



Regione Lazio

<p>ASL Roma B</p>	<p>STAFF DIREZIONE AZIENDALE UNITA' OPERATIVA COMPLESSA "QUALITA' AZIENDALE E PROGETTO COMUNICAZIONE, RISK MANAGEMENT, PRIVACY" DIRETTORE: DR. EGIDIO SESTI</p>	<p>Revisione n. 0 Revisione programmata: 8.11.2006</p>	<p>Codice Documento Py 5 - 06 Pagina 1 di 7</p>
--------------------------	---	--	--

**Procedura di identificazione
e chiamata in area di attesa dei Cittadini
che accedono ai DEA della ASL RM B**

Cod. Doc.
Py 5 - 06

Data redazione	Redazione	Verifica	Approvazione
<p>8 . 6 . 2006</p>	<p>Dott. Bruno Cinque Coord. Infer. PS POL. Casilino Maria Luisa Serva Coord. Infer. DEA Osp. S. Pertini Eva Babusci</p>	<p>Dott. E. Sesti Dott.ssa Antonella Leto Resp. DEA Pertini Dott. Marini Resp DEA Pol Casilino Dott. Adolfo Pagnanelli Dir. San. Pertini Dott.ssa C. Piscioneri Dir. San. Pol. Casilino Dott. A. Giannotta</p>	<p>Direttore Sanitario Dott. A. D'Urso Direttore Amministrativo Dott. A. Cipolla Direttore Generale Dott. ssa F. Degrassi</p>
<p>Firma</p>	<p><i>[Handwritten signature: Bruno Cinque]</i></p>	<p><i>[Handwritten signatures: E. Sesti, Antonella Leto, Marini, Pagnanelli, Piscioneri, Giannotta]</i></p>	<p><i>[Handwritten signature: A. D'Urso]</i></p>

Documento ASL Roma B		Revisione n. 0	Codice Documento Py 5 - 06	Pagina 2 di 7
PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE E CHIAMATA IN AREA DI ATTESA DEI CITTADINI CHE ACCEDONO AI DEA DELLA ASL RM B				

INDICE	PAGINA
1.0 Ambito	3
1.2 Scopo e campo di applicazione	3
1.3 Riferimenti normativi e amministrativi	3
2.0 Informazioni ai cittadini, ai parenti e agli accompagnatori	4
2.1 Istruzioni operative per l'accoglienza del cittadino	4
2.2 Caratteristiche delle comunicazioni e informazioni erogate	4
3.0 Chiamata in sala visita e identificazione del cittadino	5
3.1 Istruzioni operative per la chiamata in sala visita e l'identificazione del cittadino	5
3.2 Vincoli normativi e Deroghe	5
4.0 Diffusione della procedura	6
4.1 Monitoraggio della procedura	6
5.0 Riepilogo delle responsabilità	6

***In allegato, come parte integrante della presente procedura:
Modello Informativo per il Cittadino***

Documento ASL Roma B		Revisione n. 0	Codice Documento Py 5 - 06	Pagina 3 di 7
PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE E CHIAMATA IN AREA DI ATTESA DEI CITTADINI CHE ACCEDONO AI DEA DELLA ASL RM B				

1-0 Ambito

Il presente documento riguarda le attività di accoglienza, valutazione e attribuzione del codice TRIAGE rivolte ai CITTADINI che afferiscono al Dipartimento di Emergenza e Accettazione dei due presidi Ospedalieri della ASL Roma B

1-2 Scopo e campo di applicazione della presente procedura

La procedura si applica alla area di attesa del Pronto Soccorso esistenti nel presidio Policlinico Casilino e nel presidio Ospedale Sandro Pertini della ASL Roma B.

In occasione del verificarsi di condizioni previste dal piano PEIMAF, la presente procedura deve considerarsi non applicabile.

Il suo scopo è riferibile a due ambiti:

- 1) Comunicazione : fornisce agli operatori del Pronto Soccorso una sintesi omogenea delle informazioni utili a spiegare le diverse fasi che costituiscono il percorso dell'utente (Accoglienza, Triage, Visita medica, Dimissione o Ricovero, Certificazione)
- 2) Privacy: garantisce il rispetto di quanto stabilito dal D. Lgs 196/2003

1- 3 Riferimenti normativi e amministrativi:

- *DPR 27/3/1992*
"Atto di indirizzo e coordinamento delle regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza"
- *Decreto Ministero della Sanità (G.U. 17/5/1996)*
"Atto di intesa fra Stato e regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992"
- *D. Lgs 196/2003 , tutela il diritto del cittadino alla Privacy, (art. 83, comma 2)*
- *Regolamento Privacy Aziendale*
- *Piano PEIMAF*
- *Atto di TRIAGE*
- *Linee guida Ministero della Sanità 1996*
- *Prescrizioni del Garante – 9/11/2005 (capoverso c ed f)*

Documento ASL Roma B		Revisione n. 0	Codice Documento Py 5 - 06	Pagina 4 di 7
PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE E CHIAMATA IN AREA DI ATTESA DEI CITTADINI CHE ACCEDONO AI DEA DELLA ASL RM B				

2.0 Informazioni ai CITTADINI, ai parenti e agli accompagnatori

2.1 Istruzioni operative per l' accoglienza del cittadino

- L'infermiere addetto alla attività di TRIAGE compila una scheda contenente i dati anagrafici ed il motivo per il quale il cittadino è giunto al PS
- L'infermiere valuta le condizioni e assegna un codice di priorità secondo i criteri di TRIAGE
- L'infermiere eroga le informazioni indispensabili riguardanti le attività del Pronto Soccorso al cittadino, agli accompagnatori e ai parenti
- L'infermiere compila la cartella GIPSE secondo quanto consentito dalla propria password
- L'infermiere trascrive il numero progressivo GIPSE o di specifico numeratore sul modulo informativo che consegna sia al cittadino che ai suoi accompagnatori
- L'infermiere informa il cittadino e i suoi accompagnatori che la chiamata in sala visita avverrà con le priorità stabilite dal codice di TRIAGE e attraverso il numero identificativo riportato sul modulo, corrispondente alle cifre della scheda GIPSE o di specifico numeratore, e che sarà chiamato per cognome e nome soltanto nel caso in cui non risponda sollecitamente alla chiamata in sala visita

2.2 Caratteristiche delle comunicazioni e informazioni erogate

Tutte le comunicazioni e le informazioni erogate, sia in fase di arrivo del cittadino, sia dopo la visita, che al momento delle dimissioni, comprese quelle per via telefonica, devono avvenire nel rispetto della normativa sulla Privacy.

In particolare la norma (Art. 83) stabilisce che :

Notizie su prestazioni di pronto soccorso (D.lgs 196/03 , art. 83, comma 2, lett. f))

L'organismo sanitario può dare notizia, anche per via telefonica, circa una prestazione di pronto soccorso, ovvero darne conferma a seguito di richiesta anche per via telefonica. La notizia o la conferma devono essere però fornite correttamente ai soli terzi legittimati, quali possono essere familiari, parenti o conviventi, valutate le diverse circostanze del caso. Questo genere di informazioni riguarda solo la circostanza che è in atto o si è svolta una prestazione di pronto soccorso, e non attiene ad informazioni più dettagliate sullo stato di salute.

L'interessato -se cosciente e capace- deve essere preventivamente informato dall'organismo sanitario (ad es. in fase di accettazione), e posto in condizione di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della prestazione di pronto soccorso. Occorre altresì rispettare eventuali sue indicazioni specifiche o contrarie.

Il personale incaricato deve accertare l'identità dei terzi legittimati a ricevere la predetta notizia o conferma, avvalendosi anche di elementi desunti dall'interessato.

Documento ASL Roma B		Revisione n. 0	Codice Documento Py 5 - 06	Pagina 5 di 7
PROCÉDURA DI IDENTIFICAZIONE E CHIAMATA IN AREA DI ATTESA DEI CITTADINI CHE ACCEDONO AI DEA DELLA ASL RM B				

Ordine di precedenza e di chiamata D.lgs 196/03 (art. 83, comma 2, lett. a))

All'interno dei locali di strutture sanitarie, nell'erogare prestazioni sanitarie o espletando adempimenti amministrativi che richiedono un periodo di attesa (ad es., in caso di analisi cliniche), devono essere adottate soluzioni che prevedano un ordine di precedenza e di chiamata degli interessati che prescinda dalla loro individuazione nominativa (ad es., attribuendo loro un codice numerico o alfanumerico fornito al momento della prenotazione o dell'accettazione). Ovviamente, tale misura non deve essere applicata durante i colloqui tra l'interessato e il personale medico o amministrativo.

Quando la prestazione medica può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia dalla chiamata non nominativa dell'interessato (ad es. in funzione di particolari caratteristiche del cittadino anche legate ad uno stato di disabilità), possono essere utilizzati altri accorgimenti adeguati ed equivalenti (ad es., con un contatto diretto con il cittadino).

Non risulta giustificata l'affissione di liste di CITTADINI nei locali destinati all'attesa o comunque aperti al pubblico, con o senza la descrizione del tipo di patologia sofferta o di intervento effettuato o ancora da erogare (es. liste di degenti che devono subire un intervento operatorio). Non devono essere, parimenti, resi facilmente visibili da terzi non legittimati i documenti riepilogativi di condizioni cliniche dell'interessato (es. cartelle infermieristiche poste in prossimità del letto di degenza) (artt. 22, comma 8, e 26, comma 5, del Codice).

Va sottolineato che il cittadino può esprimere la sua contrarietà a che siano date informazioni anche a familiari o conviventi

FONTE: Prescrizioni del garante – novembre 2005 (punti c ed f)

3.0 Chiamata in sala visita e Identificazione del Cittadino

3. 1 Istruzioni operative per la chiamata in sala visita e l'identificazione del cittadino

- L'infermiere di sala visita procede alla chiamata del cittadino utilizzando il numero identificativo corrispondente a quello riportato nel modulo informativo consegnato al cittadino e agli accompagnatori
- All'ingresso in sala visita del cittadino l'infermiere procede all'identificazione dello stesso confrontando il nome e cognome riferito con quello indicato nella scheda GIPSE
- Applica direttamente in sala visita le azioni di identificazione e valutazione previste per l'infermiere di TRIAGE, qualora le circostanze dell'ingresso del cittadino non lo abbiano permesso in precedenza

In caso di condizioni PEIMAF l'ingresso in sala visita e l'identificazione del cittadino avvengono secondo quanto previsto dalle relative istruzioni operative

3.2 Vincoli normativi e deroghe nella chiamata in sala visita

La citata normativa 196/2003 e le Prescrizioni del Garante (9/11/2005) stabiliscono che sia vietato chiamare i cittadini in area di attesa dei servizi sanitari usando il loro cognome. Tuttavia, in deroga alla norma:

Documento ASL Roma B		Revisione n. 0	Codice Documento Py 5 - 06	Pagina 6 di 7
PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE E CHIAMATA IN AREA DI ATTESA DEI CITTADINI CHE ACCEDONO AI DEA DELLA ASL RM B				

Qualora il Personale sia costretto a cercare parenti o accompagnatori non in possesso del modulo informativo con il numero identificativo, e comunque in tutti i casi in cui la prestazione medica può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia dalla chiamata non nominativa, deve comunque essere usato il cognome e il nome del cittadino

4.1 Diffusione della procedura

- Il personale coinvolto attivamente nella presente procedura è costituito da: Infermieri di TRIAGE, infermieri di sala visita, Coordinatore Infermieristico, Ausiliari
- Il Personale comunque informato della procedura: Infermieri, Ausiliari, Medici del Pronto Soccorso, Consulenti, Volontari e frequentatori (stagisti ecc.)

4.2 Monitoraggio della procedura

Il monitoraggio della procedura ai fini della sua revisione e delle eventuali modifiche è a cura del Coordinatore Infermieristico del Pronto Soccorso che ne terrà informato il Dirigente Responsabile tutte le volte che sia necessario. In particolare è opportuno controllare in periodi di tempo definiti, o in controlli occasionali, il numero di volte in cui è stato necessario operare in deroga a quanto stabilito dalla presente procedura, ai fini della sua valutazione ed eventuale immediata revisione

5.0 Riepilogo delle Responsabilità nel processo di accoglienza, identificazione e chiamata in sala visita

Chi		Cosa
Personale del 118 o di ambulanze autorizzate	1	accompagna il cittadino in autoambulanza fornendo tutte le informazioni all'infermiere di TRIAGE ed eventualmente al medico che prende in consegna il Cittadino.
Ausiliario	2	Collabora con l'infermiere in tutte le fasi di accettazione
Infermiere di TRIAGE	3	Raccoglie le informazioni dal personale dell'ambulanza
	4	Raccoglie le informazioni sullo stato di salute direttamente dal cittadino o da eventuali accompagnatori,
	5	Raccoglie i dati anagrafici da trascrivere nella cartella GIPSE chiedendo direttamente al cittadino o a eventuali accompagnatori
	6	Valuta le condizioni del cittadino assegna un codice di TRIAGE definendo la priorità.
	7	Compila la cartella GIPSE secondo quanto consentito dalla propria password o affida l'inserimento dati all'amministrativo, se presente e se incaricato al trattamento dati

Documento ASL Roma B		Revisione n. 0	Codice Documento Py 5 - 06	Pagina 7 di 7
PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE E CHIAMATA IN AREA DI ATTESA DEI CITTADINI CHE ACCEDONO AI DEA DELLA ASL RM B				

Chi		Cosa
Infermiere di TRIAGE	8	Trascrive il codice TRIAGE e il numero della cartella Gipse o di specifico numeratore sul modulo informativo da consegnare al cittadino o ai suoi accompagnatori
	9	Consegna il modulo al Cittadino e ai suoi accompagnatori, spiegando che successivamente non verrà chiamato per cognome e nome ma con il numero identificativo riportato sul modulo
Infermiere di sala visita	10	Al momento in cui il cittadino deve entrare in sala visita chiama il numero identificativo corrispondente (GIPSE); soltanto nel caso in cui nessuno risponda sollecitamente, userà nella chiamata ulteriore il cognome e nome
	11	Procede all'identificazione de cittadino stesso confrontando il nome e cognome riferito con quello indicato nella scheda GIPSE
	12	Applica direttamente in sala visita le azioni descritte ai punti 5-6-7, qualora le circostanze dell'ingresso del cittadino non lo abbiano permesso in precedenza
	13	Raccoglie la documentazione (modulo prestampato compilato al TRIAGE e modulo rilevazione dati compilato dall'ARES 118) e la gestisce in modo idoneo a garantire la Privacy dell'interessato
Coordinatore infermieristico	14	Cura la distribuzione della procedura e controlla che le comunicazioni tra il personale, gli accompagnatori e i parenti avvengano secondo quanto stabilito
	15	Effettua il monitoraggio della procedura, informando il Dirigente Responsabile del numero di scostamenti in campioni definiti di turni

In allegato: Modulo informativo per il cittadino