



I.R.C.C.S.  
**POLICLINICO  
SAN DONATO**

Sistema Sanitario  Regione  
Lombardia

## Servizio di Pronto Soccorso

# CARTA DELL'ACCOGLIENZA

*Gentile Sig./Sig.ra,*

Il Pronto Soccorso è il posto dedicato alla gestione delle urgenze e alle emergenze sanitarie, anche se, con minor efficienza, può prendersi carico di problemi estemporanei legati a malattie croniche.

Al momento dell'ingresso, presso l'Accettazione-Accoglienza, **il personale infermieristico** effettuerà una prima valutazione indicando le **priorità** in base alla sintomatologia riferita dal paziente, secondo un sistema chiamato *Triage*.

Il codice colore è attribuito dagli infermieri del Triage sulla base di protocolli prestabiliti: il colore rosso indica la massima emergenza, il colore giallo indica un'urgenza da trattare nel più breve tempo possibile, il colore verde indica una bassa priorità, il colore bianco indica una prestazione non urgente.

Il codice **rosso** ha un accesso immediato così come il codice giallo che viene accettato in tempi brevissimi, il **verde** resta in attesa di essere chiamato ed il codice **bianco** accede per ultimo alle cure ma viene informato della possibilità di fruire di altri percorsi assistenziali più idonei ad una situazione non urgente.

Se non sarete subito ammessi alla sala visita interna aspetterete nella Sala di Attesa il vostro turno fino a chiamata.

Dopo la valutazione medica, che in particolari casi potrebbe richiedere un'osservazione di alcune ore, il paziente potrebbe essere dimesso al proprio domicilio, oppure potrebbe essere ricoverato oppure, infine, trasferito presso un'altra struttura ospedaliera per cure specialistiche che il nostro ospedale non è in grado di erogare.

Nel nostro Pronto Soccorso è inoltre garantita, la presenza dell'Associazione Volontari Ospedalieri.

Osserviamo i segnali di divieto di accesso e la linea di cortesia,  
per non intralciare l'attività sanitaria svolta in quest'area  
e nel rispetto del diritto alla riservatezza

## Assistenza e Regole

### Documenti necessari all'accesso in Pronto Soccorso

Abbiamo, il dovere di verificare i vostri dati anagrafici per assicurare la registrazione della persona corretta, per questo motivo vi verrà chiesto di esibire un documento di identità in corso di validità insieme alla Carta Regionale dei Servizi elettronica o, in alternativa, la tessera sanitaria regionale cartacea. È sempre opportuno lasciare all'infermiere di Triage uno o più recapiti telefonici di una persona di riferimento.

Al momento dell'accettazione, nel rispetto della Vostra privacy ed in ottemperanza alla normativa in vigore, dovrete dichiarare se acconsentite al trattamento dei dati personali.

Inoltre, dovrete autorizzare:

- chi può essere informato sul Vostro stato di salute
- chi può essere informato della Vostra presenza al Pronto Soccorso



### **Le cure presso il Pronto Soccorso non sono gratuite per tutti**

Per i codici bianchi e a tutte le persone a cui il medico conferma, alla dimissione, una classificazione non urgente secondo regole regionali, viene richiesto il **pagamento del ticket**. La classificazione alla dimissione ed il conseguente pagamento del ticket non sono soggetti alla discrezione degli operatori del Pronto Soccorso, i quali sono tenuti ad applicare la normativa vigente.

### I colloqui

Si ricorda che le informazioni sullo stato di salute delle persone in osservazione saranno rilasciate dal personale sanitario, seguendo le indicazioni date al momento dell'accettazione e indicata sulla cartellonistica affissa.

### Oggetti di valore

È bene consegnare i propri oggetti personali e di valore ad un accompagnatore e/o rivolgersi al personale infermieristico per attivare la procedura del caso.

### Utilizzo del telefono cellulare

All'interno del Pronto Soccorso è vietato l'uso del telefono cellulare; in caso di necessità, solo nelle sale di attesa, si possono effettuare brevi chiamate parlando sottovoce e ponendo attenzione ad escludere la suoneria.

### Fumo

Per disposizioni di legge è assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti.

### Dimissione

Al momento della dimissione, al paziente è rilasciato un verbale relativo all'assistenza ricevuta in Pronto Soccorso, i consigli e l'indirizzo terapeutico da seguire. La consegna delle dimissioni potrebbe subire ritardi qualora il personale medico fosse impegnato in emergenze/urgenze.

## Informazioni su Struttura e Servizi

### Servizi igienici

C'è una toilette riservata ai pazienti all'interno del Pronto Soccorso ed un'altra, utilizzabile anche dagli accompagnatori, nella sala d'attesa.

### Cappella e Assistenza Religiosa

La cappella è aperta 24 ore su 24. In caso abbiate necessità di un conforto spirituale da parte del nostro parroco, vi invitiamo a farne richiesta al personale del Pronto Soccorso.

All'ingresso del Policlinico, dall'entrata di Piazza Malan

- Sportello Bancomat.
- Ritiro referti
- C.U.P.

### Supporto nella Comunicazione Linguistica

In caso ne abbiate necessità, abbiamo a disposizione un Ufficio Cooperazione Internazionale che può offrirvi un supporto nella comunicazione con i nostri operatori.

Orario: h 8.30-16.00 da lunedì a venerdì, tel. 02.5277.4339/4370.

### Come raggiungerci

Il Policlinico San Donato è ben servito dai mezzi pubblici. Lo collegano alla fermata "San Donato" della metropolitana di Milano (linea 3 gialla) le linee degli autobus n°130, 132 e 133 blu e rossa.

Dalle autostrade si deve prendere la tangenziale Est, uscita San Donato. Nelle vicinanze dell'Ospedale è a disposizione un'ampia area di parcheggio.

Se volete chiamare un taxi, questo arriverà sulla corsia preferenziale ubicata davanti all'ingresso del Corpo C, in Piazza Edmondo Malan, 2.

### Servizio rilascio documentazione Sanitaria

Il verbale di Pronto Soccorso è rilasciato alla dimissione del paziente. Nel caso in cui siano state effettuate radiografie o TAC, il paziente può chiedere la relativa documentazione iconografica (ovvero i CD contenenti le immagini radiologiche) presso la cassa centrale/CUP, ubicata al piano terra del Corpo C del Policlinico, aperta da lunedì a venerdì – esclusi i giorni festivi – dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

## Le figure professionali afferenti al Pronto Soccorso

Responsabile medico: Dott. Giorgio Serino

Coordinatore Infermieristico: Filippo Bigioni

### Personale medico in guardia attiva

- medico specialista in medicina interna
- medico specialista in chirurgia generale
- medico specialista in ortopedia
- medico specialista in neurologia
- medico specialista in cardiologia
- medico specialista in cardiologia-aritmologia
- medico specialista in anestesia e rianimazione

### Personale sanitario non medico

- Infermieri, operatori socio sanitari, servizi di ausiliario

Attivabili su richiesta, possono intervenire tutte le altre professionalità del Policlinico non elencate qui sopra.

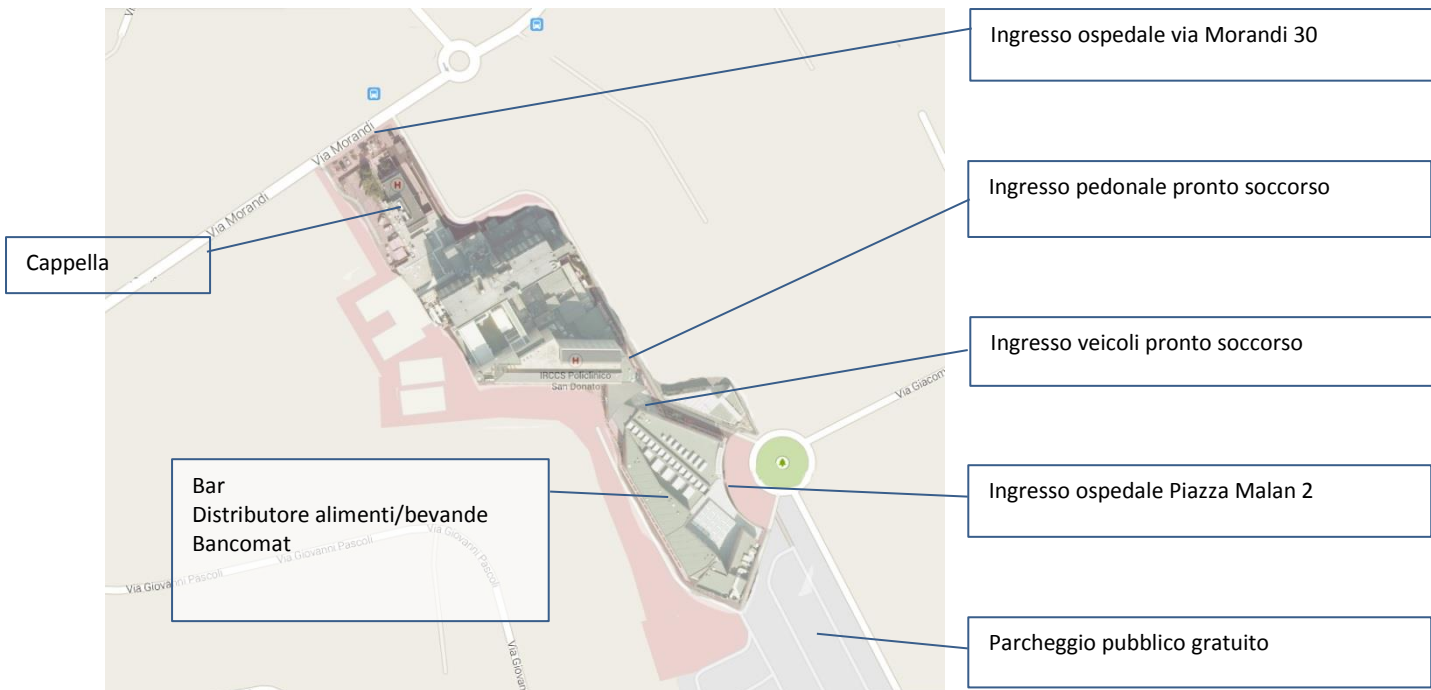
## Le visite da parte degli accompagnatori e dei familiari

Per i pazienti in attesa di ricovero le visite sono possibili nella fascia oraria indicata nella cartellonistica esposta. Onde garantire il corretto svolgimento dell'attività del DEA e consentire un minimo di privacy, tali visite potranno essere effettuate, **da un solo parente per volta**



### Attenzione

Non è consentito l'accesso agli accompagnatori / visitatori all'interno del Pronto Soccorso, in particolare nell'area di Emergenza, se non espressamente autorizzati dal personale sanitario



**Piantina Ospedale**



**Piantina Pronto Soccorso**