



AMBITO TERRITORIALE DI LAMEZIA TERME

Modalità di accesso

Il servizio è a disposizione, nelle ore notturne, nei prefestivi e nei festivi, dell'utente (iscritto al SSN) dell'ASP di Catanzaro, Territorio ex AS n°6 Lamezia Terme, con problemi per i quali ritiene di non poter rinviare un intervento medico. L'utente contatta telefonicamente il servizio competente per la propria zona e fornisce le informazioni necessarie.

Cosa eroga

Il medico di Continuità Assistenziale può effettuare visite domiciliari urgenti e può prescrivere farmaci indicati per terapie d'urgenza o necessari alla prosecuzione della terapia la cui interruzione potrebbe aggravare le condizioni della persona. Può rilasciare anche certificati di malattia in casi di stretta necessità o per un periodo massimo di tre giorni. Può, infine, proporre il ricovero in ospedale qualora lo ritenga opportuno, compresa l'attivazione dell'ambulanza 118.

Se il medico è assente per visita domiciliare al momento della richiesta telefonica, l'utente riceve da un risponditore telefonico l'informazione di richiamare più tardi e nel caso sia urgentissimo di attivare il 118.

Il medico può fornire un "consiglio telefonico", suggerendo il comportamento da adottare per lo specifico problema, oppure può invitare l'utente in sede di guardia medica per l'eventuale rilascio di ricetta nel caso sia necessaria la prescrizione di farmaci urgenti.

Qualora la situazione lo richieda, si reca al domicilio dell'utente stesso.

PRASSI TELEFONICA

Comportamento e responsabilità del medico nella richiesta telefonica della guardia medica a domicilio

Di seguito si indicano i **passi della presa in carico del problema** ritenuti opportuni e necessari nel preliminare rapporto telefonico (**counselling**).

1. Dopo il saluto e la presentazione, il medico dedica adeguato tempo di ascolto del paziente e della sintomatologia, porgendo ulteriori domande per far evidenziare sintomi non sufficientemente illustrati e per fare avvertire che si è attenti e si pone tutto l'interesse necessario;
2. Riassumere i sintomi ascoltati per verificare se sono stati compresi;
3. Valutare la necessità o l'urgenza nelle sue graduazioni;
4. Fornire tutte le informazioni tese a motivare il perché si andrà a fare la visita a domicilio, il tempo necessario presumibile, oppure il perché dell'invito a recarsi in guardia medica .
5. Verificare se l'utente sia in condizioni di essere accompagnato alla guardia medica;

6. Se si tratta di visita differibile al medico di famiglia, nella giornata successiva ,dare tutti i ragguagli e le indicazioni comportamentali da adottare a tutela sanitaria dell'utente;
7. Chiedere se l'utente ha compreso e se è soddisfatto e rassicurato.
8. Invitare ad eventuale richiamo telefonico se altre sintomatologie lo dovessero ulteriormente preoccupare e salutare cordialmente.

I predetti passi soddisfano le esigenze di tutela dell'utente e dell'operatore che è passibile , per come ribadiscono le sentenze della Corte di cassazione, di condanna se si rifiuta di visitare un paziente, ritenendo che la visita non sia urgente, qualora non abbia acquisito le indicazioni necessarie per la verifica della necessita' e dell'urgenza della visita domiciliare. Qualunque sia la valutazione, è bene ribadire che, per come evidenziato da alcuni reclami, se una visita negata a domicilio viene eseguita dopo l'intervento delle forze dell'ordine sollecitato dall'utente, il medico che abbia tenuto tale comportamento , al di là delle giustificazioni adducibili a parole, nella sostanza si dimostra incoerente ed ammette lo sbaglio, pertanto è necessario chiedere scusa all'utente oltre a far comprendere le motivazioni del precedente rifiuto.

La prassi sopra indicata diviene disposizione a cui attenersi, a garanzia di superamento dei problemi reclamati dai cittadini e verrà resa nota agli utenti, per dovere di informazione e trasparenza, a mezzo locandina e modello informativo a cura dell'URP scaricabile dal sito all'indirizzo www.as6lamezia.it sull'area modulistica.