitas del médico especialista de cardiología, dermatología, oculística, odontoiatria, otorinolaringoiatria; radiografía/ecografía.

Horari: de lunes a viernes, de 8.00h a 21.30h; sabado/domingo: de 8.00h a 13.00h.

- **Enfermería:** inyecciones , medicaciones.

Horario: todos los días incluidos los días de fiesta , de 8.00h a 24.00h.

- **Extracción de sangre**

Horario: de lunes a sábado, de 7.30h a 9.30h.