



L'Ospedale San Paolo di Milano ha realizzato una unità operativa in grado di offrire una risposta rapida, diagnostica e di orientamento terapeutico, ai disabili gravi con deficit comunicativo.

Accedere a questo nuovo servizio è semplice:
c'è un numero verde a tua disposizione

840-02-7999

Dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 18.00, un operatore risponderà alla tua chiamata.

Al di fuori di questi orari è in servizio una segreteria telefonica: non rinunciare a lasciare il tuo messaggio, sarai richiamato quanto prima. Se ritieni il problema di particolare rilevanza, recati pure direttamente al Pronto Soccorso dell'Ospedale San Paolo: ma attenzione, perché il servizio di accoglienza medica dedicato ai disabili possa funzionare al meglio è importante usarlo bene: **se appena puoi chiama prima il numero verde**, valuteremo insieme la reale urgenza del tuo caso e la conseguente necessità di ricorrere o meno al Pronto Soccorso.

News

Chiamaci al numero verde, ci conosceremo e faremo il punto della situazione

Durante il primo colloquio telefonico ti verranno poste alcune domande indispensabili per agevolare l'impostazione dell'iter successivo.

Per esempio ti chiederemo:

- qual è la causa dell'handicap?
- da quali strutture sanitarie il paziente è eventualmente già seguito?
- c'è un medico di riferimento?
- che farmaci assume?

Rispondere a queste domande ci consentirà di individuare tempestivamente le necessità cliniche emergenti, così da provvedere al coinvolgimento coordinato degli specialisti dei vari settori interessati.

Fisseremo, quindi, un appuntamento che ci consentirà di inquadrare la situazione specifica e, attraverso il **check-up mirato**, raccoglieremo le informazioni che formeranno l'archivio clinico personale del paziente, che porterà, quanto prima, alla creazione della **card sanitaria** prevista dalla Regione Lombardia.

Questa via costituisce il **percorso verde** dei servizi offerti dall'Ospedale San Paolo.

**Percorso verde
Check-up mirato
Card Sanitaria**

Chiama il numero verde anche nel caso dovessero comparire vecchi o nuovi sintomi che creano allarme

Il presentarsi di nuovi sintomi quali:

- disturbi del comportamento (aggressività, agitazione immotivata, tendenza ripetuta ad assopirsi, ecc.)
- cambiamenti prolungati delle abitudini alimentari e delle funzioni intestinali
- disturbi urinari (ad esempio urina frequentemente)

può rivelare l'insorgere di nuove patologie e creare ansia nei familiari del disabile. Non sempre la situazione di allarme è destinata ad avviare procedure di Pronto Soccorso.

Spesso già il semplice colloquio telefonico è sufficiente a ridimensionare l'allarme creato dal manifestarsi di questi episodi di accentuata sofferenza.

In ogni caso, la segnalazione telefonica di un problema emergente potrà attivare due possibilità: il **percorso giallo** laddove le problematiche presentate non rivestano massima urgenza: in questo caso si fisserà un appuntamento per programmare in tempi brevi **interventi in regime ambulatoriale o di ricovero in day hospital**.

**Percorso giallo
Interventi ambulatoriali
Day Hospital**

Nel caso invece di problemi ritenuti urgenti, si accompagnerà il paziente al **Pronto Soccorso** dove si seguirà il **percorso rosso**: si tratta di un percorso **prioritario**, che prevede l'accoglienza e lo svolgimento degli accertamenti diagnostici radiologici e strumentali presso uno spazio appositamente attrezzato e riservato ai pazienti disabili e a chi li accompagna.

**Percorso Rosso
Pronto soccorso
prioritario**



Una corsia preferenziale

Servizio Accoglienza Medica Disabili: una corsia preferenziale dedicata a tutti pazienti disabili con seri problemi di comunicazione, che quindi hanno notevoli difficoltà a riferire e descrivere eventuali sintomi, anche banali.

Una svolta culturale

È l'affermazione di una nuova cultura nella cura del disabile, ovvero di un nuovo atteggiamento medico, più moderno, scientifico e umano, volto a una reale "tutela della salute" anche per queste persone.

Una "cultura" dove il disabile grave viene finalmente considerato come un normale paziente, quindi con le stesse possibilità statistiche di andare incontro a malattie comuni come appendicite, otite, esofagite, ecc.

Perciò non si tratta solo di curare lo stato d'ansia del disabile, ma di ricercare e approfondire la causa che lo determina (per esempio, l'insorgere di una nuova patologia), senza limitarsi a considerare tale stato come un effetto della malattia invalidante.

L'unità operativa per l'Accoglienza Medica Dedicata ai Disabili Gravi è parte del Progetto Dama, un'iniziativa articolata nata da un incontro tra le istanze espresse dalla LEDHA, Lega per i diritti degli handicappati, e le risorse umane, professionali e strutturali dell'Azienda Ospedaliera San Paolo. Da una parte, quindi, le esigenze di intervento diagnostico e terapeutico comuni a pazienti che richiedono un approccio specifico, dall'altra una struttura ospedaliera in grado di assicurare un apporto multidisciplinare, coordinato e organizzato, di servizi e competenze specialistiche.

Tutto ciò vuol dire, ogni volta che si verifichi una situazione clinica tale da creare allarme nel paziente disabile e nei suoi familiari, assicurare una risposta diagnostica e terapeutica rapida ed efficace, grazie a un'unità operativa in cui le diverse competenze specialistiche vengono coordinate per arrivare a un'unica, tempestiva lettura dei risultati.

I disabili gravi troveranno non solo risposte rapide, ma l'opportunità della raccolta sistematica dei loro dati clinici che consentirà di ricevere una Card Sanitaria per racchiuderne la storia clinica, le diagnosi acquisite e le terapie effettuate. La Card potrà essere letta e aggiornata in tempo reale presso qualsiasi struttura sanitaria il paziente si rechi. Disporre di una documentazione completa e aggiornata, costantemente a portata di mano, agevolerà tutti i successivi interventi diagnostici e terapeutici, evitando inutili perdite di tempo.

Aggiornamento prestazioni eseguite al 31.03.2003

	6 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi	30 mesi	34 mesi
Contatti al n° verde	412	1305	2331	3819	5159	6355
Accessi totali	187	483	756	1413	2304	3003
Ricoveri in Day Hospital	67	168	262	485	751	1014
Accessi Pronto Soccorso	7	19	63	152	226	286
Prestazioni Ambulatoriali	112	301	477	658	937	1208
Ricoveri Ordinari	8	31	52	84	104	117

Numero Pazienti presi in carico ***1142***