



Accordo di collaborazione  
tra il Ministero della Salute e l'Agenas

## Campagna informativa “Il corretto uso dei servizi di emergenza-urgenza”

### Contenuti informativi



L'accesso all'informazione favorisce una maggiore capacità del cittadino nella gestione delle risorse/servizi, nel decision-making e nella risoluzione dei problemi; è uno degli elementi indispensabili per promuovere una partecipazione responsabile della popolazione alla gestione del sistema sanitario. Cittadini più informati, sono cittadini più consapevoli e competenti nel riconoscere il proprio bisogno assistenziale ed individuare in base a questo la struttura più adeguata a rispondervi. Promuovere la conoscenza dei servizi sanitari disponibili, le modalità di accesso e il loro corretto utilizzo significa, quindi, lavorare per incrementare l'empowerment del cittadino.

Da tale premessa nasce il progetto Campagna informativa nazionale "Il corretto uso dei servizi di emergenza-urgenza", avviato a febbraio 2010 dal Ministero della Salute in collaborazione con l'Agenas – Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali, che avrà una durata complessiva di due anni.

La campagna informativa si rivolge a tutta la popolazione, con particolare attenzione ai giovani ed ai cittadini stranieri, e si prefigge l'obiettivo di promuovere l'informazione riguardo ai diversi servizi disponibili in caso di emergenza-urgenza, a come si possa accedere a ciascuno di essi e quale sia meglio contattare a seconda delle necessità, nella convinzione che una corretta informazione sulle possibilità di assistenza, permetta ai cittadini di scegliere i servizi più adeguati ai propri bisogni, contribuendo così a migliorare l'efficacia dei servizi stessi.

Tale progetto si sviluppa in accordo con i principi dell'empowerment, seguendo una metodologia basata sull'intersectorialità e sul coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholders, le Associazioni di tutela e rappresentanza dei cittadini, le Regioni interessate, le Istituzioni, le Società Scientifiche.

La campagna prevede la diffusione di una serie di contenuti di base, comuni a livello nazionale, sull'utilizzo dei servizi di emergenza-urgenza, organizzati in sei diverse schede presentate nelle pagine seguenti:

1. Che cosa è il numero 1-1-8
2. Chiamare il numero 1-1-8
3. In attesa dei soccorsi
4. Il pronto soccorso
5. L'accesso al pronto soccorso
6. Il servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

Tale base informativa, elaborata in accordo con la letteratura e le esperienze maturate nell'ambito di riferimento, è stata condivisa a livello nazionale dalle Regioni, dalle Province Autonome e dagli Ordini, Società Scientifiche e Associazioni Professionali di settore, e potrà essere adattata allo specifico target e contesto di diffusione.

**Campagna informativa**  
***“Il corretto uso dei servizi di emergenza-urgenza”***  
**I contenuti informativi comuni al livello nazionale**

Il Ministero della Salute e l’Agenas – Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali, in collaborazione con le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, hanno dato avvio all’attuazione di una campagna informativa nazionale sull’appropriato utilizzo dei servizi di emergenza-urgenza e del servizio di continuità assistenziale.

La Campagna è finalizzata ad informare e sensibilizzare tutta la popolazione, con particolare attenzione ai giovani e agli stranieri, sull’appropriato utilizzo dei servizi, nella convinzione che un cittadino più informato sia un cittadino più consapevole nel riconoscere i propri bisogni di salute ed individuare in base a questi la struttura più adeguata a risponderli.

La campagna nazionale prevede una base informativa definita in accordo con la letteratura e le esperienze internazionali e nazionali inerenti le campagne informative in sanità - ed in particolare gli interventi indirizzati all’uso corretto dei servizi di emergenza-urgenza.

Nelle pagine seguenti vengono presentati i contenuti specifici della base informativa che è stata condivisa a livello nazionale da tutte le Regioni e da Ordini e Collegi, Società scientifiche e Associazioni professionali di settore.

## CHE COS'È IL NUMERO 1-1-8

- 1-1-8 è il numero telefonico, unico su tutto il territorio nazionale, di riferimento per tutti i casi di richiesta di soccorso sanitario in una situazione di emergenza-urgenza\*.
- Il numero 1-1-8 mette in contatto il cittadino con una *Centrale Operativa* che riceve le chiamate, valuta la gravità della situazione e, se necessario, invia personale e mezzi di soccorso adeguati alle specifiche situazioni di bisogno. La centrale coordinerà il soccorso dal luogo dell'evento fino all'ospedale più idoneo.
- 1-1-8 è un numero gratuito ed è attivo su tutto il territorio nazionale, **24 ore su 24**.
- Il numero 1-1-8 può essere chiamato da qualsiasi telefono, fisso o cellulare. I cellulari sono abilitati a effettuare chiamate verso i numeri di soccorso (118, 112, 113, 115) anche se la scheda non ha credito. Se si chiama da una cabina telefonica non è necessario né il gettone né la scheda.

---

\*

### **Emergenza**

1. Statisticamente poco frequente
2. Coinvolge uno o più pazienti
3. Esiste immediato pericolo di vita
4. Richiede interventi terapeutici e salvavita immediati o nel più breve tempo possibile

### **Urgenza**

1. Statisticamente più frequente
2. Coinvolge uno o più pazienti
3. Non esiste immediato pericolo di vita
4. Richiede interventi terapeutici entro breve tempo

## CHIAMARE IL NUMERO 1-1-8

### Quando chiamare il numero 1-1-8

In tutte quelle situazioni in cui ci può essere rischio per la vita o l'incolumità di una persona come nel caso di:

- difficoltà o assenza di respiro
- dolore al petto
- perdita di coscienza prolungata (la persona non parla e non risponde)
- trauma e ferite con emorragie evidenti
- incidente (domestico, stradale, sportivo, agricolo, industriale)
- difficoltà a parlare o difficoltà/ incapacità nell'uso di uno o di entrambi gli arti dello stesso lato
- segni di soffocamento, di avvelenamento, di annegamento o ustione.

### Come chiamare il numero 1-1-8:

- Comporre il numero telefonico 1-1-8.
- Rispondere con calma alle domande poste dall'operatore e rimanere in linea fino a quando viene richiesto.
- Fornire il proprio numero telefonico.
- Indicare il luogo dell'accaduto (comune, via, civico).
- Spiegare l'accaduto (malore, incidente, ecc.) e riferire ciò che si vede.
- Indicare quante persone sono coinvolte.
- Comunicare le condizioni della persona coinvolta: *risponde, respira, sanguina, ha dolore?*
- Comunicare particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona anziana, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, ecc.).

### IMPORTANTE

- ⇒ La conversazione va svolta con voce chiara e debbono essere fornite tutte le notizie richieste dall'operatore che ha il compito di analizzarle: non è una perdita di tempo!!
- ⇒ A fine conversazione accertarsi che il ricevitore sia stato rimesso a posto.
- ⇒ Lasciare libero il telefono utilizzato per chiamare i soccorsi: si potrebbe essere contattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa per ulteriori chiarimenti o istruzioni.

## IN ATTESA DEI SOCCORSI

### Cosa fare

- Attenersi alle disposizioni telefoniche date dal personale del 1-1-8.
- Coprire il paziente e proteggerlo dall'ambiente.
- Incoraggiare e rassicurare il paziente.
- In caso di incidente, non ostacolare l'arrivo dei soccorsi e segnalare il pericolo ai passanti.
- Slacciare delicatamente gli indumenti stretti (cintura, cravatta) per agevolare la respirazione.

### Cosa non fare

- NON lasciarsi prendere dal panico.
- NON spostare la persona traumatizzata se non strettamente necessario per situazioni di pericolo ambientale (gas, incendio, pericolo di crollo imminente, ecc.).
- NON somministrare cibi o bevande.
- NON fare assumere farmaci.

## IMPORTANTE

**NON occupare MAI la linea del numero telefonico utilizzato per chiamare i soccorsi: si potrebbe essere contattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa per ulteriori chiarimenti o istruzioni.**

## QUANDO NON CHIAMARE IL NUMERO 1-1-8

- Per tutte le situazioni considerabili non urgenti.
- Per richiedere consulenze mediche specialistiche.
- Per avere informazioni di natura socio sanitaria: orari servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche, farmacie di turno

## IL PRONTO SOCCORSO

### Cos'è

Il Pronto Soccorso ospedaliero è la struttura che garantisce esclusivamente il trattamento delle emergenze-urgenze, ovvero di quelle condizioni patologiche, spontanee o traumatiche, che necessitano di immediati interventi diagnostici e terapeutici.

### Quando andare

È bene utilizzare il Pronto Soccorso per problemi acuti urgenti e non risolvibili dal medico di famiglia, dal pediatra di libera scelta o dai medici della continuità assistenziale (ex guardia medica).

### Quando non andare

Il Pronto Soccorso non è la struttura nella quale approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici.

Pertanto, non rivolgersi al PS:

- per evitare liste di attesa nel caso di visite specialistiche non urgenti
- per ottenere la compilazione di ricette e/o di certificati
- per ottenere controlli clinici non motivati da situazioni urgenti
- per evitare di interpellare il proprio medico curante
- per ottenere prestazioni che potrebbero essere erogate presso servizi ambulatoriali
- per comodità, per abitudine, per evitare il pagamento del ticket.

## IMPORTANTE

Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un ostacolo a chi ha urgenza.

Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti.

Il buon funzionamento del Pronto Soccorso dipende da tutti.

## L'ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO

### Come si accede

Si accede al Pronto Soccorso direttamente o con l'ambulanza chiamando il numero 1-1-8.

### Il Triage e i Codici colore: il semaforo della salute

- All'arrivo al Pronto Soccorso, il cittadino riceve un'immediata valutazione del livello di urgenza da parte di infermieri specificamente formati, con l'attribuzione del codice colore che stabilisce la priorità di accesso alle cure in base alla gravità del caso e indipendentemente dall'ordine di arrivo in ospedale.

Tale metodica è denominata "Triage"  
ed è finalizzata ad evitare le attese per i casi urgenti.

- Il Triage non serve a ridurre i tempi di attesa bensì a garantire che i pazienti estremamente gravi, non debbano attendere minuti preziosi per la vita.



**Codice rosso:** molto critico, pericolo di vita, priorità massima, accesso immediato alle cure;



**Codice giallo:** mediamente critico, presenza di rischio evolutivo, potenziale pericolo di vita; prestazioni non differibili;



**Codice verde:** poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili;



**Codice bianco:** non critico, pazienti non urgenti.

### IMPORTANTE

Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo.  
Arrivare in ambulanza al Pronto Soccorso non significa essere visitati in tempi più rapidi.



## IL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (ex Guardia medica)

### Cos'è

- È il servizio che, in assenza del medico di famiglia, garantisce l'assistenza medica di base per situazioni che rivestono carattere di non differibilità, cioè per quei problemi sanitari per i quali non si può aspettare fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio medico curante o pediatra di libera scelta.
- Il servizio è attivo nelle ore notturne o nei giorni festivi e prefestivi.
- Il medico di continuità assistenziale può:
  - effettuare visite domiciliari non differibili
  - prescrivere farmaci indicati per terapie non differibili, o necessari alla prosecuzione della terapia la cui interruzione potrebbe aggravare le condizioni della persona
  - rilasciare certificati di malattia in casi di stretta necessità e per un periodo massimo di tre giorni
  - proporre il ricovero in ospedale.

### Come si accede

Si accede attraverso un numero telefonico dedicato che si può reperire presso la propria ASL.

Il medico di continuità assistenziale, sulla base della valutazione del bisogno espresso, può rispondere tramite consiglio telefonico, visita ambulatoriale (ove possibile) o visita domiciliare.

È responsabilità del medico, anche sulla base di linee guida nazionali e/o regionali, valutare se è necessaria la visita domiciliare.

### Quando chiamare

Per problemi sanitari emersi di notte o nei giorni festivi e prefestivi, quando il proprio medico curante non è in servizio, e per i quali non si possa aspettare.

- Il servizio è attivo:
- di notte: dal lunedì alla domenica, dalle ore 20.00 alle ore 08.00
  - di giorno: - nei giorni prefestivi, dalle ore 10.00 alle ore 20.00
  - nei giorni festivi, dalle ore 08.00 alle ore 20.00

### Quando non chiamare

Per problemi di emergenza o di urgenza sanitaria (per i quali si contatta direttamente il Servizio di emergenza - urgenza 1-1-8).

Per prescrizione di esami e visite specialistiche.