

Hai bisogno del reparto di emergenza (pronto soccorso) negli ospedali - oppure potrai essere aiutato dal medico locale?

Do you need a hospital emergency department – or can your local doctor help?

E' importante che tutti abbiano le idee chiare sul ruolo dei reparti di emergenza degli ospedali. Questi reparti sono stati ideati allo scopo di offrire assistenza nei casi gravi di emergenza come quelli causati da incidenti stradali o da attacchi di cuore oppure nei casi meno gravi. Essere pienamente a conoscenza del funzionamento di questi reparti di emergenza e dei servizi alternativi di cui eventualmente ci si potrà servire può essere cosa assai utile per ridurre il tempo di attesa e per poter quindi usufruire di un servizio più immediato. Il tempo di attesa nel reparto di emergenza di un ospedale dipende innanzi tutto dalla gravità delle condizioni della persona da soccorrere ed in effetti le persone con gravi problemi di salute hanno la precedenza nei confronti di coloro che versano in condizioni meno gravi.

Dove altro potrei andare per consigli o cure?

Un medico generico (GP) è di solito la prima persona da consultare per la soluzione dei nostri problemi di carattere sanitario. Molti medici generici prestano la loro opera presso centri medici che restano aperti per molte ore e in alcuni casi per 24 ore al giorno. Se per la soluzione dei tuoi problemi non gravi andrai a consultare un medico generico anziché rivolgerti al reparto di emergenza di un ospedale dovrai aspettare di meno per farti curare ed allo stesso tempo contribuirai a ridurre il tempo di attesa nei reparti di emergenza degli ospedali. In diverse zone, inoltre, esistono dei centri sanitari comunitari il cui personale ben qualificato è in grado di offrire un accurato servizio gratuito in molti campi della medicina. Per ulteriori informazioni in merito mettiti in contatto con il tuo Community Health Centre (il numero potrai trovarlo sotto la lettera C nella guida telefonica).

Cosa avviene quando arrivi in un reparto emergenza

Prima di tutto ti rivolgerai alla segretaria (receptionist) ed alla "triage nurse" (l'infermiera addetta al servizio accoglienza). Hai diritto all'assistenza di un interprete e se intendi farne richiesta informa immediatamente il personale sanitario in merito al tuo desiderio.

La segretaria ti chiederà:

- il tuo tesserino Medicare (oppure il tuo tesserino speciale "Health Care Card", se ce l'hai)
- le tue generalità come ad esempio nome e cognome, indirizzo e nome del tuo medico. Ciò consentirà al personale dell'ospedale di poter consultare una tua eventuale cartella medica con tutte le informazioni sulle tue condizioni di salute.

La "triage nurse" è un'infermiera appositamente addestrata per distinguere i vari casi in base alla necessità ed all'urgenza dell'intervento richiesto. Al pari dei medici, le infermiere che prestano servizio nei reparti di emergenza dei vari ospedali sono altamente qualificate e bene addestrate a prestare assistenza medica nei casi di emergenza anche più gravi. Talvolta le infermiere cominciano ad assistere il paziente prima ancora dell'arrivo e dell'intervento del medico.

Se mi capita di rivolgermi al reparto di emergenza di un ospedale quanto mi toccherà aspettare?

Non sarà possibile fissare un appuntamento per farti visitare da un medico di un reparto di emergenza. Se qualcuno sarà visitato prima di altre persone che stavano aspettando già da un pezzo prima del suo arrivo vuol dire che le sue condizioni di salute sono assai gravi. Il fatto, poi, che uno arriva in ospedale a bordo di un'autoambulanza non vuol dire necessariamente che riceverà assistenza prima di altri che abbiano gravi problemi di salute e di assistenza. Fra le altre ragioni per le quali ci potrà essere un lungo periodo di attesa figurano:

- venire in possesso di tutte le informazioni necessarie per formulare una diagnosi completa sulle condizioni di salute del paziente a volte richiede una o due ore. Può darsi anche che uno debba essere sottoposto ai Raggi X oppure a qualche esame o analisi per poter stabilire le esatte condizioni del paziente e quindi l'intervento in suo favore
- se sarà necessario il ricovero in ospedale a volte occorrono diverse ore per trovare il posto (nel frattempo però il personale dell'ospedale si prenderà cura del paziente)

Cosa dovrò fare mentre aspetto?

- Se sei un paziente, può darsi che il personale dell'ospedale ti dica di non bere o di non mangiare niente prima di aver visto un medico. Se stai male oppure se le tue condizioni di salute subiscono un cambiamento (oppure se ti sembra di stare meglio e desideri andartene) informa la "triage nurse".
- Durante la visita cerca di seguire le istruzioni del personale dell'ospedale, con la tua collaborazione il personale stesso sarà in grado di offrirti un servizio migliore.

Ricorda che nei reparti di emergenza si è costantemente in uno stato di tensione e il personale è continuamente sotto pressione per cercare di porgere assistenza ed aiuto nei casi più disperati. Anche se ti senti ansioso ed allo stesso frustrato per il ritardo e la lunga attesa, ricordati che non saranno assolutamente tollerati atteggiamenti aggressivi nei confronti del personale dei reparti di emergenza, incluse eventuali aggressioni nei confronti delle infermiere. E ricorda inoltre che le sfuriate e le interruzioni causate dai pazienti o dai loro parenti serviranno soltanto a creare ulteriori ritardi ed attese più lunghe.

Cosa succede quando lascio il reparto emergenza?

Il personale fornirà al paziente dettagliate informazioni su ciò che dovrà fare dopo aver lasciato l'ospedale e indicherà anche la data in cui dovrà farsi visitare di nuovo dal medico. Se sarà necessario rilasciare un certificato oppure una lettera sulle condizioni di salute del paziente basterà farne richiesta prima di lasciare l'ospedale.

Se hai bisogno di assistenza per fare una telefonata in inglese chiama il Servizio Traduttori ed Interpreti (TIS) al numero 131 450.

Altri dettagli ed informazioni nella tua lingua sul Multicultural Communication website digitando: <http://mhcs.health.nsw.gov.au>

I numeri di telefono sono corretti al momento della pubblicazione, ma non vengono aggiornati costantemente. E' bene pertanto controllare i numeri stessi sulla guida telefonica.