



UOSD ACCETTAZIONE E PRONTO SOCCORSO OSA

Direttore: Dott.ssa Alessandra Pizziol

CARTA DI ACCOGLIENZA



REGIONE DEL VENETO
Azienda
Ospedale
Università
Padova





Cos'è il Pronto Soccorso

Il compito principale del Pronto Soccorso è quello di prestare cure immediate a pazienti colpiti in forma acuta da malattie e lesioni che costituiscono un pericolo per la loro integrità psico-fisica o per la loro stessa vita.

La decisione di ricorrere al Pronto Soccorso va valutata con la consapevolezza che un utilizzo improprio del Servizio distoglie risorse dai compiti istituzionali che deve assolvere, a tutela di quei cittadini in situazioni di effettivo urgente bisogno.

Pertanto la necessità di effettuare una visita di Pronto Soccorso, nella maggior parte dei casi, dovrebbe essere lasciata al giudizio del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta, oppure al Medico di Continuità Assistenziale nelle ore notturne (dalle 20:00 alle 8:00) e nei giorni festivi e prefestivi.

La prestazione di Pronto Soccorso si conclude con il ricovero del paziente in ospedale o con il suo rientro a domicilio.

Afferisce al Pronto Soccorso l'Osservazione Breve intensiva (O.B.I.), dedicata a pazienti con problemi di salute che non necessitano di ricovero immediato, ma di una terapia con osservazione per alcune ore e/o di un approfondimento diagnostico.

TRIAGE

L'accesso agli ambulatori del Pronto Soccorso non avviene in ordine di arrivo, ma secondo un ordine di precedenza clinica, privilegiando le situazioni urgenti o a rischio di rapida compromissione.

A questo scopo, all'arrivo in Pronto Soccorso bisogna recarsi allo sportello dell'Accettazione dove personale opportunamente addestrato effettua il TRIAGE, una metodica che permette di stabilire:

- ◆ la priorità di accesso
- ◆ la modalità di attesa
- ◆ l'area di valutazione e di trattamento

Codice colore e priorità d'accesso

A ciascun paziente viene assegnato un **codice colore** sulla base di criteri condivisi e adottati diffusamente in Medicina d'Urgenza e sotto la supervisione, al bisogno, del Medico di Guardia:



ROSSO paziente con alterazioni in atto delle funzioni vitali. **Presa in carico diretta** Indica un paziente molto critico, per cui si opera in condizioni di emergenza, con precedenza assoluta rispetto agli altri casi.



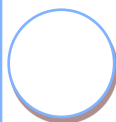
ARANCIONE paziente ad alto rischio di alterazioni delle funzioni vitali. **Attesa molto limitata in area di cura protetta**, non vi è alterazione delle funzioni vitali, ma c'è un alto rischio evolutivo. (a sinistra del codice arancione aggiungere pallino con il colore corrispondente come previsto per gli altri colori).



GIALLO paziente a basso rischio di alterazione delle funzioni vitali. **Attesa limitata in area di cura protetta**. Non vi è alterazione delle funzioni vitali, ma c'è un basso rischio evolutivo.



VERDE paziente non a rischio, con alto grado di sofferenza. **Attesa, in genere, con tempi contenuti** Indica la presenza di un disturbo o lesione non grave, ma accompagnata da alto grado di sofferenza.



BIANCO Paziente non a rischio, con basso grado di sofferenza. **Attesa indefinita e determinata dal numero dei pazienti in attesa** Indica la presenza di un disturbo o una lesione non grave con sofferenza lieve.

È necessario avvisare prontamente il personale addetto al Triage qualora le condizioni di salute del paziente peggiorassero durante l'attesa.



In seguito alla valutazione clinica effettuata dal personale medico, il codice può essere modificato rispetto a quello iniziale.

Le prestazioni che non hanno carattere d'urgenza sono soggette al pagamento del ticket.

Il codice colore considerato per l'applicazione del ticket è quello assegnato in USCITA.

Per chi entra ... per chi esce ...

Per le prestazioni diagnostiche e terapeutiche del Pronto Soccorso è importante:

- ◇ **portare la documentazione clinica più recente** (ad esempio: Elettrocardiogramma, esami di laboratorio, referti radiografici, lettere di dimissione, verbali di Pronto Soccorso, ecc...);
- ◇ **portare i documenti sanitari** (ad esempio: tessere sanitarie, tesserino esenzione ticket, ecc.);
- ◇ **farsi accompagnare**, soprattutto in caso di scarsa autonomia, da persona adulta, responsabile e informata dei fatti o della situazione;
- ◇ dopo la dimissione dal Pronto Soccorso **referire** l'episodio **al proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di libera scelta**;

Il personale del Pronto Soccorso farà il possibile per rispettare le abitudini, i valori e le credenze dei pazienti.

Si suggerisce di evitare di recarsi in Pronto Soccorso per motivi non urgenti in quanto il ricorso inappropriato a tale servizio ha come diretta conseguenza un allungamento del tempo di attesa.

Sede e recapiti

Pronto Soccorso: piano rialzato (corpo A)



TRIAGE H 24 ☎ **049 8216571**
Segreteria piano - 1 ☎ **049 8216588**
✉ prontosoccorsoosa@aopd.veneto.it



☎ **840 000 664** da rete fissa
☎ **049 8239511** da rete mobile

INAIL

☎ **049 8226511**



Sito web: www.aopd.veneto.it

Ritiro Referti

Al termine della prestazione verranno consegnate le istruzioni per il ritiro del referto e un modulo da compilare in caso di delega.

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla disponibilità degli stessi, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione, anche se esente.



Per il ritiro del referto on line
inquadrare il QR code per collegarsi a
<https://www.aopd.veneto.it/Ritiro-referti-online>





Il pagamento del ticket per prestazioni erogate presso il Pronto Soccorso è previsto dalla normativa regionale (DGR Regione del Veneto n° 1868 del 15.11.2011).

L'ammontare dell'importo viene definito sulla base del numero e del tipo di prestazioni diagnostiche e terapeutiche eseguite.

Al momento della dimissione del Pronto Soccorso viene consegnata tutta la documentazione relativa al pagamento del ticket.

Sono **ESCLUSI DAL PAGAMENTO DEL TICKET:**

- problemi sanitari a rischio di morte o di invalidità maggiore (Codici rossi, arancioni e gialli);
- casi a cui segue il ricovero;
- categorie esenti (per motivi sanitari, economici e amministrativi);
- Osservazione Breve Intensiva (OBI).

ENTRO 10 GIORNI DALLA PRESTAZIONE IN PRONTO SOCCORSO il paziente dovrà:

- effettuare il pagamento del ticket o esibire la documentazione attestante l'ESENZIONE o altra documentazione a suo favore;
- in caso di **esenzione per invalidità, patologia, INAIL**, esibire la documentazione relativa all'esenzione in Pronto Soccorso al momento della visita o all'Ufficio Cassa entro i **10 giorni** successivi;
- in caso di esenzioni per età/reddito/status, esibire all'Ufficio Cassa il certificato di esenzione rilasciato dagli uffici della Ulss territoriale di competenza, oppure presentarsi all'Ufficio Accettazione Amministrativa per la verifica dell'esenzione.



Trascorsi 10 giorni, se l'assistito non ha effettuato quanto sopra indicato o se il certificato esibito non è pertinente con la prestazione ricevuta, verrà attivata nei suoi confronti la procedura legale per il recupero del credito, con addebito delle relative spese.



ATTENZIONE la **documentazione attestante il diritto all'esenzione** deve avere data precedente all'effettuazione della prestazione.

Il CITTADINO STRANIERO che ritenga di avere diritto all'assistenza sanitaria in Italia e che al momento della prestazione non abbia esibito al Pronto Soccorso il documento attestante tale diritto (Tessera Sanitaria, TEAM, STP, Assicurazione privata per studenti), dovrà presentarlo **entro 10 giorni** all'Ufficio Cassa, altrimenti gli verrà addebitato l'intero costo della prestazione.

Dove pagare il ticket



È possibile pagare il ticket :

- presso le **riscuotitrici automatiche** situate nell'atrio centrale, utilizzando il Bancomat o la Carta di Credito;
- presso gli **sportelli cassa** , all'ingresso dell'ospedale;

Per tutte le informazioni inquadrare il QR code e collegarsi a

<https://www.aopd.veneto.it/Modalit-di-pagamento>





PERSONALE

Direttore: Dott.ssa Alessandra Pizziol

Responsabile dell'Unità Operativa

Equipe Medica

Dott.ssa Marika Barichello

Dott. Lorenzo Cerruti

Dott.ssa Fabia De Lazzari

Dott.ssa Olga Ilinciuc

Dott.ssa Speranza Antonia Di Maggio

Dott.ssa Cristina Longo

Dott.ssa Lorenza Pegoraro

Dott.ssa Francesca Pepi

Dott. Mirko Schipilliti

Dott.ssa Luigia Stifani

Dott.ssa Stefania Vigolo



Coordinatore professioni sanitarie:

Dott. Tommaso Massari

Segretaria:

Sig.ra Maria Carmela Puglisi



Equipe Infermieristica

Abreu Patricia	Di Noia Giuseppe	Nicoletto Francesco
Aleppo Martina	Gasparin Dino	Pegge Elisa
Andreozzi Alberto	Gatto Paola	Pietrobon Monica
Brunello Chiara	Ghiraldini Michela	Rizzato Marco
Callegari Giulia	Giarrusso Clara	Rocca Allen
Cantele Monica	Gravina Luigi	Scanferla Maria
Cavallari Martina	Lazzaretto Silvia	Stratan Margarita
Chiara Pasquale	Micomonaco Davide	Zanderin Silvia
De Giorgi Matteo	Moressa Luigina	
Di Lorenzo Maria	Natale Elisabetta	

Equipe Operatori socio sanitari - OSS

Bigoni Dario	Cecchinato Andrea	Ponterosso Francesco
Billone Felice	Garro Gina	Rizzo Fabiola
Brazzo Samantha	Minozzi Sabrina	Scarso Nicla
Cardinali Sabino	Oubaoug Malika	Seno simonetta
Catania Sebastiano	Pizzo Daniela	Timpanaro Beatrice
Ceccato Francesca	Politano Anna	Vegro Elena



Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente

Per **RISCHIO CLINICO** si intende l'eventualità che un paziente subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche in maniera non volontaria, alle cure mediche.

Il nostro obiettivo è ottenere un'assistenza più sicura, riducendo il rischio di incorrere in gravi danni conseguenti al trattamento.

È molto importante che tutti siano coinvolti: personale sanitario, dirigenti e cittadini.

La Sua collaborazione e quella dei suoi cari è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di "**OSPEDALE SICURO**".

- ◇ È importante che Lei si presenti sempre ad ogni nuovo medico.
- ◇ Tra gli obiettivi internazionali per la sicurezza del paziente è previsto che vengano adottate misure idonee per la Sua identificazione. Per tale ragione potrebbe rendersi necessario applicarLe un braccialetto nel quale sono trascritti i Suoi dati anagrafici.
- ◇ È un suo diritto avere informazioni sul suo stato di salute; il medico è tenuto a spiegarLe in modo chiaro e comprensibile tutto ciò che La riguarda.
- ◇ Si lavi sempre le mani.
- ◇ Porti sempre con Lei la lista delle medicine che prende, compresi i prodotti omeopatici, integratori, infusi e la consegni al medico.
- ◇ Segnali sempre le sue allergie o intolleranze.
- ◇ Indossi pantofole chiuse, allacci la cintura del pigiama e della vestaglia: Le eviterà di inciampare e cadere.
- ◇ Segnali all'infermiere se in passato è già caduto.
- ◇ Prima di lasciare l'ospedale, si faccia spiegare cosa dovrà fare e come; chieda inoltre a chi rivolgersi in caso di necessità e quando e dove (giorno, ora e luogo) eseguire i controlli.

Per maggiori informazioni si può rivolgere ai **Responsabili della Sicurezza** all'interno del reparto dove è ricoverato o inviare una mail a

✉ rischioclinico.aopd@aopd.veneto.it - ☎ 049 8217818

Servizio Cartelle Cliniche

Sportelli presso **atrio Monoblocco/Policlinico** **C9**
sopra Pronto Soccorso

 **049 821 3055**

Per tutte le informazioni
inquadrare il QR code e collegarsi a
<https://www.aopd.veneto.it/Cartelle-Cliniche>



Come raggiungerci

Come arrivare in autobus, in taxi, in treno e in aereo.
Come arrivare in auto e dove parcheggiare



Per informazioni su come raggiungere
la sede Ospedale S. Antonio,
inquadrare il QR code e collegarsi a
<https://www.aopd.veneto.it/Dove-siamo-Ospedale-S-Antonio>



Orientarsi nell'Ospedale S. Antonio

Per orientarsi all'interno dell'Ospedale
S. Antonio è possibile utilizzare
un'applicazione che guida l'utente per
raggiungere la destinazione
desiderata.



**UN NUOVO MODO PER RAGGIUNGERE
FACILMENTE LA TUA DESTINAZIONE**

INQUADRA IL CODICE QR E SEGUI LE INDICAZIONI

Per accedere inquadrare il QR code
e collegarsi a
<https://qr-mappe.azurewebsites.net/intro/1/1001/0/1>





REGIONE DEL VENETO
Azienda Ospedale
Università Padova

Dipartimento Didattico Scientifico Assistenziale Integrato Medicina dei Sistemi

UOSD ACCETTAZIONE E PRONTO SOCCORSO OSA

Ospedale S. Antonio via Facciolati, 71

Segreteria 1° piano ☎ 049 8216588

✉ segreteria.prontosoccorsoosa@aopd.veneto.it

<https://www.aopd.veneto.it/Accettazione-e-Pronto-Soccorso-OSA>



Offre **informazioni, indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda Ospedale-Università Padova, e fornisce indicazioni sull'**accoglienza** dei parenti dei malati, dal lunedì al venerdì 9:00 -13:00; ☎ 049 821 3200 - ☎ 049 821 2090

✉ urponline@aopd.veneto.it

Per richiesta informazioni o per presentare una segnalazione (reclamo, suggerimento, elogio), inquadrare il QR code e collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/URP>



Aggiornato al 21 novembre 2024