

**PROCEDURA DI ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO E GESTIONE CASSA TICKET**

N. 12 del 02 MAG 2016

Il Pronto Soccorso dello Stabilimento Ospedaliero Annunziata fa parte del Dipartimento di Emergenza. Obiettivo principale è assicurare un'assistenza tempestiva ed efficace al paziente in caso di Emergenza-Urgenza.

Questo avviene attraverso percorsi non legati all'ordine di arrivo ma alla gravità della patologia.

Per garantire ciò, un infermiere raccoglie al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso le informazioni sullo stato del paziente e accerta le condizioni generali. In base alla gravità della situazione attribuisce un codice colore.

Il "**Triage**" è l'insieme delle azioni che permettono di valutare la gravità clinica e le priorità assistenziali:

1. L'infermiere raccoglie le informazioni e i dati clinici effettuando una valutazione il più oggettivo possibile;
2. L'infermiere assegna un codice di gravità (Rosso-Giallo-Verde-Bianco);
3. L'infermiere mantiene in monitoraggio il paziente sino al suo accesso in sala visita.

**I Codici del "Triage"**

- **Codice Rosso:** paziente in imminente pericolo di vita con compromissione in corso di uno dei tre parametri vitali (apparato circolatorio, apparato respiratorio, stato di coscienza) accesso immediato;
- **Codice Giallo:** paziente in potenziale pericolo di vita; uno dei parametri vitali è in pericolo di compromissione. Accesso immediato. Compatibilmente con altre emergenze; controllo costante.
- **Codice Verde:** Intervento differibile, nessuna compromissione dei parametri vitali. Accesso dopo i codici più gravi; osservanza periodica durante l'attesa.
- **Codice Bianco:** nessuna urgenza. Possibilità di cura attraverso un altro percorso assistenziale (medico di base, ambulatori etc) accesso dopo tutti gli altri codici.

E' importante sapere che il "**buon funzionamento del Pronto Soccorso**" dipende anche dall'uso corretto e appropriato da parte degli utenti, e quindi indispensabile accedere al servizio solo in caso di effettiva urgenza.

Mentre non è opportuno recarsi in Pronto Soccorso per evitare l'attesa per una visita specialistica ambulatoriale o per evitare di recarsi dal proprio medico curante.

Le cure con il **Codice Rosso e Giallo** sono gratuite. Il pagamento del ticket viene richiesto solo per le prestazioni contrassegnate con il **Codice Verde e Bianco** in quanto le cure erogate non rivestono carattere d'urgenza.

**Dimissioni-** Completato l'iter diagnostico ed eseguite le necessarie valutazioni specialistiche, il paziente viene dimesso e redatto il verbale conclusivo. Nel caso in cui sia stata richiesta una consulenza specialistica (Ortopedica, Oculistica, Otorino) che per motivi clinici o organizzativi non può essere erogata nell'immediato, la scheda di Pronto Soccorso dovrà essere chiusa specificando nelle richieste di consulenza che la stessa verrà espletata in data successiva, momenti in cui lo Specialista completerà definitivamente la consulenza richiesta. Verrà rilasciato all'utente un foglio predisposto ad integrazione della scheda di accesso al Pronto Soccorso, in cui verrà precisata la data e l'orario previsto per il completamento dell'iter diagnostico/terapeutico.

**Ticket-** Per le prestazioni di Pronto Soccorso con Codice Bianco o Verde: è previsto il pagamento di una quota fissa di Euro 25,00 per la valutazione del medico;

- se l'accesso è seguito da altre prestazioni specialistiche, è previsto il pagamento della somma dei Ticket di tutte le prestazioni eseguite fino a un massimo di Euro 45,00 direttamente presso gli sportelli Ticket del P.U. o mediante versamento sul c.c. postale intestato all'Azienda Ospedaliera di Cosenza.

**Esenti Ticket-** Gli utenti a cui sono state erogate cure contrassegnate dal Codice Verde o Bianco, sono comunque esentati dal pagamento Ticket:

- **per motivi di reddito** in esecuzione al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 11 dicembre 2009, con decreto del Commissario ad Acta per l'attuazione del piano di rientro dai disavanzi del settore sanitario della Regione Calabria del 25 ottobre 2010, nr.19 dietro attestato di sussistenza del diritto di esenzione per reddito dell'ASP di appartenenza, con codice di esenzione (E01,E02,E03,E04);
- **titolari di esenzioni per le prestazioni ambulatoriali per invalidità e patologia:**
  - traumatismi, avvelenamenti acuti o infortunio sul lavoro-INAIL;
  - le esenzioni per patologia esonerano dal pagamento del ticket solo se l'accesso al Pronto Soccorso è correlato alla patologia oggetto di esenzione;
  - invalidi di guerra (cod. di esenzione G01 e G02);
  - invalidi per lavoro (L01 e L04);
  - invalidi per servizio (S01);
  - invalidi civili (C01,C02 e C04);
  - invalidi civili parziali superiore ai 2/3 (in tal caso è dovuto 1 Euro) (C03);
  - ciechi e sordomuti (C05 e C06),
  - soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie, trasfusione, emoderivati (N01);
  - vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (V01 e V02),
  - donne in gravidanza;
  - richieste dagli organi di Pubblica Sicurezza o Polizia Giudiziaria (F01).

Per godere delle esenzioni per invalidità e/o patologia, il cittadino dovrà mostrare al momento dell'accesso in Pronto Soccorso, il relativo tesserino in corso di validità.

#### **Cittadini stranieri irregolarmente presenti sul territorio Nazionale:**

- I cittadini stranieri irregolari, per accedere alle prestazioni sanitarie, devono presentare il tesserino STP(stranieri temporaneamente presenti); nei casi in cui ne siano sprovvisti viene richiesta la compilazione del modello di indigenza al fine di consentirne il rilascio.

Il tesserino STP ha una validità di sei mesi su tutto il territorio Italiano ed è rinnovabile in caso di permanenza dello straniero.

#### **Cittadini comunitari che soggiornano temporaneamente in Italia:**

- I cittadini comunitari che soggiornano temporaneamente in Italia, possono beneficiare delle prestazioni sanitarie in forma indiretta presentando la TEAM (tessera Europea di assicurazione malattia) o attestato equivalente. In mancanza della TEAM o altro attestato di diritto sono tenuti al pagamento per intero delle tariffe relative a tutte le prestazioni sanitarie fruite. I cittadini comunitari potranno poi richiedere il rimborso alla propria istituzione una volta rientrati nel proprio paese di appartenenza.

**Ticket insoluti:** Presso questa azienda è istituito l'Ufficio preposto all'attività di recupero (Ufficio Gestione Ticket di P.S.);



- i cittadini che hanno fruito indebitamente in regime di esenzione delle prestazioni di P.S. saranno tenuti a corrispondere l'ammontare della quota di partecipazione alla spesa a loro carico dietro invito con lettera raccomandata di provvedere al pagamento entro il termine di 20 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Decorso tale termine si procederà al **recupero coatto**.

#### Reclami e suggerimenti:

L'Azienda Ospedaliera assicura la tutela dei cittadini che intendono presentare un reclamo, una proposta, un'osservazione, un elogio relativamente ai servizi o alle prestazioni sanitarie erogate in P.S., per esercitare questo diritto è possibile: utilizzare il modulo di segnalazione presente presso l'Ufficio URP o nel sito Aziendale ([urp@aocs.it](mailto:urp@aocs.it));

#### Procedura di cassa

**Presso il Triage è attivo uno sportello cassa Ticket per i Codici Verde e Bianco.** Gli operatori addetti a tale servizio, sono tenuti a fine turno ad effettuare la procedura di "chiusura cassa", e redigere un **verbale** relativo dell'incasso, sottoscritto e conservato in busta chiusa unitamente alla somma riscossa. Sulla busta sigillata va trascritto il nome dell'operatore e la data di riferimento.

La chiave della cassaforte sarà consegnata dall'operatore del turno antimeridiano a quello che subentra nel turno successivo. Alle ore 20:00, la chiave contenuta in busta chiusa, con i lembi sigillati da timbro e firma, verrà consegnata al Vigilante di turno il quale provvederà a custodirla nella Centrale Operativa fino alle ore 8:00 del giorno successivo, e sarà consegnata all'operatore del Ticket ad inizio turno.

L'incasso verrà consegnato giornalmente alle ore 13:00 e alle ore 17:00 al personale di Vigilanza secondo le modalità di cui sopra che, a loro volta lo depositeranno nella cassaforte dell'Ufficio Ticket, alla cui apertura è preposto solo ed esclusivamente il personale dell'Ufficio predetto.

Tale procedura entrerà in vigore immediatamente ed avrà durata fino alla completa installazione ed integrazione di tutti i moduli della nuova procedura informatica, e comunque fino a nuove disposizioni.

Infine, viene disposto che, copia della presente procedura venga pubblicata sul Sito Web-Aziendale e notificata a mezzo email agli Uffici interessati e alla Società Istituti Riuniti di Vigilanza per gli adempimenti di propria competenza.

Cosenza li 02 Maggio 2016

Il Direttore U.O.C. Serv.Amm.vi P.U.  
Dott. L. Arone



Il Direttore Generale  
Dott. A. Gentile

