



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Dipartimento di Emergenza-Urgenza

Direttore: professor Sabino Scolletta

UOC Pronto Soccorso

Direttore: dottor Giovanni Bova

Lotto DEA, Piano -4



Informazioni utili
sul funzionamento
del Pronto Soccorso

L'unità operativa complessa Pronto Soccorso è dedicata alla gestione delle emergenze-urgenze sanitarie. È il Pronto Soccorso della città di Siena, del territorio senese ed è punto di riferimento (DEA di 2° livello) per l'intera Area Vasta Toscana sud-est (province di Arezzo, Grosseto e Siena) per i pazienti ad alta complessità o con patologie tempo dipendenti come l'ictus, l'infarto miocardico, il trauma maggiore, la sepsi. Il Pronto Soccorso è situato al piano -4 del DEA (lotto DEA, contraddistinto dal colore amaranto), situato nello spazio compreso tra il lotto 4 e il lotto 2. Al piano -1 del DEA è invece ubicata l'area dedicata all'Osservazione Breve Intensiva (OBI).



Si accede al Pronto Soccorso tramite l'emergenza territoriale, in autopresentazione o inviati da un sanitario. All'ingresso è necessario presentare la Tessera Sanitaria Elettronica. Il personale di reparto è formato da medici, infermieri, operatori socio sanitari (OSS), personale dell'accoglienza e amministrativo. Inoltre, sono presenti medici radiologi, tecnici di radiologia e tutti gli specialisti dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese quando richiesti, oltre al personale della vigilanza. Sono presenti anche medici e infermieri in formazione e studenti dei corsi di laurea. L'accesso è regolato dal Triage dove un infermiere specializzato assegna codici di priorità valutando le condizioni cliniche del paziente, l'evolutività del quadro, i bisogni assistenziali e la necessità di risorse.

Codice di priorità	Descrizione	Definizione	Tempo di attesa massimo per l'accesso
1	Emergenza	Assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali	immediato
2	Urgenza indifferibile	Rischio compromissione funzioni vitali Condizione stabile con rischio evolutivo	entro 15 minuti
3	Urgenza differibile	Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale	entro 60 minuti
4	Urgenza minore	Condizione stabile senza rischio evolutivo	entro 120 minuti
5	Non urgenza	Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o minima rilevanza clinica	entro 240 minuti

L'alta intensità è dedicata a pazienti con funzioni vitali gravemente compromesse ed a pazienti con rischio evolutivo elevato (scompenso cardiaco acuto, insufficienza respiratoria, ictus, intossicazioni, ecc...).

È costituita dalla Shock Room (area di rianimazione) e da 4 box dotati di monitoraggio delle funzioni vitali dei pazienti. L'area a complessità intermedia accoglie pazienti stabili le cui condizioni generali richiedono sorveglianza e intervento entro la prima ora (frattura di femore, febbre con difficoltà respiratorie o sintomi gastroenterici, ecc...).

È dotata di box e spazi con poltrone reclinabili e barelle e possibilità di monitorare le funzioni vitali. La media complessità è dotata anche di un'area di isolamento per pazienti potenzialmente infetti. La bassa complessità comprende pazienti con urgenze minori e non urgenze (codici 4 e 5), che possono occupare aree dedicate, sala d'attesa o essere indirizzati a specifici percorsi specialistici.

I pazienti che necessitano osservazione clinica o di completare l'iter diagnostico terapeutico, ma non presentano indicazioni al ricovero, possono essere accolti nell'area di Osservazione Breve Intensiva (OBI). Il tempo massimo di degenza in questa struttura è di 48 ore.

Pronto Soccorso Pediatrico

All'interno del Pronto Soccorso è presente il Pronto Soccorso Pediatrico. Tutti i pazienti con un'età inferiore ai 16 anni, con codice compreso da 2 a 5, vengono presi in carico dall'equipe medico infermieristica specialistica pediatrica attiva h24 nei locali dedicati del Pronto Soccorso. I pazienti in età pediatrica con codice 1 vengono valutati collegialmente da pediatri, medici dell'emergenza-urgenza e anestesisti-rianimatori nella Shock Room/Area ad alta intensità di cura.

Accesso al Pronto Soccorso oculistico

Il Pronto Soccorso oculistico del policlinico Santa Maria alle Scotte è situato al lotto 1, piano 7.

Il servizio è attivo nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,30 ed il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,30
- Nelle altre fasce orarie (dal lunedì al venerdì dalle ore 19,30 alle ore 8 del giorno successivo, dalle ore 13,30 del sabato alle ore 8 del lunedì successivo e nei giorni festivi), il paziente dovrà sempre rivolgersi al Pronto Soccorso Generale (lotto DEA, piano -4).

Nei casi urgenti (trauma penetrante, attacco acuto di glaucoma) il medico di Pronto Soccorso attiverà l'oculista reperibile, negli altri casi la visita oculistica potrà essere differita al primo giorno lavorativo utile.

Fast Track

Il Fast track rappresenta un modello di risposta assistenziale alle urgenze minori che si presentano in Pronto Soccorso. Si applica a quei pazienti che presentano segni e sintomi riconducibili generalmente a situazioni di non urgenza che possono essere risolte dalla valutazione di un singolo specialista. Nel Pronto Soccorso di Siena sono attivi il fast track otorinolaringoiatrico, dermatologico e ginecologico.

Fast Track otorinolaringoiatrico

La procedura si applica a tutti i pazienti che accedono al Pronto Soccorso generale per problematiche ORL ai quali sia stato assegnato un codice numerico 3-4-5 (es: epistassi, tonsilliti, faringiti, faringodinia, disfonia, otalgia, acufeni, ostruzione nasale, corpo estraneo orecchi, naso e gola.). Il percorso è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20, ed il sabato dalle 8 alle 14. Le

visite vengono effettuate all'ambulatorio 35 (Lotto 3, Piano -1). Durante i notturni e i festivi e, quindi, dal lunedì al venerdì dalle 20 alle 8 e il sabato e i festivi dalle 14 alle 8 i pazienti saranno visitati, sempre a seguito di valutazione del triage del Pronto Soccorso, dallo specialista ORL in un ambulatorio dedicato al piano 7 del lotto 1. I codici a priorità più elevata (1 e 2) continueranno ad essere visitati in Pronto Soccorso.

Fast Track dermatologico

La procedura si applica a tutti i pazienti che accedono al Pronto Soccorso generale per problematiche dermatologiche ai quali sia stato assegnato un codice numerico 3-4-5 (es: angioedema localizzato, reazione cutanea isolata, puntura di insetto, abrasione cutanea, neoformazione cutanea modificata acutamente, ustione di primo-secondo grado con interessamento <10% della superficie cutanea).

Il percorso è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 19.30, ed il sabato dalle 08.30 alle 14.30 e le visite vengono effettuate presso l'ambulatorio 5 (Lotto 3, Piano -2). Nelle restanti fasce orarie il paziente viene valutato dal medico di Pronto Soccorso e/o viene rimandato se necessario, alla visita dello specialista dermatologo il primo giorno lavorativo utile.

Fast-Track ginecologico

La procedura si applica per alcune patologie definite. Il percorso è attivo 24 ore al giorno, previo contatto tra Triage e ginecologo in servizio, di reparto o di guardia, in Ginecologia (lotto 4, piano -2).

See and Treat

È un modello di risposta assistenziale alle urgenze minori gestito da infermieri specializzati di Pronto Soccorso, sulla base di protocolli medico-infermieristici condivisi a livello regionale e in Aou Senese. Il paziente viene preso in carico nell'area di See & Treat prossima al triage dall'infermiere con formazione specifica che applica le procedure previste, risolve il problema del paziente e realizza la dimissione.

Pronto Soccorso odontoiatrico

Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 11.30. Nei giorni prefestivi e festivi la cura dei casi di urgenza viene garantita dal personale del Pronto Soccorso.

NORME COMPORTAMENTALI

Nel rispetto della riservatezza dei pazienti e per il corretto svolgimento delle attività sanitarie

1. Non è consentito l'accesso alla Shock Room e alle aree riservate alle attività del Personale Sanitario.
2. Le informazioni cliniche vengono fornite al paziente, e/o ad una persona da lui identificata al momento dell'accettazione, dal medico di reparto all'inizio e alla fine del percorso assistenziale o in caso di modifiche significative del quadro, compatibilmente con le attività di servizio.
3. Si raccomanda di parlare a bassa voce e di silenziare tutti i dispositivi elettronici (cellulari, notebook, tablet, ecc).
4. È vietato effettuare riprese video o fotografie.
5. L'accompagnatore non può somministrare farmaci, alimenti o bevande al paziente senza il consenso dei sanitari.
6. Si invita a rispettare le norme igieniche mediante lavaggio delle mani o utilizzo del gel alcolico evitando di toccare le apparecchiature elettromedicali.
7. In sala d'attesa il paziente e gli accompagnatori possono rivolgersi agli operatori del servizio accoglienza per ricevere consigli e informazioni di carattere generale e sui percorsi.
8. Il rispetto e la gentilezza di operatori, familiari, accompagnatori concorrono a fare del Pronto Soccorso un luogo sicuro e accogliente, e permettono che le attività non siano interrotte.
9. All'interno del Pronto Soccorso, compresa la sala d'attesa, è obbligatorio indossare la mascherina chirurgica.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Pronto soccorso

DEA – Dipartimento Emergenza e Accettazione, piano -4
Seguire le indicazioni di colore amaranto

Servizio Accoglienza

È il punto di riferimento per le attività di accoglienza, orientamento, informazione e accompagnamento, rivolte agli assistiti e ai loro familiari che durante la permanenza in Pronto Soccorso possono manifestare diversi e molteplici bisogni. In particolare il personale del Servizio accoglienza fornisce informazioni sul funzionamento del Pronto Soccorso, sui codici di priorità, sui percorsi interni, sullo stato di avanzamento delle cure per il paziente ricoverato. Inoltre distribuisce generi di conforto, se necessario accompagna le persone all'interno dell'ospedale, gestisce i contrassegni per il parcheggio dedicato al Pronto Soccorso ed in generale ascolta le esigenze e i problemi delle persone per trovare possibili soluzioni.

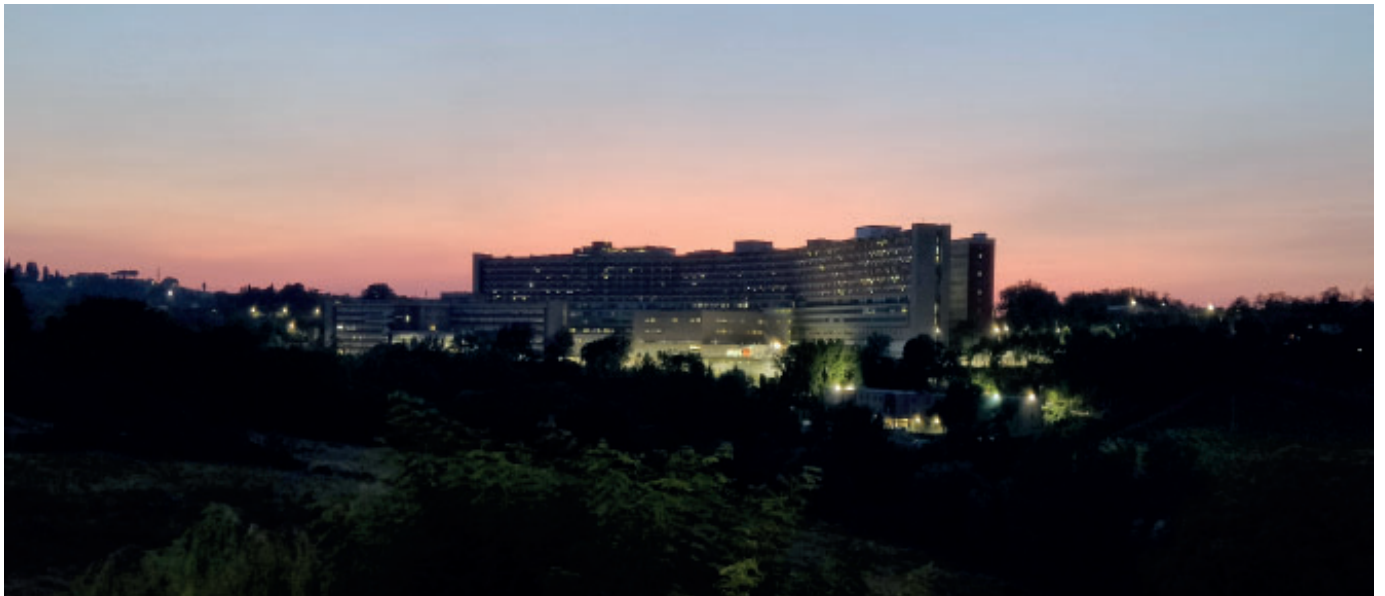
- Collocazione: in prossimità della sala di attesa del Pronto soccorso.
- Orario: dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00.
- Tel. 0577 585058; e-mail: accogl@ao-siena.toscana.it

Polizia di Stato e Vigilanza interna

Nei locali attigui al Pronto Soccorso è presente il posto di Polizia di Stato; mentre nella sala d'attesa e all'interno del Pronto Soccorso sono presenti gli agenti di vigilanza interna.

Certificato di malattia

Al momento della dimissione, se previsto dal percorso terapeutico, il paziente può richiedere il certificato di malattia, con la prognosi, ad uso lavorativo. I pazienti che hanno necessità di certificazione INPS o INAIL sono tenuti a chiederle prima della dimissione ed a verificare la correttezza dei dati anagrafici e di residenza.



Pagamento del ticket in Pronto Soccorso

L'utente non deve pagare alcun ticket se le sue condizioni di salute sono classificate con i **codici 1, 2 e 3**.

Sono esentati dal pagamento del ticket anche:

- i ragazzi di età inferiore a **14 anni**;
- le donne in **gravidanza**;
- tutti gli assistiti esenti dal pagamento del ticket ai sensi della normativa vigente;
- i pazienti che hanno ricevuto un **codice 4 o 5** ma che presentano situazioni correlate a: avvelenamenti acuti; traumi che richiedono suture o immobilizzazioni; breve periodo di osservazione nell'area di Pronto Soccorso o comunque all'interno della struttura ospedaliera.

Sono esentati anche gli appartenenti alla forze di Polizia, Carabinieri, Forze armate e Vigili del fuoco, che non godono di copertura Inail, per le prestazioni erogate in seguito a infortuni sul lavoro. Salvo i precedenti casi, i pazienti che hanno ricevuto codici di priorità 4 e 5 sono tenuti al pagamento di una quota pari a € **25,00** comprensiva della valutazione clinica e di eventuali esami di laboratorio. A questa cifra possono essere aggiunte ulteriori € **25,00** nel caso siano state eseguite prestazioni di diagnostica strumentale (radiografie, ecografie, ecc.), fino ad un massimo di € **50,00**.

In prossimità della sala di attesa del Pronto Soccorso è operativo il Servizio di Accettazione Amministrativa e Pagamento Ticket, aperto dal lunedì alla domenica, dalle ore 10 alle 19.

Per informazioni:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Lotto didattico, piano -1
- Orario: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13
- Tel.: 0577 585518; e-mail: urp@ao-siena.toscana.it

Twitter e Instagram: @AouSenese; YouTube: AouSenese_LeScotte

www.ao-siena.toscana.it



Azienda ospedaliero-universitaria Senese

© Azienda ospedaliero-universitaria Senese – luglio 2023