



CENTRO DI ASSISTENZA E URGENZA - CAU DI IMOLA

Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel Centro di Assistenza e Urgenza – CAU dell’AUSL di Imola. Questa carta presenta l’equipe che si prenderà cura di lei, l’organizzazione dell’assistenza e gli impegni che ci assumiamo per rendere il suo percorso sereno e soddisfacente.

Centro di Assistenza e Urgenza - CAU di Imola

Padiglione 15 Ospedale Vecchio - Ex Lolli, Via Caterina Sforza n. 3 - www.ausl.imola.bo.it

Direttrice Dott.sa Gabrielli Sabrina

Orari di apertura dell’Accettazione

Apertura: **tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle 8 del mattino alle 20 di sera**

Presentazione del Centro di Assistenza e Urgenza - CAU

Vi operano medici di continuità assistenziale ed infermieri adeguatamente formati per assistere persone con problemi sanitari urgenti ma non gravi, garantendo un’assistenza sanitaria sul territorio, che non intasi il Pronto Soccorso ospedaliero e sia appropriata, senza lunghe attese e gratuita.

Si prende cura delle situazioni che al Pronto soccorso sarebbero classificate con un codice bianco o verde, generalmente soggette ad attese maggiori e a compartecipazione alla spesa (ticket).

I cittadini che si recano al CAU saranno accolti da un infermiere, che effettua il primo inquadramento. Se rileva bisogni che esigono fin da subito l’intervento di uno specialista o di emergenza, l’assistito è indirizzato al Pronto Soccorso o vi è direttamente trasferito in ambulanza.

Modalità di accesso

All’accoglienza infermieristica segue, **in ordine di arrivo**, la visita medica ed eventuali altri approfondimenti diagnostici di base (alcuni esami di laboratorio, elettrocardiogramma, ecografia, etc).

Il trattamento che viene effettuato all’interno del CAU è completamente gratuito per gli assistiti in Emilia-Romagna, mentre comporta il pagamento di 20 euro per chi non ha un medico di medicina generale assegnato nella nostra regione. E’ comunque possibile che il medico del CAU prescriva prestazioni specialistiche a completamento diagnostico da effettuarsi al di fuori del CAU, in tempi brevi e secondo percorsi interni concordati, che saranno invece soggette al pagamento di ticket, se dovuto, e il cui esito sarà valutato dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta. Il referto del percorso clinico-assistenziale eseguito nel CAU viene trasmesso informaticamente al medico di famiglia e inserito nel Fascicolo Sanitario elettronico dell’assistito.

Principali segni e sintomi per cui ci si può rivolgere al CAU

- Mal di testa/cefalea/emicrania lieve-moderato
- Disturbi della vista
- Occhio rosso con secrezioni/Congiuntivite
- Dolore all’occhio
- Trauma occhio senza disturbi della vista
- Irritazione da lenti a contatto
- Riduzione dell’udito/Tappo di cerume
- Dolore orecchio
- Corpo estraneo orecchio
- Dolore alle articolazioni
- Contrattura muscolare
- Mal di schiena/Lombalgia
- Diarrea (senza sangue)
- Disturbi anali
- Dolore addominale (con dolore lieve-moderato)
- Nausea e/o vomito ripetuto
- Dolore fianco (tipo coliche renali)
- Bruciore/Difficoltà a urinare
- Ostruzione o sostituzione di catetere vescicale
- Sangue al naso

- Mal di denti
- Problemi post-estrazione dentaria
- Agitazione in stato ansioso già conosciuto
- Torcicollo
- Febbre
- Tosse/Raffreddore/Mal di gola
- Medicazioni, rimozioni punti e altre prestazioni infermieristiche
- Piccole ferite
- Prurito, arrossamento/tumefazione della cute
- Punture di insetto, morso di animale
- Traumi lievi (Piede, Caviglia, Ginocchia, Gomito, Polso, Mano)
- Ustioni minori/Solari
- Variazione glicemia
- Variazione pressione arteriosa
- Richiesta di counselling su terapie e prescrizioni

In caso di dolore al petto o grave difficoltà respiratoria è sempre necessario telefonare al 118

IL PATTO della QUALITA'

Le garanzie del Centro di Assistenza e Urgenza - CAU

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti:

- Diritto alla privacy e alla tutela dei dati personali. Ogni individuo ha il diritto alla tutela delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche;
- Accesso e attenzione. Ogni utente ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;
- Informazione. Ogni individuo ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse;
- Trasparenza. Ogni utente ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate;
- Suggerimenti e/o reclami. Ogni utente ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi e in modo adeguato*.

Doveri:

- Rispetto degli altri utenti;
- Rispetto dei professionisti, dell'organizzazione del lavoro e del servizio;
- Rispetto delle regole di accesso al servizio;
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi;
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).
- È vietato l'uso di qualunque dispositivo (per esempio videotelefono, tablet, macchina fotografica, ecc...) per la raccolta e la diffusione di immagini, suoni e video delle persone presenti nelle strutture aziendali.
- L'uso improprio e la diffusione illegittima di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi e dei professionisti aziendali sarà valutata nelle opportune sedi

***Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)**

URP (Ufficio Relazioni col Pubblico), CCM (Comitato Consultivo Misto) e il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola. Tel. 0542/604121- FAX 0542.604247 -e-mail: urp@ausl.imola.bo.it