



卫生部与地方医疗服务局之间 合作协议

宣传活动 “正确使用危及-紧急服务”

信息内容

信息宣传

“正确使用危及-紧急服务”

全国统一宣传内容

卫生部和AGENAS (地方医疗服务局) 与各大区以及特兰托，巴尔扎诺省在全意大利范围内联合推出了正确使用急救服务和持续医疗服务的宣传活动。

本次活动的目的在于，向全体市民，尤其是年轻人和外国移民，宣传如何正确使用上述服务，提高他们在这方面的觉悟。因为，我们深信，加深有关信息的了解，定会使公民们能够更好地了解自己的健康需求，并在了解上述信息的基础上选择能够满足有关需求的机构。

全国宣传活动准备了一些基本信息。这些信息是结合了国际和国内相关宣传经验的基础上确定的，其重点是正确使用危急-紧急医疗服务。

下面几页的内容正是这些信息，它们在全国范围内由所有大区、管理机构和协会、科研机构以及医疗行业的专业协会所共享。

号码118是什么

- 118 是一个全意大利范围内的一个唯一用来在各种危急-紧急*情况下请求医疗急救的电话号码。
- 通过118把市民与接听电话的指挥中心连在一起。后者将对情况进行分析，如有必要将派出满足特定情况要求的急救人员和救护车。指挥中心将协调从危急发生地到理想的医院过程中的救治。
- 118 是一个免费的在全国范围内24小时开通的号码。
- 可以在任何电话拨打118，固定电话、移动电话都可以。所有的手机都具有拨打紧急电话（118、112、113、115），即便手机卡没有充值。如果使用公共电话拨打118，既不不需要电话卡也不需要投币。

EMERGENZA

危急

1. 统计上较少发生，
2. 涉及一个或多个患者，
3. 存在着直接的生命危险
4. 需要马上或尽快治疗和抢救

URGENZA

紧急

1. 统计上较多发生
2. 涉及一个或多个患者
3. 不存在直接的生命危险
4. 需要在尽可能短的时间里进行治疗

拨打118

什么时候拨打118

在所有那些可能对生命和安全构成危险的情形下，例如：

- 呼吸困难或停止呼吸
- 胸部疼痛
- 长时间失去知觉（当事人不说话也不回答）
- 受伤，伤口明显出血
- 讲话困难或不能/困难支配身体一侧或两侧的手臂和腿脚
- 有窒息、中毒、溺水或烫伤现象。

如何拨打118

- 拨打号码1-1-8
- 镇静地回答接线员的提问，除非对方请求，否则不要挂机。
- 提供自己的电话号码。
- 指明发生地（城市、街道、门牌号）。
- 解释发生的事情（不适、事故等）并讲述所看到的情况。
- 说明涉及多少人。
- 讲明有关当事人的状况：是否回应、呼吸情况、是否出血，是否疼痛？
- 指名特殊情况：小孩、孕妇、老人、患有已知疾病的病人（心脏病、哮喘、糖尿病、癫痫等）。

重要提示

- 进行对话时声音要清楚，要详细回答接线员的所有问题，他需要依此作出判断，因此绝对不是浪费时间！！
- 结束通话时，要确保电话听筒挂好。
- 呼叫急救的电话要一直保持不占线：指挥中心随时可能打电话联系进行讯问或指导。

等待救治

做什么

- 听从118工作人员的电话指挥。
- 给患者盖上东西，进行保护防止环境的不利影响。
- 护理并安慰患者。
- 如果涉及事故，不要妨碍急救人员的到来，并提醒路人注意危险。
- 小心地松开患者的紧身衣物（腰带、领带等）以保证呼吸顺畅。

不能做什么

- 不要因恐惧而束手无策。
- 不要移动受伤的人员，除非存在环境危险（煤气、事故、马上倒塌危险等）
- 不要提供食物或饮。
- 不要让患者吃药。
-

重要提示

千万不要让拨打了急救的电话占线：指挥中心可能在任何时候与您联系进一步了解情况或给与指导。

什么时候不要拨打118

- 所有不紧急的情况。
- 进行专业医疗咨询。
- 了解一般的医疗服务信息：服务时间，预约看诊或诊治，轮班药店等。

急救中心

急救中心是什么

急救中心是专门保证对于危急-
紧急病患进行救治的机构，涉及需要马上诊断、治疗的疾病、自然或外伤。

什么时候前去

最好是在涉及紧急病例，家庭医生、儿科医生或持续协助性医疗服务（原医疗卫士）无法解决问题时前往急救中心。

什么时候不要前去

急救中心不是一个诊治非紧急或慢性临床疾病的机构。

下列情况不要前往急救中心：

- 不紧急的专业诊疗，想避免排队等待；
- 想获得医生开具的处方和/或证明；
- 在不紧急的情况下想获得临床检查；
- 为了避免向自己的诊治医生咨询；
- 为了获得本可以在诊所获得的服务；
- 为图方便、因为习惯、为了避免支付药费。

重要提示

每个在急救中心进行的无谓诊视对紧急病人来说都是一个妨碍。

正确地使用医疗机构可避免低效服务，对医疗机构及其用户都有好处。

急救中心运转的好坏取决于我们每个人。

进入急救中心

如何进入

可自行直接前往或拨打118请求救护车。

分流和颜色代码：医疗红绿灯

- 到达急救中心后，专业护士会对患者进行紧急程度评估，并根据严重情况发给患者代表优先顺序的颜色代码，优先顺序与到达急救中心的先后无关；

这种处理被称为“分流”

其目的是避免紧急病人的等待

- 分流不是为了减少等待时间，而是为了保证紧急严重患者不会浪费关乎性命的宝贵时间。



红色代码：非常紧急，有生命危险，最为优先，需马上治疗；



黄色代码：中等紧急，危险会不断加大，有潜在的生命危险；治疗不可拖延；



绿色代码：略微紧急，不存在危险加大的可能，诊治可缓延；



白色代码：不严重，属非紧急患者。

重要提示

在急救中心严重病人拥有优先权，早到患者未必优先。
坐救护车到达急救中心并不意味着会在最短时间里得到诊治。

持续协助性医疗服务

(原医疗卫生士)

什么是持续协助性医疗服务

- 是在家庭医生不在的情况下，保证那些不可拖延的患者得到基础诊疗的服务，涉及患者的疾病不能等到家庭医生或自由选择的儿科医生的诊所营业时再做诊疗。
- 一般在夜间、节假日或节假日的前一天提供服务。
- 协助性持续医疗服务的医生能够：
 - 前往不可拖延的患者住家出诊；
 - 就治疗指定的药物开具处方，涉及不可拖延或中断治疗将恶化患者病情的情形；
 - 在紧急需要的情况下开具疾病证明，但病假最高时间为3天；
 - 建议住院。

如何获得服务

可拨打专线电话，具体号码可向自己所属卫生局 (ASL) 索取。

持续医疗服务的医生可根据具体情况进行电话建议、在诊所 (如果可能) 提供诊疗服务或前往病患住家出诊；

医生有责任，权根据国家和/或大区的指导方针，对是否出诊做出判断。

何时打电话

在夜间或节假日及节假日的前一天发病，自己的诊治医生不在、且病情不容拖延时。

服务时间：

夜间：星期一至星期五 20.00-08.00

白天：- 节假日前一天 10.00-20.00

- 节假日，8.00-20.00

什么时候不要打电话

涉及危急或紧急情况 (这是应该联系急救中心，拨打118急救电话) 。

为了开具检查处方或专业诊治。