



Acuerdo de colaboración  
entre el Ministerio della Salute y Agenas

## Campaña de información sobre “El uso correcto de los servicios de emergencia-urgencias”

### Contenidos



El acceso a la información favorece al ciudadano dándole más capacidad para manejar los recursos/servicios, tomar decisiones y solucionar problemas. Es uno de los elementos indispensables para promover una participación responsable de la población en la gestión del sistema de salud pública. Ciudadanos más informados son ciudadanos más conscientes y competentes a la hora de reconocer sus necesidades de atención médica y de identificar, en base a las mismas, el centro más adecuado para cubrirlas. Promover el conocimiento de los servicios sanitarios disponibles, las formas de acceder a los mismos y su uso correcto significa trabajar para incrementar el empowerment del ciudadano.

Como respuestas a lo anterior surge el proyecto Campaña de información nacional sobre “El uso correcto de los servicios de emergencia-urgencias”, del Ministerio de Salud en colaboración con AGENAS – Agencia Nacional de Servicios de Salud regionales, que a partir de febrero de 2010 tendrá una duración total de dos años.

La campaña de información está dirigida a toda la población, poniendo especial atención en los jóvenes y los ciudadanos extranjeros. Tiene como objetivo fomentar la información acerca de todos los servicios disponibles en caso de emergencia o urgencia, al acceso a cada uno de ellos y como elegir según las necesidades. Una información correcta sobre las posibilidades de atención le permite al ciudadano elegir los servicios más adecuados a sus necesidades, contribuyendo de esta forma a mejorar la eficacia de los mismos.

Este proyecto ha como base los principios del empowerment, según una metodología basada en la intersectorialidad y la participación activa de todas las partes interesadas (las asociaciones de defensa y representación de los ciudadanos, las regiones, las instituciones y las sociedades científicas).

La campaña prevee la divulgación de una serie de contenidos básicos, comunes a nivel nacional, acerca del uso de los servicios de emergencia-urgencias, organizados en seis fichas distintas que presentamos en las páginas siguientes:

1. Qué es el número 1-1-8
2. Llamar al número 1-1-8
3. Esperando que llegue la ayuda
4. El servicio de urgencias
5. Acceso al servicio de urgencias
6. El servicio de atención continuada (ex médico de guardia)

Dicha información básica, editada con la literatura disponible y las experiencias acumuladas en el ámbito, ha sido acordada a nivel nacional por las Regiones, Provincias Autónomas, colegios profesionales, sociedades científicas y asociaciones profesionales sectoriales. Podrá adaptarse en el futuro a grupi y contextos específicos de divulgación.

**Campaña de información**  
**“El uso correcto de los servicios de emergencia – urgencias”**  
**Contenidos comunes a nivel nacional**

El Ministerio de Salud y AGENAS – Agencia Nacional de Servicios de Salud regionales, en colaboración con las Regiones y Provincias Autónomas de Trento y Bolzano, han emprendido una campaña de información nacional acerca el uso apropiado de los servicios de emergencia-urgencias y del servicio de atención continuada.

Dicha Campaña está orientada a informar y sensibilizar a toda la población, en especial a los jóvenes y a los extranjeros, sobre el uso apropiado de los servicios, con la convicción de que un ciudadano más informado es un ciudadano más consciente a la hora de reconocer sus necesidades sanitarias e identificar en base a las mismas el centro más adecuado para cubrirlas.

La campaña nacional prevee una base de información editada con la literatura y las experiencias nacionales e internacionales inherentes a las campañas de información en el campo de la salud, en particular las actuaciones dirigidas a un uso correcto de los servicios de emergencia-urgencias.

En las páginas siguientes se presentan los contenidos específicos de la base de información que han acordado a nivel nacional todas las Regiones, Colegios profesionales, sociedades científicas y asociaciones profesionales sectoriales.

## QUÉ ES EL NÚMERO 1-1-8

- El 1-1-8 es el número de teléfono, ÚNICO para todo el territorio nacional, en caso de solicitar ayuda sanitaria en situación de emergencia – urgencia\* .
- El número 1-1-8 pone en contacto al ciudadano con una Central de Operaciones que recibe las llamadas, evalúa la gravedad de la situación y, en caso necesario, envía el personal y los medios de socorro adecuados a la situación de necesidad concreta. La central operativa coordina la ayuda desde el lugar del evento hasta el hospital más adecuado.
- El 1-1-8 es un número GRATUITO y funciona en todo el territorio nacional, 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Se puede llamarse el número 1-1-8 desde cualquier teléfono, fijo o móvil. Los móviles están preparados para hacer llamadas al número de emergencia (118, 112, 113, 115) aunque la tarjeta no tenga saldo. Si se llama desde un teléfono público, no se necesitan monedas ni tarjeta.

\*

### **Emergencia**

1. Según las estadísticas es poco frecuente
2. Afecta a uno o más pacientes
3. Existe peligro de muerte inmediato
4. Requiere intervenciones terapéuticas y salvavidas inmediatas o en el menor tiempo posible

### **Urgencia**

1. Según las estadísticas es más frecuente
2. Afecta a uno o más pacientes
3. No existe peligro de muerte inmediato
4. Requiere intervenciones terapéuticas en breve

## LLAMAR AL NÚMERO 1-1-8

### Cuándo hay que llamar al número 1-1-8

En todas aquellas situaciones en que pueda existir peligro para la vida o la incolumidad de una persona, como en caso de:

- dificultades para respirar o ausencia de respiración
- dolor en el pecho
- pérdida de conocimiento prolongada (la persona no habla ni responde a estímulos)
- traumatismo y heridas con hemorragias evidentes
- accidente (doméstico, de tráfico, de trabajo, deportivo, agrícola o industrial)
- dificultades para hablar o dificultad/incapacidad de usar una o ambas extremidades del mismo lado
- signos de asfixia, envenenamiento, ahogamiento o quemaduras

### Cómo llamar al número 1-1-8

- Marcar el número de teléfono 1-1-8
- Responder con calma a las preguntas formuladas por el operador y no colgar hasta que se nos indique
- Facilitar el propio número de teléfono
- Indicar el lugar de los hechos (accidente, enfermedad, etc.) y referir lo que se está viendo.
- Indicar cuántas personas están implicadas
- Comunicar las condiciones de la persona afectada: ¿responde, respira, sangra, siente dolor?
- Comunicar situaciones especiales: niño pequeño, mujer embarazada, persona anciana, persona con enfermedades conocidas (cardiopatías, asma, diabetes, epilepsia, etc.)

## IMPORTANTE

- ⇒ La conversación debe mantenerse con voz clara y tienen que proporcionarse todos los datos que solicite el operador, que tiene la función de analizarlos: ¡no es ninguna pérdida de tiempo!
- ⇒ Al terminar la conversación, comprobar que el receptor se ha colgado correctamente
- ⇒ Dejar libre el teléfono que se ha utilizado para efectuar la llamada de socorro: la central de Operaciones podría contactarle en cualquier momento para solicitar aclaraciones o instrucciones.

## ESPERANDO QUE LLEGUE LA AYUDA

### Qué hacer

- Atenerse a las instrucciones que el personal del 1-1-8 nos haya dado por teléfono
- Tapar al paciente y protegerle del entorno
- Animar y tranquilizar al paciente
- En caso de accidente, no obstaculizar la llegada de la ayuda e indicarles el peligro a los transeúntes
- Desabrochar con cuidado las prendas estrechas o apretadas (cinturón, corbata) para facilitar la respiración

### Qué no hay que hacer

- NO dejarse llevar por el pánico
- NO mover a la persona herida si no es estrictamente necesario debido a situaciones de peligro ambiental (gas, incendio, peligro de derrumbamiento inminente, etc.)
- NO administrar comida ni bebidas
- NO administrar medicamentos

## IMPORTANTE

**NO ocupar NUNCA el teléfono desde el que se ha efectuado la llamada para solicitar ayuda: la central de Operaciones podría contactarle en cualquier momento para solicitar aclaraciones o instrucciones.**

## CUÁNDO NO HAY QUE LLAMAR AL NÚMERO 1-1-8

- En cualquier situación que no pueda considerarse urgente
- Para solicitar asesoramiento médico de un especialista
- Para pedir información de carácter sociosanitario: horarios de los servicios, petición de visitas o pruebas diagnósticas, farmacias de guardia.

## **EL SERVICIO DE URGENCIAS (IL PRONTO SOCCORSO)**

### **Qué es**

El servicio de urgencias de un hospital es la estructura que garantiza exclusivamente el tratamiento de las emergencias-urgencias, es decir, de las condiciones patológicas, espontáneas o traumáticas, que precisen acciones diagnósticas y terapéuticas inmediatas.

### **Cuándo ir a urgencias**

Es bueno acudir a urgencias en caso de problemas agudos urgentes y que no pueda resolver el médico de familia, el pediatra de libre elección o los médicos de guardia.

### **Cuándo no hay que ir a urgencias**

El servicio de urgencias no es la unidad en la que se pueda ahondar en los aspectos clínicos no urgentes o crónicos.

Por tanto, no hay que ir a urgencias:

- Para evitar listas de espera en caso de visitas no urgentes con especialistas
- Para solicitar recetas y/o certificados
- Para someterse a exámenes clínicos que no estén motivados por situaciones urgentes
- Para evitar acudir al médico de familia
- Para conseguir servicios médicos que podrían prestar los ambulatorios
- Por comodidad, costumbre para evitar pagar la aportación.

## **IMPORTANTE**

Toda visita inútil al Servicio de urgencias es un obstáculo para quienes son víctimas de urgencias.

Un uso correcto de las estructuras sanitarias evita malos funcionamiento para dichas estructuras y para los demás usuarios.

El buen funcionamiento del Servicio de urgencias depende de todos.

## ACCESO AL SERVICIO DE URGENCIAS (IL PRONTO SOCCORSO)

### Cómo se accede

Se accede al Servicio de urgencias directamente o en ambulancia, llamando al 1-1-8.

### Clasificación y Códigos de color: el semáforo de la salud

- Al llegar al Servicio de urgencias, el ciudadano es sometido a una evaluación inmediata del nivel de urgencia por parte del personal de enfermería especialmente formado, atribuyéndosele el código de color que establece la prioridad de acceso a la atención en base a la gravedad del caso e independientemente del orden de llegada al hospital.

Dicha metodología se denomina “Clasificación” y tiene como finalidad evitar que los casos urgentes tengan que esperar.

- La Clasificación no sirve para reducir el tiempo de espera, sino para garantizar que los pacientes extremadamente graves no tengan que esperar minutos preciosos para su vida.



**Código rojo:** muy crítico, peligro de muerte, máxima prioridad, acceso inmediato a la atención;



**Código amarillo:** medianamente crítico, presencia de riesgo evolutivo, peligro de muerte potencial, la atención no puede aplazarse;



**Código verde:** poco crítico, ausencia de riesgo evolutivo, puede esperar para recibir atención;



**Código blanco:** no crítico, pacientes no urgentes.

### IMPORTANTE

En el Servicio de urgencias tiene preferencia el paciente más grave, no el que ha llegado antes.

Llegar a urgencias en ambulancia no quiere decir que le vayan a visitar antes.



## EL SERVICIO DE ATENCIÓN CONTINUADA - ex médico de guardia (IL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE – ex Guardia medica)

### Qué es

- Es el servicio que, a falta del médico de familia, garantiza la atención médica básica en situaciones que, debido a su carácter, no pueden esperar, es decir, en caso de problemas sanitarios para los que no es posible esperar a que abra el ambulatorio de su médico de familia o pediatra de libre elección.
- El servicio funciona en horario nocturno o en días festivos y vísperas de festivos.
- El médico de atención continuada puede:
  - efectuar visitas a domicilio que no puedan esperar
  - prescribir medicamentos indicados como tratamientos no aplazables, o necesarios para continuar un tratamiento cuya interrupción podría agravar las condiciones del paciente
  - expedir certificados de enfermedad en caso de estricta necesidad y con una duración máxima de tres días
  - proponer el ingreso en el hospital

### Cómo se accede

Se accede a través de un número de teléfono dedicado que puede encontrarse en el ASL - *Azienda Sanitaria Locale* (Agencia Sanitaria Local) correspondiente.

El médico de atención continuada, en base a la evaluación de las necesidades expresadas, puede responder con consulta telefónica, visita en ambulatorio (si es posible) o visita a domicilio.

Es responsabilidad del médico, en base a las directrices nacionales y/o regionales, valorar si es necesario efectuar una visita a domicilio.

### Cuándo llamar

En caso de problemas sanitarios surgidos por la noche, o en días festivos o vísperas de festivos, fuera del horario de consulta del médico de familia, y para los que no se pueda esperar.

➤ El servicio permanecerá activo:

Por las noches: de lunes a domingo, de 20.00 a 08.00 horas

Durante el día: - vísperas de festivos, de 10.00 a 20.00 horas  
- días festivos, de 08.00 a 20.00 horas

### Cuándo no hay que llamar

En caso de problemas de emergencia o urgencia sanitaria (para los que hay que contactar directamente el Servicio de Emergencias-Urgencias 1-1-8).

Para solicitar la prescripción de pruebas y visitas con especialistas.