

## Service de continuité des soins (avant Médecin de garde)

- Continuité des soins par téléphone
- Cliniques ambulatoires de continuité des soins

Il s'agit d'un service médical de garde qui poursuit le travail du médecin de famille et du pédiatre de libre choix aux jours et heures où ces derniers ne sont pas présents: la nuit, les jours fériés et les veilles de fête. Les fonctions qu'il remplit se superposent à celles du médecin de famille et du pédiatre de libre choix.

Le service de continuité des soins fonctionne de 20 heures à 8 heures les jours ouvrés et à partir de 8 heures du samedi ou d'un jour férié, jusqu'à 8 heures du lundi ou du jour ouvré suivant.

L'appel téléphonique, **qui sera enregistré pour la protection du citoyen et du service**, est pris en charge par le médecin compétent en matière de continuité des soins, qui, après avoir demandé certaines données personnelles, définit le problème de santé et peut:

1. fournir un conseil téléphonique approprié ;
2. donner des indications pour une éventuelle consultation externe
3. décider de procéder à la visite au domicile

Le médecin de garde peut prescrire, sur un formulaire d'ordonnance spécial portant la mention "Service de continuité des soins", des propositions d'hospitalisation, des certificats de maladie pour le travailleur pour une durée maximale de trois jours, des médicaments pour des thérapies urgentes couvrant une période maximale de 48/72 heures ; dans les cas les plus graves, le médecin alerte directement le 118 pour qu'il envoie une ambulance sur place.

Pour accéder au service, il faut contacter **le numéro de téléphone correspondant selon la compétence géographique**.

District de Forlì

Tel. 800 533118

District de Cesena

Tel. 800 050909

District de Ravenna

Tel. 800 244244

District de Rimini

Tel. 0541 787461

**Le centre de soins d'urgence (CAU en italien)** est un établissement de santé dans lequel travaillent des médecins spécialisés dans la continuité des soins et des infirmiers, dûment formés, prêts à recevoir et à aider les patients présentant des problèmes urgents peu complexes, 7 jours sur 7, avec un accès direct.

**Les CAU peuvent fournir GRATUITEMENT les services suivants:**

- Visite médicale
- Certificats
- Traitement pharmacologique si nécessaire
- Prescription de thérapies pour les maladies nouvellement apparues ou les thérapies essentielles
- Interventions chirurgicales mineures (par exemple, sutures, pansements)
- Soins et services spécialisés pour les événements d'origine traumatique

Le citoyen qui accède au CAU est accueilli par l'infirmier qui procède à l'entretien de cadrage du besoin de santé, suivi de la visite médicale et d'éventuelles investigations diagnostiques complémentaires. Le médecin du CAU peut alors procéder à une évaluation et, si nécessaire, prescrire des visites spécialisées pour compléter le diagnostic. Le résultat du parcours d'assistance clinique réalisé au CAU est disponible dans le dossier médical électronique du citoyen. Une fois que les examens approfondis prescrits ont été effectués, le rapport correspondant doit être évalué par le médecin généraliste ou le pédiatre de libre choix, qui sont les référents pour chaque citoyen assisté, sans qu'il soit nécessaire de faire retour au CAU.



## Médiation culturelle, informations utiles pour les ressortissants étrangers

La médiation culturelle vise à faciliter l'accès des étrangers aux établissements et services de santé grâce à l'intervention de médiateurs de différentes ethnies et d'interprètes, apportant écoute et soutien dans le parcours d'aide au diagnostic.

Des guichets d'information sur la médiation culturelle sont actifs en divers endroits de l'entreprise, ainsi qu'un service de médiation de garde, disponible tout au long de la journée pour les patients hospitalisés (activé à la demande de l'établissement hospitalier concerné) et les patients externes (à la demande des opérateurs). Le service de médiation culturelle assure également la traduction de la documentation clinique, le cas échéant, ainsi que la traduction et la diffusion de matériel d'information destiné aux étrangers.

Dans les établissements de santé situés sur la côte adriatique, un service d'interprétation est disponible.

Afin de recevoir des informations adéquates sur le parcours de soins, le citoyen étranger peut s'adresser à un bureau fixe du médiateur.

En cas d'hospitalisation, le service de médiation culturelle peut être activé directement par le personnel soignant.

## Premiers secours et urgences

Le service d'urgence et de premier secours (PS) est destiné aux personnes ayant besoin de soins urgents.

Pour les situations non urgentes, il est conseillé de contacter directement son médecin de famille ou le service médical d'urgence.

L'accès inapproprié aux urgences entraîne le paiement d'un ticket modérateur de 25 euros pour la première visite avec le médecin urgentiste.

Les points de première intervention (PPI) sont dédiés à l'examen et au traitement des maladies urgentes de faible gravité. Pour les cas plus graves, ils sont uniquement équipés d'un appareil technologique permettant de stabiliser et de transporter les patients vers le service d'urgence le plus approprié.

Vous pouvez voir ici le nombre actuel "d'accès des patients au service des urgences", ventilés selon leur niveau de gravité et de complexité dans le triage, ainsi que les temps d'attente moyens au cours des dernières 24 heures.

### Accès prioritaire aux urgences

Les personnes qui ont besoin de soins urgents se rendent aux urgences.

L'accès aux urgences peut se faire directement ou par ambulance, dans les cas les plus graves, en appelant le 118.

L'accès aux services d'urgence se fait après une évaluation prioritaire, basée sur la gravité et l'urgence, qui classe chaque accès selon les codes de couleur suivants:

#### rouge:

situation très critique, accès immédiat aux soins

#### orange:

urgence, situation critique, accès rapide aux soins, temps d'attente maximum de 15 minutes

#### bleu:

urgence reportable, temps d'attente maximum de 60 minutes

#### vert:

situation peu critique, urgence mineure, accès peu prioritaire, 120 minutes

#### blanc:

situation non critique, accès non urgent, 240 minutes.

## Dans le cas d'une situation non urgente, il est conseillé de contacter directement son médecin de famille.

Des codes de couleur sont attribués lors du triage afin de garantir que l'accès aux soins reste prioritaire (codes de couleur ou numériques) et équitable.

Le triage est une "fonction" de la compétence infirmière; le problème de santé principal, le niveau de criticité, le risque d'aggravation de l'évolution clinique et le parcours de soins le plus approprié sont pris en compte dans la définition de la priorité. D'autres facteurs, tels que le niveau de douleur, l'âge, le degré de fragilité et/ou d'handicap, les particularités organisationnelles et le contexte local, contribueront à la définition du code couleur. Il s'agit d'un processus dynamique qui implique des réévaluations périodiques, car l'état clinique des patients qui attendent d'être pris en charge par des médecins peut s'améliorer ou s'aggraver, de sorte qu'il peut être nécessaire de revoir le niveau de priorité et/ou le parcours de soins.

### Ticket modérateur de soins d'urgence

Les soins aux urgences ne sont gratuits que dans les cas d'accès jugés appropriés. En revanche, l'accès inapproprié aux urgences entraîne le paiement d'un ticket modérateur de 25 euros pour la première visite du médecin urgentiste.

S'ajoutent à ce ticket:

- un supplément de 23 euros pour toute consultation ultérieure demandée par le médecin urgentiste
- un ticket modérateur maximum de 36,15 euros pour 8 prestations de la même branche (par exemple examens de laboratoire, examens de radiologie) prescrites par le médecin urgentiste, sous réserve des exceptions prévues par la réglementation (quelle que soit la valeur totale des tarifs pour les examens prescrits).

Une personne qui se rend aux urgences pour:

- traumatisme dans les 24 heures précédentes
- traumatisme survenu dans les 24 heures précédentes et ayant nécessité une intervention thérapeutique
- empoisonnement aigu
- accident du travail
- colique néphrétique, crise d'asthme, douleur thoracique, arythmie cardiaque, glaucome aigu, corps étranger oculaire, saignement de nez, corps étranger dans l'oreille
- les complications chirurgicales entraînant un recours aux urgences dans les 3 jours suivant la sortie de l'hôpital

- les problèmes et symptômes liés à la grossesse.

De plus, le ticket modérateur n'est pas prévu pour qui:

- est placé en observation brève intensive (OBI), pour des diagnostics ou des thérapies approfondies nécessitant une durée d'observation généralement comprise entre 6 et 24 heures.
- est admis dans un service hospitalier
- se rend aux urgences à la demande du médecin de famille/pédiatre, du médecin de continuité des soins (médecin de garde) ou du médecin d'un autre service d'urgence
- est âgé de moins de 14 ans
- est exonéré du ticket modérateur en raison d'une pathologie, d'un revenu ou d'une autre condition d'exonération prévue par la législation nationale et régionale
- est un étranger temporairement présent (STP) avec une déclaration d'indigence.

L'étranger en séjour temporaire a accès aux services de santé sans être obligé de présenter les documents relatifs à la régularité de son séjour ; s'il n'est pas en règle, son accès aux services dans la région Emilia-Romagna n'entraîne pas son signalement aux autorités judiciaires.

Pour plus d'informations sur l'exonération des tickets modérateurs, appelez le numéro vert unique du Service Sanitaire Régional 800 033 033, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, le samedi de 8h30 à 13h.

### Ticket modérateur, participation aux frais de santé et conditions d'exonération

#### Ce qui est nécessaire

L'étranger en séjour temporaire (STP) doit présenter l'auto-certification d'indigence et la carte STP pour obtenir l'exonération du ticket. L'ÉTRANGER EN PRÉSENCE NON RÉGULIÈRE PEUT ACCÉDER AUX STRUCTURES SSR AVEC TRANQUILITÉ: en effet, il peut accéder aux services de santé sans être obligé de présenter les documents relatifs à la régularité de son séjour ; s'il n'est pas en règle, son accès aux services ne peut pas donner lieu à des signalements spécifiques aux autorités judiciaires.

