

LA TELEFONATA AL 118

Quando è necessario chiamare il 118?

Il numero 118 deve essere chiamato in tutte quelle situazioni in cui ci può essere rischio per la vita o per l'incolumità di una persona, come, ad esempio, in caso di:

- difficoltà o assenza di respiro
- perdita di coscienza (la persona non risponde)
- dolore al petto
- trauma e ferite con emorragie evidenti
- incidenti (domestico, stradale, industriale, sportivo, agricolo) in presenza di feriti
- presenza di segni di soffocamento, di avvelenamento, di annegamento, di ustione
- difficoltà a parlare o difficoltà/incapacità nell'uso di uno o entrambi gli arti dello stesso lato.

Cosa devo comunicare all'operatore quando chiamo il 118?

Una volta in contatto con l'operatore, è necessario rispondere con calma alle domande comunicando con precisione il luogo dell'evento e quello che è successo (incidente stradale, malore, aggressione ...).

Se si conoscono, è importante riferire all'operatore le condizioni dell'infortunato e comunicare altri dettagli utili per l'intervento (strade interrotte, incendi, fughe di gas).

Quando non deve essere chiamato il 118?

Il 118 non deve essere chiamato per:

- richiedere il trasporto in ospedale per ricoveri ospedalieri programmati
- richiedere il trasporto in ospedale per visite mediche specialistiche o accertamenti
- richiedere il trasporto con ambulanza dall'ospedale al domicilio
- richiedere consulenze mediche specialistiche
- richiedere informazioni di natura socio sanitaria (ad esempio, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche)
- richiedere la visita del medico di Continuità Assistenziale.

Quando viene attivato il mezzo di soccorso?

Il mezzo di soccorso viene attivato al termine dell'intervista telefonica, una volta individuata la risorsa più adeguata e più competitiva tra quelle disponibili.

Quando parte il mezzo?

Il mezzo di soccorso parte una volta ricevuti i dati relativi all'evento da parte della Sala Operativa 118.

Quanto tempo impiega il mezzo di soccorso per giungere sul luogo dell'evento?

Il tempo di arrivo del mezzo sul luogo dell'evento dipende da molteplici fattori, tra i quali:

- la distanza dal luogo dell'evento
- il traffico
- le condizioni meteorologiche
- l'utilizzo, da parte del mezzo, dei dispositivi di segnalazione acustica e luminosa (sirene e lampeggianti)
- la disponibilità delle risorse (mezzi di soccorso) al momento della segnalazione dell'evento.

In Regione Lombardia, nel 2012, il primo mezzo di soccorso è giunto sul luogo dell'evento entro 13 minuti nel 75% dei soccorsi classificati come urgenti.

I tempi sono riferiti all'intervallo che intercorre tra la ricezione della chiamata alla Sala Operativa 118 e l'arrivo del primo mezzo sul luogo dell'evento.

Cosa devo fare in attesa dei soccorsi?

In attesa dei soccorsi è necessario:

- cercare di mantenere la calma
- non somministrare farmaci
- non somministrare cibo o bevande
- non spostare o muovere la persona traumatizzata, se non strettamente necessario (ad esempio per situazioni di pericolo ambientale, quali: incendio, pericolo di crollo imminente, presenza di gas ...)
- tenere sempre libero il telefono con cui è stato contattato il 118

e, soprattutto, attenersi alle indicazioni fornite dall'operatore 118.

In caso di variazione delle condizioni della persona da soccorrere, chiamare subito il 118.

118, HELP US TO HELP YOU

A correct use of 118 number is essential for a better service

You should call the Emergency number 118 in case of:

- Severe malaise
- Car/motorbike, work, home or sport accident
- Need for an urgent hospital admission requested by an health care practitioner
- Every certain or supposed life threatening situation

You shouldn't call the Emergency number 118 in case of:

- Scheduled hospital admissions
- Either non-urgent hospital discharge or non-urgent hospital transfer by ambulance
- Specialist visits or medical investigations
- Non-urgent medical informations

The right use of the Emergency number 118 is only for immediate interventions to prevent the involved subject either life threatening situations or vital functions' severe alterations. In cases of not immediate danger, with on the other hand the necessity of a timely intervention, you could ask for either your general practitioner or the local physician on duty

When you call the Emergency number 118, it's of extreme importance to answer in the most accurate way to every question asked by the operator; giving accurate indications about what happened is never a waste of time, it is always a gained time. According to the informations obtained, the operator can get a more accurate idea of what happened and then send the most appropriate first aid team.

In most cases the first aid team is sent while the phone call is ongoing. Every phone call with the Emergency number 118 is automatically recorded.

118, AIDE-NOUS A'TAIDER

Un usage correct du 118 est essentiel pour un service plus efficace

Il faut appeler le 118 en cas de:

- malaise grave,
- incident sur la route, sur le travail, incident domestique ou sportif
- nécessité d'hospitalisation urgente sur indication du personnel médical
- toute situation certaine ou présumée qui mette la vie en danger

Il ne faut pas appeler le 118 en cas de:

- hospitalisation programmée
- sortie d'hôpital ou transfert non urgent en ambulance
- visites médicales spécialisées ou vérifications
- informations sanitaires sans caractère d'urgence

On utilise correctement le 118 lorsqu'on demande une intervention qui doit être IMMEDIATE, afin d'éviter de mettre en danger la vie de la personne concernée, ou de compromettre ses fonctions vitales. Au cas où il n'y aurait pas de danger immédiat, mais la nécessité d'intervenir rapidement, on peut faire intervenir le médecin de famille ou appeler la "Continuità Assistenziale"

Lorsqu'on appelle le 118, il est de la plus haute importance de répondre avec exactitude aux questions posées par l'opérateur; fournir des indications précises sur ce qui est arrivé ne signifie pas perdre du temps, mais, au contraire, en gagner: sur la base des indications reçues, en effet, l'opérateur peut se faire une idée claire de l'événement, et envoyer le véhicule de secours adapté.

Dans la plupart des cas les secours sont envoyés pendant le coup de fil.

Toute conversation avec le 118 est enregistrée automatiquement.

118, AYUDANOS A AYUDARTE

Una correcta utilización del número 118 es esencial para un servicio más eficiente

Hay que llamar al 118 en caso de

- malestar grave
- accidente de carretera, en el trabajo, doméstico
- necesidad de hospitalización urgente bajo indicación de un médico;
- cada situación de peligro de vida cierto o supuesto

No Hay que llamar al 118 en caso de

- hospitalizaciones programadas;
- transportes que no sean urgentes en ambulancia;
- visitas médicas especializadas o análisis (averiguaciones)
- informaciones sanitarias que no sean urgentes

Se utiliza correctamente el 118 cuando se pide una intervención que tiene que ser INMEDIATA para evitar de poner en peligro la vida o de perjudicar una función vital de la persona implicada.

En los casos en los que no haya un peligro inmediato, pero se necesite una intervención urgente, se puede llamar al médico de familia o de la *Continuità assistenziale (Guardia Medica)*.

Cuando se llame al 118, es importante contestarle con precisión al operador; dar indicaciones precisas sobre lo que ha pasado no significa perder tiempo, sino ganarlo.

En base a las informaciones que se le dé, el operador puede tener una idea más precisa de lo acontecido y enviar el medio de socorro más adecuado.

En la mayoría de los casos los medios de socorro se envían ya mientras se está hablando por teléfono. Cada conversación con el 118 es grabada automáticamente.

118, NA NDIHMO TE TE NDIHMOJME

Nje perdorim korrekt i numrit telefonik 118 eshte thelbesor per nje sherbim sa me efikas.

Nevojitet te telefonosh 118-n ne rast:

- semundje te rende,
- aksident rrugor, ne pune,ne shtepi apo ne sport,
- nevoje shtrimi spitalor urgjent nen udhezimin e personelit shendetsor;
- çdo situatë e sigurt apo e parashikuar per rrezik vdekje.

Nuk duhet te telefonosh 118-n ne rast:

- shtrimesh spitalore te programuara;
- daljeje nga spitali ose transferime jo urgjente me ambulance;
- vizitash mjekesore te specialisti apo analizash;
- pyetje shendetsore qe nuk jane urgjente

Perdoret korrektisht 118-a kur kerkohet nje nderhyrje qe duhet te jepet **MENJEHERE per te shmangur venien ne rrezik te jetes apo kompromentimin e nje funksioni jetesor te personit. Ne rastet kur nuk ka rrezik te menjehershem por megjithate qendron nevoja e nje nderhyrje te shpejte , mund te kerkohet nderhyrje e mjekut te familjes apo e Mjekut te Rojes.**

Kur telefonohet 118-a eshte e rendesishme t'u pergjigjesh ne menyre te sakte pyetjeve qe te behen nga punonjesi; te japesh te dhena te sakta mbi çfare ka ndodhur nuk domethene te humbesh kohe, perkundrazi fiton kohe. Ne fakt, ne baze te te dhenave te marra punonjesi ka nje ide te qarte mbi ngjarjen dhe dergon automjetin e ndihmes se shpejte me te pershtatshem. Ne shumicen e rasteve automjetet e ndihmes se shpejte nisen nderkohe qe telefonata vazhdon. Cdo bisede me 118 rregjistrohet automatikisht.