



Acord de colaborare  
între Ministerul Sănătății și Agenas

## Campanie de informare

### *“Utilizarea corectă a serviciilor de urgență și de intervenție rapidă”*

### Conținut informativ



## Campanie de informare

### **“Utilizarea corectă a serviciilor de urgență-intervenție rapidă”**

### **Conținut informativ comun la nivel național**

Ministerul Sănătății și Agenas – Agenția națională pentru serviciile regionale de sănătate, în colaborare cu Regiunile și cu Provinciile Autonome din Trento și Bolzano, au început punerea în aplicare a unei campanii naționale de informare cu privire la utilizarea serviciilor de urgență și intervenție rapidă, precum și a serviciului de asistență continuă.

Campania are scopul de a informa și de a sensibiliza întreaga populație, acordând o atenție deosebită tinerilor și străinilor, cu privire la utilizarea corespunzătoare a serviciilor, cu convingerea că un cetățean mai informat este un cetățean capabil să recunoască propriile nevoi de sănătate și să identifice pe baza lor structura cea mai adecvată căreia să i se adreseze.

Campania națională presupune o bază informativă definită în conformitate cu literatura și experiențele internaționale și naționale inerente campaniilor de informare în sănătate – și în special intervențiile orientate înspre utilizarea corectă a serviciilor de urgență și intervenție rapidă.

În următoarele pagini, este prezentat conținutul specific al bazei informative care a fost aprobată la nivel național de toate Regiunile, de Ordine și Colegii, de Societăți științifice și Asociații profesionale de sector.



## CE ESTE NUMĂRUL 1-1-8

- 1-1-8 este numărul telefonic, unic pe întreg teritoriul național, de referință pentru toate cazurile de solicitare de ajutor medical într-o situație de urgență – intervenție rapidă\*.
- Numărul 1-1-8 pune cetățeanul în contact cu o *Centrală Operativă* care primește apelurile, evaluează gravitatea situației și, dacă este necesar, trimite personal și mijloace de prim-ajutor în conformitate cu situațiile specifice de necesități. Centrala va coordona primul-ajutor din locul evenimentului și până la spitalul cel mai adecvat.
- 1-1-8 este un număr gratuit și este activ pe întreg teritoriul național, **24 ore din 24**.
- Numărul 1-1-8 poate fi apelat de la orice telefon, fix sau mobil. Telefoanele mobile pot efectua apeluri către numerele de prim-ajutor (118, 112, 113, 115) chiar dacă pe cartelă nu mai aveți credit. Dacă apelul este efectuat de la o cabină telefonică nu este necesar nici jeton și nici cartelă.

\*

### Urgență

1. Puțin frecventă d.p.d.v. statistic
2. Implică unul sau mai mulți pacienți
3. Există un pericol de viață imediat
4. Necesită intervenții imediate terapeutice și de salvare a vieții și în cel mai scurt timp posibil

### Intervenție rapidă

1. Mult mai frecventă d.p.d.v. statistic
2. Implică unul sau mai mulți pacienți
3. Nu există un pericol de viață imediat
4. Necesită intervenții terapeutice în timp scurt



## APELAȚI NUMĂRUL 1-1-8

### Când puteți apela numărul 1-1-8

În toate acele situații în care există un risc pentru viață sau pentru siguranța unei persoane, precum în caz de:

- dificultatea sau absența respirației
- durere toracică
- pierderea prelungită a conștiinței (persoana nu vorbește și nu răspunde)
- traumatisme și leziuni cu hemoragie evidentă
- accident (domestic, stradal, sportiv, agricol, industrial)
- dificultăți de vorbire sau dificultate/incapacitate în utilizarea unuia sau ambelor membre de pe aceeași parte
- semne de sufocare, otrăvire, înec sau ardere.

### Cum puteți apela numărul 1-1-8:

- Formați numărul de telefon 1-1-8.
- Răspundeți cu calm la întrebările operatorului și așteptați atât cât sunteți rugat de acesta.
- Comunicați propriul număr de telefon.
- Indicați locul incidentului (localitatea, strada, numărul).
- Explicați incidentul (starea, accidentul, etc.) și comunicați ceea ce se vede.
- Indicați câte persoane sunt implicate.
- Comunicați condițiile persoanei implicate: *răspunde, respiră, sângerează, are dureri?*
- Comunicați situațiile speciale: copil mic, femeie însărcinată, persoană în vârstă, persoană cu afecțiuni cunoscute (boli de inimă, astm, diabet, epilepsie, etc.).

## IMPORTANT

- Conversația se va desfășura cu voce clară și se vor oferi toate informațiile solicitate de către operator care are rolul de a le analiza: nu este o pierdere de timp!!
- La finalul conversației asigurați-vă că receptorul a fost pus bine în furcă.
- Lăsați liber telefonul utilizat pentru chemarea echipajelor de prim-ajutor: veți putea fi contactat în orice moment de Centrala Operativă pentru clarificări ulterioare sau instrucțiuni.

## ÎN AȘTEPTAREA ECHIPAJULUI DE PRIM-AJUTOR

### Ce trebuie să facem

- Urmăți dispozițiile telefonice date de către personalul 1-1-8.
- Acoperiți pacientul și protejați-l de mediul înconjurător.
- Încurajați și liniștiți pacientul.
- În caz de accident, nu împiedicați sosirea echipei de prim-ajutor și semnați pericolul pentru trecători.
- Desfaceți ușor îmbrăcămintea strânsă (curea, cravată) pentru a facilita respirația.

### Ce nu trebuie să facem

- NU vă lăsați cuprinși de panică.
- NU deplasați persoana traumatizată decât dacă este absolut necesar pentru situații de pericol ambiental (gaz, incendiu, pericol de colaps iminent, etc.).
- NU administrați alimente sau băuturi.
- NU administrați medicamente.

## IMPORTANT

**NU ocupați NICIODATĂ linia telefonică utilizată pentru chemarea echipei de prim-ajutor: este posibil să fiți contactat în orice moment de către Centrala Operativă pentru clarificări ulterioare sau instrucțiuni.**

## CÂND SĂ NU APELAȚI NUMĂRUL 1-1-8

- Pentru toate situațiile care nu sunt considerate urgente.
- Pentru solicitarea de consultanță medicală de specialitate.
- Pentru obținerea de informații de natură socio-medicală: program servicii, programare consultații sau analize de diagnosticare, farmacii de serviciu.



## CAMERA DE GARDĂ

### Ce este

Camera de gardă din cadrul spitalului este structura care asigură în exclusivitate tratamentul cazurilor urgente sau care necesită intervenție rapidă, sau care se ocupă de acele condiții patologice, spontane sau traumatice, care necesită intervenții imediate de stabilirea a diagnosticului și terapeutice.

### Când trebuie să mergeți

Este bine să vă adresați Camerei de Gardă pentru probleme acute, urgente și care nu pot fi rezolvate de către medicul de familie, de către pediatrul ales în mod liber, sau de către medicii de asistență continuă (ex medicul de serviciu).

### Când nu trebuie să mergeți

Camera de Gardă nu este structura în care pot fi aprofundate aspecte clinice care nu sunt urgente sau cronice.

Din acest motiv, nu vă adresați Camerei de Gardă:

- pentru a evita listele de așteptare în cazul consultațiilor de specialitate care nu sunt urgente
- pentru a obține completarea de rețete și/sau de certificate
- pentru a obține controale clinice care nu sunt motivate de situații urgente
- pentru a evita consultarea propriului medic de familie
- pentru a obține servicii care ar putea fi furnizate în cadrul ambulatoriilor
- pentru comoditate, din obișnuință, pentru a evita plata ticket-ului.

## IMPORTANT

Orice vizită inutilă la Camera de Gardă reprezintă un obstacol pentru cei care au o urgență.

Utilizarea corectă a structurilor sanitare evită perturbarea acestora și a celorlalți utilizatori.

Buna funcționare a Camerei de Gardă depinde de noi toți.

## ACCESUL LA CAMERA DE GARDĂ

### Cum se intră

În Camera de Gardă se intră direct sau cu ambulanța apelând numărul 1-1-8

### Serviciul de Triaj și Codurile de culoare: semaforul sănătății

- La sosirea în Camera de Gardă, cetățeanul primește o evaluare imediată a gradului de urgență din partea asistenților pregătiți în mod corespunzător, cu atribuirea codului de culoare care stabilește prioritatea de acces la tratament, pe baza gravității cazului și indiferent de ordinea în care s-a ajuns în spital.

Această metodă este denumită "Triaj" și are scopul de a evita timpii de așteptare pentru cazurile urgente.

- Triajul nu ajută la reducerea timpilor de așteptare, ci garantează că pacienții în stare extrem de gravă, nu așteaptă minute prețioase pentru viață.



**Cod roșu:** extrem de critic, pericol de viață, prioritate maximă, acces imediat la tratament;



**Cod galben:** grad critic mediu, prezența de risc evolutiv, pericol potențial pentru viață; servicii care nu pot fi amânate;



**Cod verde:** ușor critic, absența riscurilor evolutive, servicii care pot fi amânate;



**Cod alb:** necritic, pacienți fără urgență.

## IMPORTANT

La Camera de Gardă are prioritate pacientul cel mai grav și nu cel care ajunge primul. Faptul de a ajunge la Camera de Gardă cu ambulanța nu garantează o consultație mai rapidă

## SERVICIUL DE ASISTENȚĂ CONTINUĂ (ex Medicul de gardă)

### Ce este

- Este serviciul care, în lipsa medicului de familie, asigură asistența medicală de bază pentru situații care nu pot fi amânate și, anume, pentru acele probleme medicale pentru care nu se poate aștepta până la deschiderea ambulatoriului propriului medic de familie sau pediatrului ales în mod liber.
- Serviciul este activ pe timp de noapte sau în zilele festive și prefestive.
- Medicul de asistență continuă poate:
  - efectua vizite la domiciliu pentru cazurile care nu pot fi amânate
  - prescrie medicamente recomandate pentru tratamente ce nu pot fi amânate, sau necesare pentru continuarea tratamentului a cărui întrerupere poate agrava condițiile persoanei
  - elibera certificate de boală în cazuri de strictă necesitate și pentru o perioadă maximă de trei zile
  - propune spitalizarea.

### Cum avem acces

Se poate avea acces printr-un număr de telefon dedicat care poate fi cunoscut în cadrul Unității Sanitare Locale de apartenență.

Medicul care asigură serviciul de asistență continuă, pe baza evaluării nevoilor exprimate, poate răspunde prin recomandări telefonice, consultație ambulatorială (acolo unde este posibil) sau vizită la domiciliu.

Este de responsabilitatea medicului, chiar și pe baza liniilor directoare naționale și/sau regionale, să evalueze dacă vizita la domiciliu este necesară.

### Când putem suna

Pentru probleme medicale care apar pe timpul nopții sau în zile festive și prefestive, atunci când propriul medic de familie nu este de serviciu, și pentru care nu se poate aștepta.

➤ Serviciul este activ:

pe timp de noapte: de luni până duminică, de la ora 20.00 la ora 08.00

ziua: - în zile prefestive, de la ora 10.00 la ora 20.00

- în zilele festive, de la ora 08.00 la ora 20.00

### Când să nu sunăm

Pentru probleme de urgență sau care necesită intervenție medicală imediată (pentru care se contactează direct Serviciul de urgență – intervenții imediate 1-1-8).

Pentru prescrierea de analize și consultații de specialitate.