Guida ai servizi di **EMERGENZA SANITARIA** in Italia

Coordinamento del progetto:
CRISTINA CORBETTA

In collaborazione con:
TAVOLO IMMIGRAZIONE E SALUTE

e con le Società Scientifiche dell'emergenza sanitaria:
CIVES
SIEMS
SIIET
SIMEU

Realizzato grazie a:
ROTARIANS4HEALT - ROTARY INTERNATIONAL
FISM

ITALIANO 4
ENGLISH 6
FRANÇAIS 8
ROMÂNĂ 10
ESPAÑOL 12
УКРАЇНСЬКА 14
中國人 16
عربى 18

Se ti trovi in Italia e hai un'emergenza sanitaria, devi chiamare il numero 118. In alcune regioni italiane ti risponderà direttamente la Centrale operativa sanitaria, in altre entrerai in contatto con la Centrale Unica di risposta del numero unico dell'emergenza 112, che ti passerà il 118 dopo averti chiesto alcune brevi informazioni e averti localizzato.
In entrambi i casi entro pochi secondi sarai in contatto con qualcuno in grado di aiutarti. Nella maggior parte dei casi i mezzi di soccorso vengono già inviati mentre è in corso la telefonata.
Ogni conversazione con il 118 è automaticamente registrata.

PER SAPERNE DI PIÙ:

Il 118 è un numero gratuito?
Si, la chiamata è gratuita su tutto il territorio nazionale, 24 ore su 24.

Il numero 118 può essere chiamato da qualsiasi telefono, fisso e cellulare?
Si. I cellulari sono abilitati a effettuare chiamate verso i numeri di soccorso (118, 112, 113, 115) anche se la scheda non ha credito.

Quando devo chiamare il numero 118?
Devi rivolgerti al 118 soltanto in quelle situazioni in cui ci può essere a rischio la vita di una persona, come nel caso di:
· Grave malore (perdita di coscienza, difficoltà di respiro, dolore al petto)
· Incidente stradale, sul lavoro, domestico, sportivo
· Necessità di ricovero ospedaliero urgente su indicazione di un medico

Che cosa devo dire quando sono al telefono con l'operatore del numero unico 118?
Devi rispondere con calma alle domande poste dall'operatore e rimanere in linea fino a quando viene richiesto. Preparati a fornire alcune informazioni in merito al luogo dell'accaduto (comune, via, civico), a spiegare che cosa è successo (malore, incidente, ecc.) e a riferire ciò che si vede. È importante comunicare particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona anziana, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, ecc.).

Posso parlare nella mia lingua?
Nelle regioni in cui è attiva la centrale unica di risposta 112 è garantito un servizio di interprete multilingue.

Cosa faccio in attesa dei soccorsi?
In attesa dei soccorsi è essenziale:
· Mettere in atto le istruzioni che ti dà il personale di Centrale 118 (manovre salvavita)
· Mantenere libera la linea telefonica per ricevere ulteriori chiamate dalla centrale operativa
· Preparare eventuale documentazione sanitaria in tuo possesso (tessera sanitaria, ultimo referto ospedaliero, ecc) e, sempre, attenersi alle indicazioni fornite dall'operatore 118.

In caso di variazione delle condizioni della persona da soccorrere, richiama subito il 118.

CI SONO CASI IN CUI NON DEVO CHIAMARE IL 118?

Non bisogna chiamare il 118:
· per tutte le situazioni considerabili non urgenti
· per richiedere consulenze mediche specialistiche
· per avere informazioni di natura socio sanitaria: orari servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche, farmacie di turno.

Ci sono app che possono aiutarmi?
Se nella tua regione è attivo il servizio del Numero unico 112, l'app del Ministero dell'Interno ***Where are U*** consente di essere localizzati con precisione e fornisce anche un servizio di interprete in 12 lingue.
Puoi scaricare Where are U gratuitamente dai principali store.

Il PS è una struttura di assistenza sanitaria dedicata alle situazioni di urgenza ed emergenza. Il pronto soccorso si trova presso l'ospedale ed è sempre aperto, 24 ore al giorno e 365 giorni l'anno.

Ci si può andare con un mezzo di soccorso (autoambulanza) dopo aver chiamato il 118 oppure in modo autonomo.

PER SAPERNE DI PIÙ

Cosa succede quando arrivo in Pronto Soccorso?
All'interno si viene accolti da un infermiere che assegna al nuovo paziente un codice all'ingresso denominato TRIAGE che stabilisce l'ordine di accesso alle cure in base alla gravità. Viene ovviamente SEMPRE data la priorità ai codici di più alto rischio. In Italia si sta andando verso un sistema unico di 5 codici, ma alcune realtà regionali e lo stesso 118 lavorano ancora sui 4 codici.

Quanti sono e cosa significano questi codici?
In certi casi i codici sono numerici, altre volte sono identificati da un colore.

CODICE 1 o ROSSO= Assistenza immediata in caso di pericolo di vita, con precedenza assoluta.

CODICE 2 o GIALLO oppure ARANCIONE = urgenza che può peggiorare. Il paziente sarà visitato nel minor tempo possibile

CODICE 3 o AZZURRO oppure VERDE (a seconda se in quel PS sono previsti 4 o 5 codici in tutto) = situazione urgente ma stabile, che non peggiora nel tempo

CODICE 4 o VERDE (se sono previsti 5 codici)= urgenza differibile. I pazienti con questo codice saranno visitati dopo i casi più urgenti.

CODICE 5 o BIANCO = "non urgenza" Situazioni assolutamente non gravi e che potrebbero essere adeguatamente trattate dal medico di famiglia. Questi casi saranno trattati solo successivamente agli altri codici, e quindi l'attesa potrà prolungarsi molto.
Se il codice bianco viene confermato dal medico che effettua la visita, tutte le prestazioni di PS effettuate (incluse le indagini diagnostiche) saranno soggette al pagamento di ticket, salvo i casi di documentato diritto all'esenzione.

Cosa devo portare con me se vado in Pronto Soccorso?
È consigliabile portare con sé un documento di identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

Quanto devo aspettare prima di essere visitato?
Dipende da quanto è urgente la tua situazione. Se sei un codice rosso il trattamento è immediato, se il codice è giallo, azzurro o verde attenderai più tempo. Se sei un codice bianco puoi attendere anche diverse ore.

Cosa succede se mentre sto aspettando in Pronto soccorso mi sento peggio?
Devi rivolgerti di nuovo all'infermiere che rivaluterà la tua situazione.

Posso parlare la mia lingua?
In caso di bisogno è possibile richiedere la presenza di un interprete o di un mediatore culturale

Se non ho il permesso di soggiorno posso andare in Pronto soccorso?
Agli stranieri irregolari senza permesso di soggiorno sono assicurate le cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti ed essenziali per malattia e infortunio.

If you are in Italy and have a medical emergency, you must call the number 118. In some regions of Italy, you will be answered directly by the Health Operations Centre, while in others you will be put through to the 112 emergency number response centre, which will pass you on to 118 after asking for some brief information and locating you.
In both cases, within a few seconds you will be in contact with someone who can help you. In most cases, emergency vehicles are already dispatched while the call is in progress.
Every conversation with 118 is automatically recorded.

MORE INFO:

Is 118 a free phone number?
Yes, the call is free of charge throughout the country, 24 hours a day.

Can the 118 number be called from any phone, landline or mobile?
Yes. Mobile phones are enabled to make calls to emergency numbers (118, 112, 113, 115) even without any credit.

When should I call 118?
You should only contact the emergency services in situations where a person's life may be at risk, such as in the case of:
- Severe illness (loss of consciousness, difficulty in breathing, chest pain)
- Road, work, domestic, sports accidents
- Need for urgent admission to hospital on doctor's orders

What should I say when I'm on the phone with the 118 single number operator?
You must calmly answer the questions posed by the operator and remain on the line for as long as you are asked to. Be prepared to provide information on the place of the event (borough, street, number), explain what happened (illness, accident, etc.) and report what you see. It is important to communicate particular situations: small child, pregnant woman, elderly person, person with known illnesses (heart disease, asthma, diabetes, epilepsy, etc.).

Can I speak in my own language?
A multilingual interpreter service is provided in regions where the 112 single response centre is operative.
What do I do while waiting for help to arrive?
While waiting for help to arrive it is essential to:
- Follow the instructions given to you by the 118 control centre staff (life-saving manoeuvres)
- Keep the phone line free to receive further calls from the operations centre
- Prepare any health documentation you may have (health insurance card, latest hospital reports, etc.)

and always follow the instructions given by the 118 operator.
If the condition of the person to be rescued changes, call 118 immediately.

Are there any cases in which I don't have to call 118?
You don't have to call 118:
- in all situations considered to be non-urgent
- to seek specialist medical advice
- for information of a social-health nature: service timetables, booking examinations or diagnostic tests, pharmacies on duty.

Are there any apps that can help me?
If the 112 Single Number service is enabled in your region, the Ministry of the Interior Where are U app allows you to be located accurately and also provides an interpreter service in 12 different languages. You can download the Where are U app for free from the main app stores.

Access to health facilities by a foreigner who is not in compliance with residence regulations may not lead to any kind of notification to the authority, except in those cases where a medical report is mandatory, on equal terms with Italian citizens.

Accident & Emergency (A&E) health care facility dedicated to emergencies and urgent situations. A&E is located at the hospital and is always open, 24/7. You can go there by ambulance after calling 118 or on your own.

READ MORE

What happens when I get to A&E? Inside you will be greeted by a nurse who allocates new patients an access code called a TRIAGE, which establishes the order of access to treatment according to an Emergency Severity Index (ESI) . Priority is of course ALWAYS given to the highest ESI. In Italy, there is a move towards a single 5 ESI system, but some regions and the 118 service itself still use a 4 ESI system.

How many triage levels are there and what do they mean?
In some cases the triage levels are numerical, in other cases they are identified by colour.

- TRIAGE 1 or RED= Immediate assistance in case of danger to life, with absolute priority.
- TRIAGE 2 or YELLOW or ORANGE = urgency that may precipitate. The patient will be seen in the shortest possible time
- TRIAGE 3 or BLUE or GREEN (depending on whether there are 4 or 5 Triage levels at the A&E) = urgent but stable situation, not worsening over time
- TRIAGE 4 or GREEN (if there are 5 Triage levels)= deferrable urgency. Patients with this Triage will be seen after the most urgent cases.
- TRIAGE 5 or WHITE = “non-urgent” Situations that are absolutely not serious and could be adequately treated by a general practitioner. These cases will only be dealt with after the other Triage levels, so the wait may be very long. If the white Triage level is confirmed by the doctor performing the examination, all A&E services provided (including diagnostic examinations) will be paid for by the patient via a ticket, except in cases of documented right to exemption.

What should I take with me if I go to A&E?
It is advisable to carry an identity document, health card and tax code.

How long do I have to wait before being seen by a doctor?
It depends on how urgent your situation is. If you are a red triage patient the treatment is immediate, if you are a yellow, blue or green triage patient you will wait longer. If you are a white triage patient you can wait up to several hours.

What happens if while I am waiting in A&E I start to feel worse?
You need to see the nurse again who will reassess your ESI.

Can I speak my own language?
An interpreter or a cultural mediator can be requested if needed

If I don’t have a residence permit, can I still go to A&E?
Yes, for emergencies, even if you don’t have Italian documents. Foreigners without a residence permit are provided with urgent and essential outpatient and hospital care for illnesses and injuries using the STP (Temporarily Present Foreign Citizen) code. EU citizens without an Italian health insurance card and/or a EHIC and in a condition of social vulnerability are assured the same care in certain Regions through the ENI (Unregistered European Citizen) code.

IF YOU HAVE A MEDICAL EMERGENCY YOU CAN

Call 118
The call is free of charge throughout the country, 24/7.
Use the Where are U app
In regions where the 112 service is enabled, the App provides your exact localisation and also an interpreter service in 12 languages. It can be downloaded free of charge from the main app stores.

Go to A&E
A&E is found at the hospital and is always open, 24/7.
Bring an identity document, your health insurance card and your tax code. Foreigners without residence permits can also access A&E

Si vous êtes en Italie et que vous avez une urgence médicale, vous devez appeler le 118. Dans certaines régions d'Italie, le centre des opérations sanitaires vous répondra directement, tandis que dans d'autres, vous serez mis en relation avec le centre d'appel d'urgence du numéro 112, qui vous transféra au 118 après vous avoir demandé quelques informations succinctes et vous avoir localisé.
Dans les deux cas, en quelques secondes, vous serez mis en relation avec une personne qui sera en mesure de vous aider. Dans la plupart des cas, les véhicules d'urgence sont déjà dépêchés alors que l'appel est en cours.
Chaque conversation avec le 118 est automatiquement enregistrée.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Le 118 est-il un numéro gratuit?
Oui, l'appel est gratuit dans tout le pays, 24 heures sur 24. Le numéro 118 peut-il être composé depuis n'importe quel téléphone, fixe ou mobile ? Oui. Les téléphones portables permettent d'appeler les numéros d'urgence (118, 112, 113, 115) même si la carte n'a pas de crédit.

Quand dois-je appeler le numéro 118?
Vous ne devez composer le 118 que dans les situations où la vie d'une personne peut être en danger, comme dans le cas de :
- Un état critique (perte de conscience, difficulté à respirer, douleur thoracique)
- Accident de la route, du travail, domestique, sportif
- Nécessité d'une hospitalisation urgente sur ordre du médecin

Que dois-je dire lorsque je suis au téléphone avec l'opérateur du numéro unique 118?
Vous devez répondre calmement aux questions posées par l'opérateur et rester en ligne jusqu'à ce qu'on vous le demande. Soyez prêt à donner quelques informations sur le lieu de l'incident (commune, rue, numéro), à expliquer ce qui s'est passé (malaise, accident, etc.) et à rapporter ce que vous voyez. Il est important de communiquer les situations particulières : jeune enfant, femme enceinte, personne âgée, personne souffrant de maladies connues (maladie cardiaque, asthme, diabète, épilepsie, etc.).

Puis-je m'exprimer dans ma propre langue ?
Un service d'interprètes multilingues est fourni dans les régions où le centre de réponse unique 112 est actif.

Que dois-je faire en attendant les secours ?
En attendant les secours, il est indispensable de :
- Mettre en œuvre les consignes qui vous sont données par le personnel du centre d'appel du 118 (manœuvres de sauvetage)
- Garder la ligne téléphonique libre pour recevoir d'autres appels du centre d'opérations
- Préparer tout document de santé que vous pourriez avoir (carte d'assurance-maladie, dernier rapport d'hospitalisation)

et toujours suivre les instructions données par l'opérateur du 118.
Si l'état de la personne à secourir change, appelez immédiatement le 118.

Y a-t-il des cas où je ne dois pas appeler le 118?
Vous n'avez pas besoin d'appeler le 118 :
- pour toutes les situations considérées comme non urgentes
- pour demander un avis médical spécialisé
- pour obtenir des informations à caractère socio-sanitaire : horaires des services, réservation d'examens ou de tests de diagnostic, pharmacies de garde.

Y a-t-il des applications qui peuvent m'aider?
Si le service du numéro unique 112 est actif dans votre région, l'application Where are U du Ministère de l' intérieur vous permet d'être localisé précisément et met également à votre disposition un service d'interprétation en 12 langues. Vous pouvez télécharger gratuitement Where are U depuis les principaux « stores » (boutiques en ligne)

L'accès aux établissements de santé des étrangers en situation irrégulière ne peut donner lieu à aucune forme de signalement aux autorités, sauf dans les cas où la déclaration est obligatoire, dans les mêmes conditions que le citoyen italien.

Les urgences sont un service hospitalier dédié aux situations d'urgence et de secours. Les urgences sont situées à l'hôpital et sont toujours ouvertes, 24 heures sur 24 et 365 jours par an.
Vous pouvez vous y rendre avec un véhicule de secours (ambulance) après avoir appelé le 118 ou par vos propres moyens.

POUR EN SAVOIR PLUS

Que se passe-t-il lorsque j'arrive aux urgences ?
Sur place, vous êtes accueilli par une infirmière qui attribue au nouveau patient un code d'entrée appelé TRIAGE, qui établit l'ordre d'accès aux soins en fonction de la gravité. La priorité est bien sûr TOUJOURS donnée aux codes les plus à risque. En Italie, on s'oriente vers un système unique à 5 codes, mais certaines régions et le centre du 118 lui-même travaillent encore avec 4 codes.

Combien y en a-t-il et que signifient ces codes ?
Dans certains cas, les codes sont numériques, dans d'autres, ils sont identifiés par une couleur.
CODE 1 ou ROUGE= Assistance immédiate en cas de danger pour la vie, avec une priorité absolue.
CODE 2 ou JAUNE ou ORANGE = urgence qui peut s'aggraver. Le patient sera examiné dans les plus brefs délais
CODE 3 ou BLEU ou VERT (selon qu'il y a 4 ou 5 codes au total dans ces urgences) = situation urgente mais stable, ne s'aggravant pas avec le temps
CODE 4 ou VERT (s'il y a 5 codes) = urgence différée. Les patients ayant ce code seront vus après les cas les plus urgents.
CODE 5 ou BLANC = « non urgent » Situations qui ne sont absolument pas graves et qui pourraient être traitées de manière adéquate par le médecin généraliste. Ces cas ne seront traités qu'après les autres codes, l'attente peut donc être très longue. Si le code blanc est confirmé par le médecin qui effectue l'examen, toutes les prestations d'urgences effectuées (y compris les investigations diagnostiques) seront soumises au paiement d'un ticket, sauf en cas de droit à l'exonération justifié.

Que dois-je emporter avec moi si je vais aux urgences?
Il est conseillé d'avoir sur soi une pièce d'identité, une carte d'assurance-maladie et un code fiscal.

Combien de temps dois-je attendre avant d'être examiné?
Cela dépend de l'urgence de votre situation. Si votre code est rouge, le traitement est immédiat, si votre code est jaune, bleu ou vert, vous attendrez plus longtemps. Si vous êtes un code blanc, vous pouvez attendre jusqu'à plusieurs heures.

Que se passe-t-il si, pendant que j'attends aux urgences, mon état s'aggrave ?
Vous devez retourner voir l'infirmière qui réévaluera votre situation.

Puis-je parler ma propre langue ?
En cas de besoin, il est possible de demander la présence d'un interprète ou d'un médiateur culturel

Si je n'ai pas de permis de séjour, puis-je aller aux urgences ?
Oui, pour les urgences, même en l'absence de documents italiens. Les étrangers en situation irrégulière sans permis de séjour bénéficient de soins ambulatoires et hospitaliers urgents et essentiels pour les maladies et les blessures grâce au code STP (Étranger Temporairement Présent). Les citoyens de l'UE qui n'ont pas de carte sanitaire italienne et/ou de CEAM et qui se trouvent dans une situation de fragilité sociale sont assurés de recevoir les mêmes soins dans certaines régions grâce au code ENI (Européen Non Inscrit).

SI VOUS AVEZ UNE URGENCE MÉDICALE, VOUS POUVEZ

Appeler le 118
L'appel est gratuit dans tout le pays, 24 heures sur 24.
Utiliser l'application Where are U
Dans les régions où le service 112 est actif, l'application permet une localisation précise et fournit également un service d'interprétation en 12 langues. Elle peut être téléchargée gratuitement depuis les principaux « stores » (boutiques en ligne)

Se rendre aux urgences
Les urgences sont situés à l'hôpital et sont toujours ouverts, 24 heures sur 24, 365 jours par an.
Apportez une pièce d'identité, votre carte d'assurance-maladie et votre code fiscal. Les étrangers sans permis de séjour peuvent également accéder au service des urgences.

Dacă vă aflați în Italia și aveți o urgență medicală, trebuie să sunați la numărul 118. În unele regiuni din Italia, vă va răspunde direct dispeceratul de urgență, în timp ce în altele veți fi pus în legătură cu centrala de răspuns la numărul de urgență 112, care va face legătura cu 118 după ce vă va cere câteva informații scurte și vă va localiza.
În ambele cazuri, în câteva secunde veți intra în contact cu cineva care vă poate ajuta. În cele mai multe cazuri, serviciile de urgență sunt deja trimise în timp ce apelul este în desfășurare.
Fiecare conversație cu 118 este înregistrată automat.

MAI MULTE INFORMAȚII:

118 este un număr gratuit?
Da, apelul este gratuit în toată țara, 24 de ore pe zi.

Numărul 118 poate fi apelat de pe orice telefon, fix sau mobil?
Da. Telefoanele mobile pot efectua apeluri către numerele de urgență (118, 112, 113, 115) chiar dacă nu există credit pe cartelă.

Când ar trebui să sun la numărul 118?
Trebuie să contactați serviciile de urgență doar în situațiile în care viața unei persoane poate fi pusă în pericol, cum ar fi în caz de:
· Boală severă (pierderea cunoștinței, dificultăți de respirație, dureri în piept)
· Accident rutier, de muncă, casnic, sportiv
· Necesitatea unei spitalizări urgente la ordinul medicului

Ce trebuie să spun atunci când vorbesc la telefon cu operatorul numărului unic 118?
Trebuie să răspundeți cu calm la întrebările puse de operator și să rămâneți pe linie atât timp cât vi se solicită acest lucru. Pregătiți-vă să oferiți câteva informații despre locul unde s-a întâmplat (municipiul, strada, numărul), să explicați ce s-a întâmplat (boală, accident etc.) și să relatați ceea ce vedeți. Este important să comunicați situațiile speciale: copil mic, femeie însărcinată, persoană în vârstă, persoană cu boli cunoscute (boli de inimă, astm, diabet, epilepsie etc.).

Pot să vorbesc în limba mea? În regiunile în care este activ centrul unic de răspuns 112 este oferit un serviciu de interpretare multilingv.

Ce trebuie să fac în timp ce aștept ajutor?
În timp ce așteptați ajutor, este foarte important să:
· Executați instrucțiunile primite de la personalul centrului de control 118 (manevre de salvare a vieții)
· Păstrați linia telefonică liberă pentru a primi alte apeluri de la dispeceratul de urgență
· Pregătiți orice documente de sănătate pe care le aveți (card de sănătate, ultimul bilet de externare etc.)
și să urmați întotdeauna instrucțiunile date de operatorul 118.
Dacă starea persoanei care trebuie salvată se schimbă, reapelați imediat 118.

Există cazuri în care nu trebuie să sun la 118?
Nu este nevoie să sunați la 118:
· pentru toate situațiile considerate a nu fi urgente
· pentru a cere sfatul unui medic specialist
· pentru informații de natură socio-sanitară: orarul serviciilor, programarea examenelor sau a testelor de diagnosticare, farmacii de gardă.

Există aplicații care m-ar putea ajuta?
Dacă în regiunea dvs. este activ serviciul de număr unic 112, aplicația Where are U a Ministerului de Interne vă permite să fiți localizat cu precizie și oferă, de asemenea, un serviciu de interpretariat în 12 limbi. Puteți descărca gratuit Where are U din principalele magazine.

Accesul la serviciile medicale din partea unui străin care încalcă regulile de ședere nu poate poate avea drept consecință raportarea la autorități, cu excepția cazurilor în care această raportare este obligatorie, în condiții de egalitate cu cetățenii italieni.

PS este o unitate de asistență medicală dedicată situațiilor de urgență și de urgență. Secția de Urgențe este situată în cadrul spitalului și este deschisă 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an.
Puteți merge acolo cu un vehicul de salvare (ambulanță) după ce ați sunat la 118, sau pe cont propriu.

MAI MULTE INFORMAȚII

Ce se întâmplă când ajung la secția de Urgențe?
Înăuntru, sunteți întâmpinat de un asistent medical care îi atribuie noului pacient un cod de intrare numit TRIAGE (TRIAJ), care stabilește ordinea de acces la îngrijire în funcție de gravitate. Prioritatea este, bineînțeles, acordată ÎNTOTDEAUNA codurilor cu cel mai mare risc. În Italia, există o tendință de trecere la un sistem unic cu 5 coduri, dar serviciile din unele regiuni și serviciul 118 lucrează și în prezent cu 4 coduri.

Câte sunt și ce înseamnă aceste coduri?
În unele cazuri, codurile sunt numerice, iar în alte cazuri sunt identificate printr-o culoare.
COD 1 sau ROȘU= Asistență imediată în caz de pericol pentru viață, cu prioritate absolută.
COD 2 sau GALBEN ori PORTOCALIU = urgență care se poate agrava. Pacientul va fi consultat în cel mai scurt timp posibil
COD 3 sau ALBASTRU ori VERDE (în funcție de numărul total de 4 sau 5 coduri utilizate la acea secție de Urgențe) = situație urgentă, dar stabilă, care nu se înrăutățește în timp
COD 4 sau VERDE (dacă există 5 coduri) = urgență care poate fi amânată. Pacienții cu acest cod vor fi consultați după cele mai urgente cazuri.
COD 5 sau ALB = „non-urgență” Situații care nu sunt absolut deloc grave și care pot fi tratate în mod adecvat de către medicul de familie. Aceste cazuri vor fi tratate numai după celelalte coduri, așa că așteptarea poate fi foarte lungă. În cazul în care codul alb este confirmat de către medicul care efectuează examinarea, toate serviciile efectuate de la Urgențe (inclusiv investigațiile de diagnosticare) vor fi supuse coplății, cu excepția cazurilor în care există un drept de scutire documentat.

Ce ar trebui să iau cu mine dacă mă duc la Secția de Urgențe?
Este recomandabil să aveți asupra dumneavoastră un document de identitate, cardul de sănătate și codul fiscal.

Cât timp trebuie să aștept înainte de consultație?
Depinde de cât de urgentă este situația dumneavoastră. Dacă aveți un cod roșu, tratamentul este imediat, iar dacă aveți un cod galben, albastru sau verde, veți aștepta mai mult. Dacă aveți un cod alb, puteți aștepta chiar și câteva ore.

Ce se întâmplă dacă în timp ce aștept la Urgențe mă simt mai rău?
Trebuie să vă adresați din nou asistentului medical, care vă va reevalua situația.

Pot să vorbesc propria mea limbă?
Dacă este necesar, se poate solicita un interpret sau un mediator cultural

Dacă nu am un permis de ședere, pot merge la Urgențe?
Da, pentru situații de urgență, chiar și în absența documentelor italiene. Străinii în situație neregulamentară fără permis de ședere beneficiază de asistență medicală ambulatorie și spitalicească urgentă și esențială în caz de boală sau de rănire prin intermediul codului STP (Straniero Temporaneamente Presente) (Străin cu Ședere Temporară). Cetățenii UE care nu dețin un card de sănătate italian și/sau o adeverință de sănătate și care se află într-o situație de vulnerabilitate socială beneficiază de aceeași asistență în unele regiuni prin intermediul codului ENI (European Neînregistrat).

DACĂ AVEȚI O URGENȚĂ MEDICALĂ, PUTEȚI SĂ

Sunați la numărul 118
Apelul este gratuit în toată țara, 24 de ore pe zi.
Utilizarea aplicației Where are U
În regiunile în care este activ serviciul 112, aplicația permite localizarea exactă și oferă, în plus, un serviciu de interpretariat în 12 limbi. Aceasta poate fi descărcat gratuit din principalele magazine de aplicații.

Accesul la Secția de Urgențe
Secția de Urgențe este situată în cadrul spitalului și este deschisă 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an.
Aduceți un document de identitate, cardul de sănătate și codul fiscal. La Secția de Urgențe pot avea acces și străinii fără permis de ședere.

Si está en Italia y tiene una urgencia médica, debe llamar al número 118. En algunas regiones de Italia, le atenderá directamente el Centro de Operaciones de Salud, mientras que en otras le pondrán en contacto con el Centro de respuesta del número de emergencias 112, que le pasará al 118 tras pedirle algunos datos y localizarle.
En ambos casos, en pocos segundos estará en contacto con alguien que puede ayudarle. En la mayoría de los casos, los vehículos de emergencia son enviados mientras la llamada está en curso.
Cada conversación con 118 se graba automáticamente.

MÁS INFORMACIÓN:

¿Es el 118 un número gratuito?
Sí, la llamada es gratuita en todo el país, las 24 horas del día.

¿Se puede llamar al número 118 desde cualquier teléfono, fijo o móvil?
Sí. Los teléfonos móviles están habilitados para realizar llamadas a los números de emergencia (118, 112, 113, 115) aunque la tarjeta no tenga saldo.

¿Cuándo debo llamar al número 118?
Sólo debe contactar con el 118 en situaciones en las que la vida de una persona pueda estar en peligro, como en el caso de:
- Indisposición grave (pérdida de conocimiento, dificultad para respirar, dolor en el pecho)
- Accidentes de tráfico, laborales, doméstico, deportivo
- Necesidad de hospitalización urgente por orden del médico

¿Qué debo decir cuando hablo por teléfono con el operador del número único 118?
Debe responder con calma a las preguntas del operador y permanecer en la línea hasta que le pregunten. Prepárese para dar alguna información sobre el lugar donde ha ocurrido (municipio, calle, número), explicar lo que ha pasado (indisposición, accidente, etc.) e informar de lo que ve. Es importante comunicar situaciones particulares: niño pequeño, mujer embarazada, persona mayor, persona con enfermedades conocidas (cardiopatía, asma, diabetes, epilepsia, etc.).

¿Puedo hablar en mi propio idioma?
Se ofrece un servicio de intérpretes multilingües en las regiones en las que está activo el centro de respuesta única 112.

¿Qué hago mientras espero la ayuda?
Mientras espera la ayuda es esencial:
- Seguir las instrucciones que le dé el personal del Centro de control 118 (maniobras de salvamento)
- Mantener la línea telefónica libre para recibir más llamadas del centro de operaciones
- Preparar la documentación sanitaria que pueda tener (tarjeta sanitaria, último informe hospitalario, etc.) y seguir siempre las instrucciones del operador 118.

Si el estado de la persona que socorrer cambia, llame inmediatamente al 118.

¿Hay algún caso en el que no tenga que llamar al 118?
No tiene que llamar al 118:
- para todas las situaciones consideradas no urgentes
- buscar asesoramiento médico especializado
- para información de carácter sociosanitario: horarios de los servicios, reserva de exámenes o pruebas diagnósticas, farmacias de guardia.

¿Hay alguna aplicación que pueda ayudarme?
Si el servicio del Número Único 112 está activo en su región, la app Where are U del Ministerio del Interior le permite ser localizado con precisión y también ofrece un servicio de intérpretes en 12 idiomas. Puede descargar Where are U de forma gratuita en las principales tiendas de aplicaciones.

El acceso a las instalaciones sanitarias por parte de extranjeros que no cumplan con las normas de residencia no puede dar lugar a ningún tipo de denuncia ante las autoridades, excepto en los casos en los que sea obligatorio el parte médico, en igualdad de condiciones con un ciudadano italiano.

Urgencias es un centro de asistencia sanitario dedicado a las situaciones de emergencia y urgencia. La Sala de Urgencias se encuentra en el hospital y está siempre abierta, 24 horas al día y 365 días al año.
Puede ir allí con un vehículo de primeros auxilios (ambulancia) tras llamar al 118 o por tu cuenta.

MÁS INFORMACIÓN

¿Qué pasa cuando llego a Urgencias?
En el interior, le recibe una enfermera que asigna al nuevo paciente un código de entrada llamado TRIAGE, que establece el orden de acceso a la atención según la gravedad. Por supuesto, se da prioridad SIEMPRE a los códigos de mayor riesgo. En Italia se está avanzando hacia un sistema único de 5 códigos, pero algunas regiones y el propio servicio 118 siguen trabajando con 4 códigos.

¿Cuántos hay y qué significan estos códigos?
En algunos casos los códigos son numéricos, en otros se identifican con un color.
CÓDIGO 1 o ROJO= Asistencia inmediata en caso de peligro para la vida, con prioridad absoluta.
CÓDIGO 2 o AMARILLO o NARANJA = urgencia que puede empeorar. El paciente será atendido en el menor tiempo posible
CÓDIGO 3 o AZUL o VERDE (dependiendo de si hay 4 o 5 códigos en total en esa Sala de Urgencias) = situación urgente pero estable, que no empeora con el tiempo
CÓDIGO 4 o VERDE (si hay 5 códigos)= urgencia aplazable. Los pacientes con este código serán atendidos después de los casos más urgentes.
CÓDIGO 5 o BLANCO = "no urgente" Situaciones que no son en absoluto graves y que podrían ser tratadas adecuadamente por el médico de cabecera. Estos casos sólo se tratarán después de los otros códigos, por lo que la espera puede ser muy larga. Si el médico que realiza el examen confirma el código blanco, todos los servicios de Urgencias realizados (incluidos los estudios diagnósticos) estarán sujetos al copago, salvo en los casos de derecho de exención documentado.

¿Qué debo llevar si voy a Urgencias?
Es aconsejable llevar un documento de identidad, la tarjeta sanitaria y el código fiscal.

¿Cuánto tiempo tengo que esperar para que me visiten?
Depende de la urgencia de su situación. Si es usted código rojo el tratamiento es inmediato, si es código amarillo, azul o verde esperará más tiempo. Si es código blanco puede esperar hasta varias horas.

¿Qué pasa si mientras espero en urgencias me siento peor?
Tiene que volver a ver a la enfermera, que volverá a evaluar su situación.

¿Puedo hablar mi propio idioma?
Se puede solicitar un intérprete o un mediador cultural si es necesario

Si no tengo permiso de residencia, ¿puedo ir a urgencias?
Sí, para emergencias, incluso en ausencia de documentos italianos. Los extranjeros irregulares sin permiso de residencia reciben atención ambulatoria y hospitalaria urgente y esencial por enfermedad y lesión a través del código STP (Extranjero temporalmente presente). Los ciudadanos de la UE sin tarjeta sanitaria italiana y/o TSE y en condición de fragilidad social tienen asegurada la misma atención en algunas Regiones a través del código ENI (europeo no inscrito).

SI TIENE UNA EMERGENCIA MÉDICA PUEDE

Llamar al número 118
La llamada es gratuita en todo el país, las 24 horas del día. Utilizar la aplicación Where are U. En las regiones en las que el servicio 112 está activo, la aplicación permite una localización precisa y también ofrece un servicio de interpretación en 12 idiomas. Puede descargarse gratuitamente en las principales tiendas de aplicaciones.

Acudir a Urgencias
La Sala de Urgencias se encuentra en el hospital y está siempre abierta, 24 horas al día, 365 días al año.
Traiga un documento de identidad, su tarjeta sanitaria y su código fiscal. Los extranjeros sin permiso de residencia también pueden acceder al servicio de urgencias.

Якщо ви перебуваєте в Італії і у вас виникла потреба у невідкладній медичній допомозі, ви повинні зателефонувати за номером 118. У деяких італійських регіонах Центральна оперативна служба охорони здоров'я відповість вам безпосередньо, в інших ви зв'яжетесь з Центром реагування за єдиним номером служби екстреної допомоги 112, який переадресує вас на службу 118 після того, як попросить дати коротку інформацію та локалізує вас. У будь-якому випадку, через кілька секунд ви зв'яжетесь з тим, хто зможе допомогти вам. Найчастіше карети швидкої допомоги відправляються вже під час телефонного дзвінка. Кожна розмова зі службою 118 автоматично записується.

ДІЗНАТИСЯ БІЛЬШЕ:

Чи 118 є безкоштовним номером?
Так, дзвінок
безкоштовний по всій країні, 24 години на добу.

Чи можна зателефонувати на номер 118 з будьякого телефону, стаціонарного чи мобільного?
Так, з мобільного телефонах можна дзвонити на номери екстреної допомоги (118, 112, 113, 115), навіть якщо на картці немає кредиту.

Коли мені телефонувати за номером 118?
Ви повинні звертатися за номером 118 лише в тих ситуаціях, коли життя людини може бути під загрозою, наприклад у випадку:
• Тяжке захворювання (втрата свідомості, утруднення дихання, біль у грудях)
• ДТП, травма на виробництві, побутові, спортивні травми
• Необхідність термінової госпіталізації за рекомендацією лікаря

Що мені сказати, коли я розмовляю з оператором служби 118?
Ви повинні спокійно відповідати на запитання, поставлені оператором, і залишатися на зв'язку доки вас про це просять. Будьте готові надати деяку інформацію про місце події (місто, вулиця, номер вулиці), пояснити, що сталося (хвороба, нещасний випадок тощо) та повідомити про те що ви бачите. Важливо розповісти про конкретні ситуації: маленька дитина, вагітна жінка, літня людина, людина з відомими захворюваннями (серцеві захворювання, астма, цукровий діабет, епілепсія тощо).

Чи можу я говорити своєю рідною мовою?
Послуга багатомовного перекладача гарантована в регіонах, де діє центр служби 112.

Що робити, під час очікування на допомогу?
Коли ви очікуєте допомогу, важливо:
• Виконувати інструкції, які вам надав співробітник 118 (рятувальні дії)
• Тримати телефонну лінію вільною для отримання подальших дзвінків з оперативного центру
• Підготувати будь-яку медичну документацію, яка є у вас (медична картка, останнє медичне заключення тощо)
і завжди дотримуйтесь інструкцій, наданих оператором служби 118.
У разі зміни стану особи, якій необхідно надати допомогу, негайно телефонуйте за номером 118.

Чи є випадки, коли мені не потрібно дзвонити за номером 118?
Вам не потрібно дзвонити за номером 118:
• у разі нетермінових ситуацій
• у разі коли вам потрібна консультація спеціаліста
• у разі коли вам потрібна інформація соціальномедичного характеру: графіки обслуговування, замовлення візиту до лікаря чи діагностичних обстежень, чергової аптеки.

Чи є якісь додатки, які можуть мені допомогти?
Якщо служба 112 діє у вашому регіоні, додаток Міністерства внутрішніх справ «Where are U» дає вам змогу точно визначити місцезнаходження, а також надає послуги перекладача на 12 мовах. Ви можете завантажити Where are U безкоштовно з основних магазинів.

Доступ до медичних закладів іноземців, які не дотримуються правил щодо дозволу на проживання, не може призвести до будь-яких повідомлень до органів влади, за винятком випадків, коли є обов'язковим медичне заключення, на рівних умовах з італійським громадянином.

ШД — це заклад охорони здоров'я, призначений для невідкладних та надзвичайних ситуацій. Швидка допомога знаходиться в лікарні і працює завжди, 24 години на добу та 365 днів на рік.
Поїхати туди можна на кареті швидкої допомоги після того як ви її викликали за номером 118, або самостійно.

ДІЗНАТИСЯ БІЛЬШЕ:

Що відбувається, коли я потрапляю до відділення швидкої допомоги?
Вас прийме медсестра, яка призначає новому пацієнту код на вході під назвою ТРІАЖ, який визначає пріоритет надання допомоги пацієнтам в залежності від тяжкості їхнього стану. Звичайно, пріоритет ЗАВЖДИ надається кодам підвищеного ризику. В Італії ми рухаємося до єдиної системи з 5 кодів, але деякі регіональні центи і служба 118 все ще працюють з 4 кодами.

Скільки їх і що означають ці коди?
У деяких випадках коди є числовими, в інших випадках вони визначаються кольором.
КОД 1 або ЧЕРВОНИЙ = Негайна допомога у разі загрози життю, з абсолютним пріоритетом.
КОД 2 або ЖОВТИЙ або ОРАНЖЕВИЙ = термінова ситуація, яка може погіршитися. Пацієнт буде обстежений якомога швидше
КОД 3 або СВІТЛО-СИНИЙ або ЗЕЛЕНИЙ (залежно від того, чи передбачено 4 чи 5 кодів у цьому відділенні ШД) = термінова, але стабільна ситуація, яка не погіршується з часом
КОД 4 або ЗЕЛЕНИЙ (якщо передбачено 5 кодів) = відкладена терміновість. Пацієнти з цим кодом будуть обстежені після найневідкладніших випадків.
КОД 5 або БІЛИЙ = "нетермінові" Абсолютно несерйозні ситуації, які міг би вилікувати сімейний лікар. Ці випадки розглядатимуться лише після інших кодів, тому очікування може затягнутися.
Якщо білий код підтверджується лікарем, що здійснює огляд, усі надані послуги ШД (включно діагностичні дослідження) підлягають оплаті, за винятком випадків документально підтвердженого права на звільнення від сплати медичних послуг.

Що я маю взяти з собою, якщо я іду до відділу швидкої допомоги?
Бажано мати з собою документ, що посвідчує особу, медичну картку та фіскальний код.

Скільки часу я маю чекати, перш ніж мене оглянуть?
Це залежить від того, наскільки нагальна ваша ситуація. Якщо у вас червоний код, огляд і надання допомоги відбувається негайно, якщо код жовтий, синій або зелений, ви будете чекати довше. Якщо у вас білий код, ви можете чекати кілька годин.
Що робити, якщо я відчуваю себе гірше, поки чекаю моєї черги у відділу Швидкої допомоги?
Ви повинні знову підійти до медсестри, яка ще раз оцінить вашу ситуацію.

Чи можу я розмовляти своєю мовою?
У разі потреби можна попросити присутності перекладача або мовного посередника

Якщо у мене немає посвідки на проживання, чи можу я звернутися до Швидкої допомоги?
Так, на екстрені випадки, навіть за відсутності італійських документів. Іноземцям з нелегальним статусом без посвідки на проживання забезпечується термінове та необхідне амбулаторне та стаціонарне лікування у зв'язку з хворобою та травмою за кодом STP (Тимчасово присутній іноземець). Громадянам ЄС без італійської медичної картки та/або Європейської картки медичного страхування (TEAM) та в умовах соціальної нестабільності надається така ж послуга в деяких регіонах через код ENI (Незареєстрований громадянин ЄС).

ЯКЩО ВАМ НЕОБХІДНА НЕВІДКЛАДНА МЕДИЧНА ДОПОМОГА, ВИ МОЖЕТЕ

Зателефонувати за номером 118 Дзвінок безкоштовний на всій території Італії цілодобово.
Користуватися додатком Where are U
У регіонах, де працює служба 112, додаток дозволяє точно локалізуватися, а також надає послуги перекладача 12 мовами. Його можна безкоштовно завантажити в основних магазинах.

Звернутися до Швидкої Допомоги
Відділення швидкої допомоги знаходиться в лікарні і працює завжди і цілодобово 365 днів на рік.
Візьміть із собою документ, що посвідчує особу, медичну картку та фіскальний код. Іноземці без посвідки на проживання також можуть отримати послуги відділення швидкої допомоги.

意大利紧急医疗救助：
118和急诊中心
118
如果你身处意大利并需要紧急医疗救助，应当拨打118。在意大利的一些大区，医疗救助总线将直接答复你，在另一些大区，应急统一号码112的应答中心将与你取得联系，在简要询问一些信息并对你进行定位后转接至118。
在这两种情况下你都能在几秒钟内与能够帮助你的人取得联系。在大多数情况下，在通话过程中救护车便已被派出。
与118的每一次对话都将被自动录音。

了解更多:

118是免费号码吗？是的，呼叫在全国范围内24小时均免费。

能够使用任何类型的电话拨打118吗，无论是固定电话还是移动电话？是的手机在欠费状态下也能拨通紧急号码（118，112，113，115）。

我何时应当拨打118?
只有在某人遭遇生命危险时，你应当求助118，例如以下状况：
- 严重的突发不适（丧失意识、呼吸困难、胸口疼痛）
- 道路、工作、居家、运动环境中突发的意外
- 医生认为必要的紧急入院治疗

当我与118接线员通话时应当说什么?
应当镇静地回答接线员提问并依照要求保证在线。准备好就事发地点提供信息（市镇、街巷、门牌号），解释所发生事件（突发不适、意外事故等等）并转达所目睹的情况。通知以下特殊情况十分重要：儿童、孕妇、老年人、已知疾病（心脏病、哮喘、糖尿病、癫痫等等）患者。

我可以说自己的语言吗?
在开通112突发事件统一应答中心的大区可保证多语言翻译服务。

等待急救的过程中我应当做些什么?
在等待急救的过程中有必要：
- 履行118中心工作人员给出的指示（急救操作）
- 保持电话线路畅通，以接听操作中心的再次呼叫
- 准备好你持有的医疗文件（医保卡、最近一次就医病历等等）

并且始终遵循118接线员提供的指示。
在待急救人员情况发生变化时，立即再次拨打118.

存在我不应当拨打118的情况吗?
以下情况无需拨打118：
- 所有被认作非紧急的状况
- 咨询专科医生
- 询问与社会医疗有关的信息：服务时间、就诊预约或诊断检查、值班药房工作时间。

是否存在能够帮助我的App?
如果你所在的大区开通了统一应急号码112服务，内政部的App“Where are U”可以进行精准定位并提供12种语言的翻译服务。你可以在主要商店免费下载应用“Where are U”

急诊中心
急诊中心是为紧急突发状况提供医疗救助的机构。急诊中心位于医院内部且全年365天每日24小时始终开放。
在拨打118后可乘坐急救工具（救护车）或自行前往急诊中心。

了解更多

当我到达急诊中心后会发生什么？
在急诊中心内部一名护士将负责接待并在入口处发放给新患者一项名为“分类”的编码，依照伤患的严重程度划分就诊顺序。始终奉行风险更高的编码优先就诊。在意大利紧急医疗救助正在向采用5种编码的统一体系发展，但是在一些大区的118应答中心仍然使用4种编码。

这些编码共有几种并表示何种含义？
在一些情况下编码为数字形式，在另一些情况下每项编码等同于一种颜色。
1号编码或红色=具有生命危险的情况，采取立即救助，绝对优先处理。
2号编码或黄色/橙色=可能发生恶化的紧急情况。患者应当在尽可能短的时间内得到救助
3号编码或蓝色/绿色（取决于该急诊总共设有4项或5项编码）=紧急但稳定的状况，时间不会导致情况恶化
4号编码或绿色（若总共设有5种编码）=可延时处理的急性状况。持有此种编码的患者将排在情况更为紧急的患者之后得到救治。
5号编码或白色=“非紧急情况”绝对不严重的情况且在家庭医生处便可得到恰当治疗。这种情况仅在其它编码患者均处理完毕后方能就诊，因此等候时间会延长许久。若医生确认为白色编码患者问诊，所有在急诊实施的医疗服务（包括诊断检查）均应支付费用，在持有免费医疗文件的情况下除外。

若到急诊就医我应当携带什么？
建议携带身份证件、医保卡和个人税号。

在就诊前我需要等待多长时间？
取决于你健康状况的紧急程度。如果你是红色编码，治疗将即刻进行，如果你是黄色、蓝色或绿色编码患者，你将等待较长时间。如果你是白色编码患者，有可能等待数个小时。

若在急诊等候过程中我感到自身情况恶化，将发生什么？
你应当再次求助护士，对你的状况进行重新评估。

我能说自己的语言吗？
在需要的情况下可以申请一名翻译或文化沟通人员到场。

如果我没有居留许可，可以到急诊就医吗？
可以，在紧急状况下即便没有意大利身份证件也可以到急诊就医。对于无居留许可的非常规外籍人员，可通过 STP 代码（临时居留外国人），确保对疾病和受伤进行紧急且必要的门诊和住院治疗。对于无意大利医保卡和/或TEAM且处于社会弱势状态的欧盟公民，通过ENI代码（非欧盟注册）在某些大区可享受（与意大利公民相同的）同等医疗待遇。

如果遭遇突发医疗事件你可以

拨打118
呼叫在全国范围内24小时免费。
使用App“Where are U”
在开通了112服务的大区，App可进行精准定位并提供12种语言的翻译服务。在主要商店均可免费下载。

前往急诊中心
急诊中心位于医院内且全年365天每日24小时始终开放。
请携带身份证件、医保卡和个人税号。无居留许可的外籍人员也可以到急诊中心就医。

118 والإسعاف الأولي

الرقم 118
إن كنت تتواجد في إيطاليا وحدثت معك حالة طارئة صحية, عليك الاتصال بالرقم 118. في بعض الأقاليم الإيطالية ستجيبك مباشرة المركزية العملية المختصة بالإجابة على المكالمات الطوارئ الواردة من المناطق التابعة لها, بينما في أقاليم أخرى يتم توصيلك مع المركزية المختصة بالإجابة على المكالمات الطوارئ الواردة من المناطق التابعة لها, بينما في أقاليم أخرى يتم توصيلك مع المركزية المختصة بالإجابة على المكالمات الطوارئ الواردة من المناطق التابعة لها.
بعد سؤالك عن بعض المعلومات المختصرة وتحديد موقعك, سيتم توصيلك مع العملية المختصة بالإجابة على المكالمات الطوارئ الواردة من المناطق التابعة لها.
في كل الحالتين وخلال بضع ثوانٍ تكون على اتصال مع شخص مساعدتك.
في أغلب الحالات يتم إرسال وسائل الإسعاف فورا ما دامت المكالمة مستمرة.
كل اتصال بالرقم 118 يتم تسجيله بشكل أوتوماتيكي.

لمعرفة المزيد:

هل الرقم 118 هو مجاني؟ نعم, الاتصال بهذا الرقم هو مجاني في جميع أنحاء الدولة, وهو فعال 24 ساعة في اليوم.

هل من الممكن الاتصال بالرقم 118 من أي هاتف, هاتف ثابت أو خلوي؟ نعم.
الهواتف الخلوية مؤهلة للاتصالات تجاه الأرقام الإسعافية (118, 112, 113, 115) حتى إذا كانت بطاقة الهاتف خالية من الرصيد.

متى من الممكن الاتصال بالرقم 118؟
بإمكانك الاتصال بالرقم 118 فقط في تلك الحالات التي يكون هناك خطر على حياة إنسان, مثل الحالات التالية:
- مرض شديد (فقدان الوعي, صعوبة في التنفس, ألم في الصدر)
- حادث طرق, حادث في العمل, الحوادث المنزلية, الحوادث الرياضية)
- الحاجة إلى دخول المستشفى بشكل عاجل بناءا على إرشادات الطبيب

ماذا من واجبي أن أقول خلال إتصالي بعامل الرقم الموحد 118؟
عليك الإجابة بهدوء على الأسئلة التي يوجهها إليك العامل والبقاء على الخط طوال المدة التي تطلب منك.
إستعد لتقديم بعض المعلومات التي تتعلق في مكان وقوع الحدث (البلدية, الشارع, الرقم), تفسير ما حدث (المرض, الحادث, إلخ) والإبلاغ عما تراه. من المهم التبليغ عن حالات معينة: طفل صغير, إمرأة حامل, شخص كبير السن, شخص يعاني من أمراض معروفة (مرض قلب, الربو, مرض السكري, داء الصرع وإلخ).

هل بإمكاني التكلم بلغتي؟
في الأقاليم التي بها فعالة المركزية الموحدة للإجابة على المكالمات الطوارئ الواردة من المناطق التابعة لها, خدمة الترجمة اللغوية المتعددة اللغات مضمونة.

ماذا علي أن أفعل خلال إنتظاري للإسعاف؟
خلال فترة إنتظار الإسعاف من الضروري:
- تنفيذ الإرشادات التي يتم تقديمها لك من قبل عامل المركزية 118 (منوارات منقذة للحياة)
- المحافظة على خط الهاتف حر لاستلام المزيد من المكالمات من قبل المركزية العملية
- تجهيز المستندات الصحية التي بحوزتك (البطاقة الصحية, آخر تقرير مستشفى, إلخ)

ودائما, العمل بموجب الإرشادات الموزعة من قبل عامل المركزية 118.
في حالة تغيّر ظروف الشخص المحتاج للإسعاف, إعادة الاتصال فورا بالرقم 118.

هل هناك حالات يتوجب علي فيها عدم الاتصال في الرقم 118؟
عدم الاتصال في الرقم 118:
- في جميع الحالات غير الطارئة
- لطلب الاستشارات الطبية الأخصائية
- لطلب المعلومات ذات الطبيعة الاجتماعية الصحية: جداول مواعيد الخدمات, حجز مواعيد لزيارات أو فحوصات تشخيصية, الصيدليات المناوبة.

هل موجودة تطبيقات من الممكن أن تساعدني؟
إذا كانت خدمة الرقم الموحد 112 فعالة في الإقليم الذي تعيش به, تطبيق وزارة الداخلية Where are U يسمح بتحديد موقعك بدقة ويوفّر خدمة ترجمة لغوية فورية لغة. إبلاغك تنزيل التطبيق Where are U مجانا من مواقع التطبيقات الرئيسية.

مركز الإسعافات الأولية
مركز الإسعافات الأولية عبارة عن هيئة رعاية صحية خاصة بالحالات العاجلة والحالات الطوارئ. مركز الإسعافات الأولية موجود لدى المستشفى وهو مفتوح دائما على مدار 24 ساعة باليوم و 365 يوم في السنة.
من الممكن التوجه إليه بوسيلة إسعاف (سيارة إسعاف) بعد الاتصال بالرقم 118 أو بشكل مستقل.

المعرفة المزيد
ماذا يحدث عند وصولي إلى مركز الإسعافات الأولية؟
يتم استقبال كل مريض من قبل ممرض الذي يعطي للمريض تذكرة TRIAGE يحدد ترتيب الأولوية للعلاج بموجب خطورة الحالة. يتم الوصول إلى العلاج بموجب خطورة الحالة.
إعطاء الأولوية لعلاج المخاطر.
في إيطاليا, يتم تقسيم الرموز من 5 رموز, يتم التوجه نحو نظام واحد موحد لكن بعض الحقائق اللإقليمية لا تزال تعمل بموجب 4 الرموز.

ما هي هذه الرموز وماذا تعني؟
في بعض الحالات الرموز تكون رقمية, وفي حالات أخرى تكون محددة من قبل لون.
رمز 1 أو أحمر = مساعدة فورية في حالة الخطر على الحياة, مع إعطاء الأولوية القصوى.
رمز 2 أو أصفر أو برتقالي = حالة طارئة من الممكن أن تزداد سوءا. سيتم فحص المريض في أسرع وقت ممكن.
رمز 3 أو أزرق أو أخضر (إعتمادا على ما إذا كانت موجودة 4 أو 5 رموز في مركز الإسعاف الأولي هذه) = حالة عاجلة ولكن مستقرة, التي لا تزداد سوءا مع الوقت.
رمز 4 أو أخضر(إذا كانت موجودة 5 رموز) = حالة طارئة قابلة للتأجيل. يتم فحص المرضى الحاملين لهذا الرمز بعد الحالات المستعجلة بالأكثر.
رمز 5 أو أبيض “حالة غير طارئة” = حالات ليست خطيرة على الإطلاق ومن الممكن أن تعالج على يد طبيب الأسرة باللشكل المناسب. هذه الحالات ستتم معالجتها وفق طابور الإنتظار ومدة المعالجة الرموز الأخرى بعد الانتهاء من المعالجة الرموز الأخرى.
في حالة التأخير على من الممكن أن تطول كثيرا. رمز الطبيب الذي يقوم بفحص المريض, كافة الخدمات التي تم تقديمها من قبل الرمز الأبيض من قبل الطبيب الذي يقوم بفحص الممرضة في مركز الإسعافات الأولية (بما في ذلك الفحوصات التشخيصية) ستخضع للمراقبة في التالي, باستثناء حالات الحقن الموثق في الإعفاء.

ماذا يتوجب علي أن أحضر معي عند التوجه إلى مركز الإسعاف الأولي؟
من المستحسن أن تأخذ معك بطاقة الهوية, البطاقة الصحية والرمز التعريفي الضريبي.

ما هي المدة التي يجب أن أنتظرها قبل أن يتم الكشف عني؟
المدة تتعلق بمدى خطورة حالتك. إذا كنت تحمل الرمز الأحمر فالعلاج فوري. إذا كان الرمز أصفر, أزرق أو أخضر, يمكن أن تستنتظر أكثر وقتا. إذا كان رمزك أبيض فمن الممكن أن تنتظر أيضا ساعات مختلفة.

ماذا يحدث لو شعرت بسوء أثناء إنتظاري في مركز الإسعاف الأولي؟
يجب أن تتوجه من جديد إلى الممرض الذي بدوره سيقوم بإعادة تقييم وضعك.

هل يمكنني التحدث بلغتي؟
في حالة الحاجة من الممكن طلب وجود مترجم أو وسيط ثقافي

هل بإمكاني التوجه إلى مركز الإسعاف الأولي إذا كنت لا أملك تصريح إقامة؟
نعم, الحالات الطوارئ, أيضا في حالة عدم وجود وثائق إيطالية. للأجانب غير النظاميين والذين لا يملكون تصريح إقامة, مضمونة العلاجات العيادية والعلاجات الضرورية للأمراض والحوادث من المستشفى العاجلة والولادة. (مواطنين الاتحاد الأوروبي غير المالكين للبطاقة الصحية الإيطالية و/ أو بنفس مضمونة مضغوطة إجتماعية TEAM وأ وظروف الرمز ENI (أوروبي من الخلال الرمز STP (أجنبي موجود مؤقتا). العلاجات في بعض الأقاليم غير مسجّل).

إذا كانت لديك حالة صحية طارئة بإمكانك

الاتصال بالرقم 118
الاتصال مجاني على كافة أنحاء الدولة, على مدار 24 ساعة باليوم.

إستخدام التطبيق Where are U
في الأقاليم التي بها فعالة خدمة الرقم الموحد 112, أيضا يسمح بتحديد موقعك بدقة ويوفر التطبيق خدمة ترجمة لغوية فورية تضم 12 لغة. بإمكانك تنزيل التطبيق مجانا من مواقع التطبيقات الرئيسية.

التوجه إلى مركز الإسعافات الأولية
مركز الإسعافات الأولية موجود لدى المستشفى وهو مفتوح دائما على مدار 24 ساعة باليوم و 365 يوم في السنة.
خذ معك بطاقة الهوية, البطاقة الصحية والرمز التعريفي الضريبي. التوجه إلى مركز الإسعافات الأولية مسموح أيضا للأشخاص الأجانب بدون تصريح إقامة.

Un progetto a cura di:

siiet società italiana infermieri emergenza territoriale

SIEMS Società Italiana Emergenza Sanitaria

ASSOCIAZIONE NAZIONALE cives OdV

SIMEU società italiana medicina d'emergenza-urgenza

in collaborazione con il ***TAVOLO IMMIGRAZIONE E SALUTE***

FISM

R4H ROTARIANS 4 HEALTH

ROTARY INTERNATIONAL