

Il servizio sanitario in Ontario: Il servizio assistenziale d'urgenza

In caso di un quadro clinico pericoloso per la vita che richieda assistenza medica d'urgenza, recatevi al pronto soccorso dell'ospedale o chiamate immediatamente il numero 9-1-1. L'operatore del 911 può fornirvi un interprete qualora vi servisse.

1. L'ospedale è solo un luogo dove ricevere assistenza medica d'urgenza. Qualche volta le persone vanno all'ospedale perché non sanno dove altro recarsi. Per illustrarvi tutte le alternative a disposizione, qui troverete informazioni su:

- Dove trovare aiuto per problemi urgenti ma non pericolosi per la vita
- Dove trovare aiuto per problemi che costituiscono una minaccia per la vita

Questa scheda informativa è disponibile in diverse lingue all'indirizzo Internet ontario.ca/healthcarebasics. Cliccare sul pulsante "Information in Other Languages" (Informazioni in altre lingue). La versione online vi fornirà anche utili collegamenti per avere maggiori informazioni su come ottenere assistenza medica in Ontario.

Dove trovare aiuto per problemi urgenti ma non pericolosi per la vita

2. Chi mi può aiutare se sono malato o ferito e non so cosa fare?

Chiamate Telehealth Ontario al numero 1-866-797-0000. È un servizio telefonico gratuito, riservato, attivo sempre giorno e notte. Potete ricevere consigli per la salute o informazioni sanitarie di carattere generale da un assistente sanitario. L'assistente sanitario vi aiuterà a decidere se:

- curarsi da soli a domicilio
- prendere appuntamento dal vostro medico
- andare in una clinica
- andare al pronto soccorso

3. Dove vado se ho bisogno di aiuto rapidamente, ma il mio problema non mette in pericolo la mia vita?

Contattate il vostro medico di famiglia, il Family Health Team (team sanitario per le famiglie) o la Nurse Practitioner Clinic (clinica di assistenza sanitaria professionale) per chiedere se possono visitarvi senza appuntamento oppure fuori orario. Se non avete un medico di famiglia, potete recarvi in un ambulatorio che riceva senza appuntamento. La tabella riepiloga le alternative a vostra disposizione.

Se avete un problema urgente come:	Rivolgetevi a:	Come vi possono aiutare:
Influenza, tosse e raffreddore, ferite di lieve entità e disturbi medici cronici	Medico di famiglia o ambulatorio a libero accesso	Possono visitarvi senza appuntamento durante l'orario normale o fuori orario
Lesioni oculari, ferite, fratture degli arti, raggi X ed esami di laboratorio.	Urgent Care Centre (Centro assistenziale d'urgenza)	È possibile ricevere assistenza 24 ore al giorno, fine settimana compresi, senza appuntamento

4. Dove trovo un medico o un altro operatore sanitario?

Iscrivetevi all'**Health Care Connect**. Potete registrarvi a questo servizio gratuito online oppure chiamando il numero 1-800-445-1822. Verificate di essere in possesso di un tesserino sanitario valido per l'**Ontario Health Insurance Plan (OHIP)**.

5. Dove recarsi in caso di un problema urgente che il mio medico di famiglia non possa curare?

Recatevi al laboratorio a libero accesso o al centro sanitario d'emergenza più vicino. Se invece siete iscritti a un Family Health Team, potete decidere di contattarlo. Potete ottenere assistenza di giorno, di sera e nei fine settimana. Questi centri si occupano di problemi di varia natura, come lesioni oculari, ferite, fratture degli arti, raggi X ed esami di laboratorio. Non serve l'appuntamento, se avete bisogno di aiuto basta entrare. Non dimenticate di portare il vostro tesserino sanitario dell'OHIP.

Dove trovare aiuto per problemi che costituiscono una minaccia per la vita

6. Quando dovrei recarmi in un pronto soccorso?

Il pronto soccorso viene anche chiamato ER. Un ER offre ai pazienti assistenza medica e chirurgica d'urgenza in ospedale. Dovreste recarvi in un ER solo per una patologia o un infortunio potenzialmente pericoloso per la vita.

7. Posso chiamare un'ambulanza per farmi portare al pronto soccorso (ER)?

La provincia dell'Ontario offre servizi di ambulanza su strada o elisoccorso per i casi clinici più urgenti. Le ambulanze possono portarvi rapidamente all'ER e garantirvi personale qualificato per assistervi durante il viaggio. Le sirene aprono un varco nel traffico, avvertendo gli altri automobilisti di liberare la strada.

Se avete bisogno di un'ambulanza per recarvi all'ospedale, l'Ontario Health Insurance Plan (OHIP) coprirà la maggior parte della spesa. Dovrete pagare un piccolo contributo (45 \$).

Nota: Se il medico che vi visita in ospedale ritiene che non fosse necessario ricorrere a un'ambulanza, dovrete pagare 240 \$.

8. Come faccio a richiedere un'ambulanza?

Per richiedere un'ambulanza comporre il numero 911 con qualsiasi apparecchio telefonico. L'operatore del 911 può fornirvi un interprete qualora vi servisse. Vorranno essere informati sul vostro problema di salute e se necessario vi manderanno un'ambulanza. La chiamata è gratuita da qualsiasi apparecchio telefonico.

9. Ho bisogno del tesserino sanitario dell'OHIP per servirmi di un pronto soccorso (ER)?

In caso di emergenza, per prima cosa il personale ospedaliero vi curerà senza chiedervi il tesserino sanitario. Dovrete però poi mostrare il tesserino sanitario se desiderate che l' Ontario Health Insurance Plan (OHIP) copra le spese ospedaliere.

10. Cosa succede quando ci si reca in un pronto soccorso (ER)?

Questo è quello che probabilmente avverrà dopo il vostro arrivo:

- Per prima cosa bisogna registrare i propri dati allo sportello dell'accettazione dell'ER. In questo modo il personale verrà informato del vostro arrivo e del tipo di problema. Se il vostro quadro clinico richiede un'assistenza immediata, un infermiere o un medico vi visiterà immediatamente.
- Poi, vedrete un infermiere di ER. Questo paramedico si accerta che i malati più gravi siano i primi a essere visitati dai medici.
- Se dovrete aspettare, probabilmente vi verrà richiesto di accomodarvi in sala d'attesa.
- Il personale vi chiamerà non appena si libera un ambulatorio. L'ambulatorio sarà probabilmente provvisto di lettino e sedia. Può disporre anche di qualche attrezzatura medica. Dovrete aspettare qui un momento per vedere il medico.
- Al suo arrivo, il medico vi illustrerà il vostro quadro clinico e vi visiterà. A questo punto il medico deciderà cosa fare. Potreste per esempio avere bisogno di radiografie o di esami di laboratorio. Forse dovrete aspettare il risultato delle analisi.

Quando il medico conoscerà meglio il vostro problema per fare una diagnosi, stabilirà una terapia e vi rimanderà a casa. Se invece la vostra situazione è più grave, rimarrete in ospedale per ulteriori esami o terapie.

11. Se vado in un pronto soccorso (ER), quanto dovrò aspettare?

Molti fattori incidono sul tempo di attesa in un ER:

- La gravità dello stato di salute
- L'ora e il giorno
- Le dimensioni e l'ubicazione dell'ospedale
- L'affollamento nell'ER per eventi particolari quali grossi incidenti o epidemie influenzali
- La permanenza in ospedale per un intervento chirurgico o altro trattamento medico.

Potete saperne di più sui tempi di attesa in ospedale online.

12. Avrei delle domande sull'utilizzo del sistema sanitario in Ontario. A chi mi posso rivolgere?

Chiamate l'INFOline di ServiceOntario, dalle 8.30 alle 17.00. Gli operatori saranno al vostro servizio in inglese, francese e in altre 20 lingue. Chiamate:

- 1-866-532-3161
- Numero TTY (per non udenti) 1-800-387-5559
- A Toronto, TTY 416-327-4282

Per saperne di più, visitate il sito health.gov.on.ca