

## CARTA DEGLI IMPEGNI

### TEMPESTIVITÀ, REGOLARITÀ, PUNTUALITÀ E TEMPI DI ATTESA

Il Servizio di Urgenza/Emergenza attivo nei locali di Pronto Soccorso non tratta alcuna attività programmabile: chi si presenta allo sportello infatti dichiara il proprio stato di salute, viene sottoposto in base a linee guida internazionali a TRIAGE e con tale criterio razionale accederà a visita dal medico. La tempestività, la regolarità e la puntualità della visita saranno garantite quanto più attinenti a criteri di urgenza saranno i problemi degli utenti che si rivolgono al Pronto Soccorso. **Le prestazioni non urgenti infatti sono soggette al pagamento del ticket sanitario.**

### PERSONALIZZAZIONE, UMANIZZAZIONE, COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

Il percorso diagnostico organizzato dal Pronto Soccorso verrà pianificato e illustrato all'interessato, chiaramente se il paziente non volesse rimanere nella struttura o essere sottoposto ad alcuni accertamenti potrà, firmando, rinunciare ad esami o visite. La documentazione interamente prodotta durante l'iter diagnostico verrà consegnata all'interessato al termine del percorso di diagnosi e cure con indicazione di come proseguire a domicilio in affidamento al medico di base.

### COMFORT

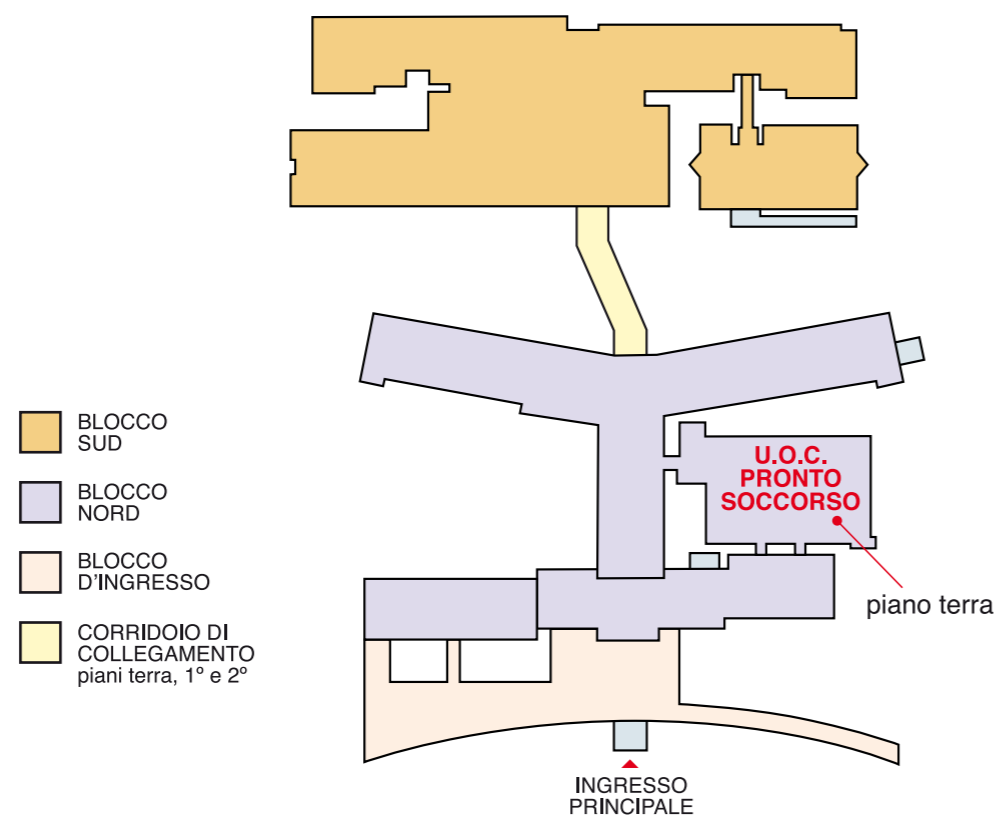
Qualora le condizioni cliniche lo consentano e non siano previste preparazioni ad esami strumentali, sarà cura del personale programmare la consegna del vassoio del pasto ai pazienti in Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.). La stanza è climatizzata e dotata di servizi igienici.

### GARANZIA E TUTELA

Ufficio Relazioni con il Pubblico:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.  
Il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00  
Telefono 0442 622692 – 2765 Fax 0442 622914 – e-mail: urp@aulsslegnago.it

L'Unità Operativa  
Complessa di  
Pronto Soccorso  
si trova  
al piano terra  
Blocco Nord

## OSPEDALE "MATER SALUTIS" DI LEGNAGO



Sede legale: 37045 LEGNAGO (VR) - Via Gianella, 1 - [www.aulsslegnago.it](http://www.aulsslegnago.it)

CENTRALINO: **0442 622 111**

CENTRO UNICO PRENOTAZIONE (C.U.P.):

da telefono fisso **848-86.86.86**

da telefono cellulare **0442 606 973**



DIPARTIMENTO DI URGENZA ED EMERGENZA

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI

# PRONTO SOCCORSO

Direttore:  
Dott. Sandro Magagnotto

Piano terra blocco nord  
Ospedale "Mater Salutaris" di Legnago



**DIRETTORE**

Dott. Sandro Magagnotto

**DIRIGENTI MEDICI:**

Dott.ssa Paola Azzolini      Dott. Claudio Frasson  
Dott.ssa Cristiana Castellini      Dott. Francesco Raineri  
Dott.ssa Lucia De Santis      Dott. Scipione Riggio  
Dott. Gianluca Fasoli      Dott. Alfredo Sacchetto  
Dott.ssa Sabina Favaro      Dott. Davide Tosi  
Dott.ssa Cinzia Ferraro

**COORDINATORE  
INFERMIERISTICA:**

Sig. Ermanno Da Corte

**PRESTAZIONI**

Il Pronto Soccorso è l'unità operativa deputata alla gestione dell'emergenza sanitaria che arriva all'ospedale dal territorio. Rappresenta la prima struttura all'interno dell'ospedale dedicata all'attività di diagnosi e cura per gli eventi acuti 24 ore su 24.

**Recarsi al Pronto Soccorso per prestazioni non urgenti o per evitare le liste d'attesa, crea inevitabilmente disagio per il prolungarsi del tempo di visita e per le risorse umane che vengono impropriamente impiegate, sottraendole alla cura dei pazienti che ne hanno effettivamente bisogno.**

Al Pronto Soccorso dell'ospedale di Legnago è collegato funzionalmente anche il Punto di Primo Intervento dell'ospedale di Bovolone.

**TRIAGE (selezione)**

L'accesso al Pronto Soccorso, tranne i casi di emergenza che accedono direttamente, segue un percorso predefinito che inizia con la valutazione del paziente da parte di un infermiere adeguatamente formato che, attraverso brevi domande e valutazione dei sintomi e dei parametri vitali, stabilisce le priorità di accesso alla visita del medico e assegna un codice colore indicante la gravità del caso. Il triage è un sistema riconosciuto e applicato a livello internazionale, regolamentato da protocolli interni validati dal direttore del servizio. Qualora le condizioni cliniche del paziente peggiorino durante l'attesa, è comunque possibile che anche il codice colore possa essere modificato.

**La formulazione dei codici prevede:**

**CODICE ROSSO:** per pericolo imminente di vita, il paziente entra direttamente in sala emergenza;

**CODICE GIALLO:** per il potenziale pericolo di vita, patologie che necessitano di intervento medico nel più breve tempo possibile;

**CODICE VERDE:** non urgente, non prevedibile pericolo di vita. L'intervento può essere differito nel tempo;

**CODICE BIANCO:** non urgente, patologia che potrebbe essere risolta dal medico di medicina generale o con programmazione presso i poliambulatori. Tali prestazioni vengono effettuate per ultime e pertanto l'attesa può essere lunga e possono essere soggette a pagamento di ticket.

**SOCCORSO TERRITORIALE - 118**

Il servizio di emergenza territoriale è coordinato dalla Centrale Operativa di Verona Emergenza come stabilito dal DPR 27/03/92 "Istituzione 118".

**ATTENZIONE!! L'unico numero telefonico che attiva il servizio di soccorso con ambulanza è infatti il:**

**118**

Dopo aver ricevuto la richiesta telefonica di soccorso e stimata la gravità, l'infermiere del 118 contatta il mezzo di soccorso più idoneo e vicino, in quel momento disponibile, e lo invia sul luogo del soccorso.

**TEMPESTIVITÀ,  
REGOLARITÀ,  
PUNTUALITÀ**

Sul luogo dell'evento viene attuata una prima indispensabile stabilizzazione del paziente prima di trasportare l'infortunato, di norma, al Pronto Soccorso più vicino o più idoneo al problema di salute. Tutti gli equipaggi devono garantire l'adempimento di requisiti tecnico-strumentali e formativi per poter operare sul territorio dell'Aulss 21.

**IN  
AMBULATORIO**

Viene eseguita la visita da parte del medico di Pronto Soccorso alla quale può seguire la dimissione, una consulenza specialistica, l'esecuzione di indagini strumentali (radiografie, esami ematici, ecc.), un'osservazione breve o il ricovero.

**MOLTO  
IMPORTANTE  
È**

**Che il paziente inviato in consulenza specialistica o sottoposto ad indagini strumentali dopo l'esecuzione degli stessi, ritorni con il referto in Pronto Soccorso.** Il verbale, perché abbia valore, deve essere completo di tutta la documentazione richiesta, della diagnosi finale e della relativa prognosi. In caso contrario il verbale, rimanendo incompleto, verrà contrassegnato con la dicitura **"il paziente non ritorna dopo consulenza, si allontana volontariamente"** a cui seguirà l'invio al domicilio del pagamento del relativo ticket.

**COMFORT  
PER  
L'OSSERVAZIONE  
BREVE  
INTENSIVA  
(OBI)**

L'Ospedale di Legnago dispone di 10 letti per OBI. Qualora sia necessario un approfondimento diagnostico e/o trattamento terapeutico protratto nel tempo, fino alla stabilizzazione o al miglioramento del paziente. L'obiettivo è quello di garantire un adeguato studio e trattamento della patologia, evitando un'ospedalizzazione impropria. Presso l'ospedale di Bovolone è a disposizione una stanza per un totale di tre letti.

**ACCOGLIENZA  
E  
ORIENTAMENTO**

Il Pronto Soccorso è il servizio che nelle 24 ore garantisce l'accettazione dei pazienti per: ricoveri urgenti, ricoveri di pazienti trasferiti da altro ospedale e ricoveri richiesti dai medici di medicina generale, previa valutazione da parte del medico di Pronto Soccorso.

SERVIZI	TELEFONO • FAX • E-MAIL	ORARIO
<b>SEGRETERIA</b>	<b>0442 622419</b> fax 0442 622882 deaps.leg@aulsslegnago.it	<b>Dal lunedì al venerdì</b> dalle 9.00 alle 13.00

**A Legnago i mezzi utilizzati per il soccorso territoriale sono: un'ambulanza infermierizzata attiva 24 ore su 24, in collegamento con la centrale operativa di Verona Emergenza (118). È inoltre disponibile una piazzola di atterraggio dell'eliambulanza attiva nel territorio.**

**CONTROLLI,  
MEDICAZIONI,  
PRATICHE INAIL**

Le prestazioni differibili e i controlli programmati (medicazioni, pratiche INAIL successive alla prima) vengono effettuate nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì presso i locali dei Poliambulatori dell'Ospedale "Mater Salutis".

**INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

**PAGAMENTO  
TICKET**

Il pagamento del ticket è determinato dal medico del Pronto Soccorso, al termine della valutazione clinica, che classifica le prestazioni erogate in:

- Non differibile = urgenti
- Differibile = non urgenti e quindi soggette a ticket.

Non sono soggette a ticket: le prestazioni seguite da ricovero, per accessi classificati con codice rosso e giallo, erogate in regime di osservazione breve intensiva (OBI), in caso di infortunio sul lavoro (INAIL), su richiesta di organi di pubblica sicurezza e per coloro ai quali è prevista, da normativa nazionale, l'esenzione. Dal 1° maggio 2006 l'Azienda ULSS 21 ha introdotto il pagamento del ticket per le prestazioni erogate in Pronto Soccorso con codice bianco.