



**PROCEDURA 01 COI**  
**ATTIVAZIONE SERVIZIO E GESTIONE RICHIESTE TELEFONICHE**  
**DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

### 1. Oggetto e campo di applicazione

La presente procedura definisce:

- le attività che gli operatori tecnici della Centrale Operativa Integrata devono effettuare a inizio turno;
- le modalità di gestione della chiamata telefonica;
- le modalità di gestione di richieste particolari.

La presente procedura, fortemente condivisa e approvata con le Direzioni della ATS della Val Padana e della ATS di Milano Città Metropolitana, dovrà essere applicata a partire dal giorno 18 dicembre 2018 e non potrà essere declinata a livello locale.

### 2. Documenti di riferimento

- Accordo Collettivo Nazionale per la Medicina Generale 29 luglio 2009 e s.m.i.
- DGR n.1964 del 6 luglio 2011 "Soccorso sanitario extraospedaliero – aggiornamento D.G.R. n. 37434 del 17.7.1998, n. VI/45819 del 22.10.1999, n. VII/16484 del 23.2.2004 e n. VII/1743 del 18.1.2006"
- Legge n. 23 del 11 agosto 2015 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)
- IOP 01 COI Gestione assenza e/o interruzione del servizio da parte del medico di Continuità Assistenziale.
- IOP 02 COI Archiviazione scheda informatica.

### 3. Responsabilità

La presente procedura dovrà essere:

- recepita e diffusa da parte dei Responsabili ATS della Val Padana, della ATS di Milano Città Metropolitana e dal Coordinatore degli operatori della COI;
- applicata dagli operatori della COI e dai medici di Continuità Assistenziale.

L'applicazione dovrà essere monitorata dai Responsabili della ATS della Val Padana e della ATS di Milano Città Metropolitana, con il supporto e supervisione del Referente per la COI della Direzione Sanitaria AREU.

### 4. Definizioni e abbreviazioni

Rif. DOC 10 Elenco sigle e acronimi.

### 5. Procedura

Indice:

- a) Attività di inizio turno
- b) Gestione della chiamata telefonica per assistenza sanitaria
- c) Richieste particolari.

## a) Attività di inizio turno

All'inizio del turno di servizio:

- a. l'operatore COI deve verificare che il risponditore automatico sia disattivato e quindi che i numeri dedicati al Servizio di CA siano raggiungibili dai cittadini;
- b. l'operatore COI deve contattare i medici al numero di telefono fisso/smartphone nelle singole PCA, per verificare la loro presenza in servizio e associare lo smartphone in dotazione al nominativo del medico presente in postazione;
- c. nel caso in cui il medico non risponda al numero fisso/smartphone della PCA, l'operatore COI deve effettuare una nuova chiamata dopo 15 minuti;
- d. se il medico non risponde alla seconda chiamata, ma richiama la COI entro 30 minuti dall'inizio del turno di Servizio, l'operatore COI deve aprire la scheda informatica e registrare l'ora della chiamata del medico e successivamente l'ora di arrivo in PCA;
- e. se il medico non risponde alla seconda chiamata e non richiama la COI entro 30 minuti dall'inizio del turno di servizio, l'operatore COI deve:
  - e 1) verificare il prospetto turni mensili fornito dall'ATS e contattare il medico a cui è stato assegnato il turno di servizio al numero privato di cellulare;
  - e 2) aprire la scheda informatica registrando l'ora della chiamata al cellulare privato e successivamente l'ora in cui il medico comunica telefonicamente il suo arrivo in postazione;
- f. in caso di irreperibilità del medico dopo il termine dei 30 minuti dall'inizio del turno di servizio, l'operatore COI deve applicare quanto previsto nella specifica IOP 01 COI "Gestione assenza e/o interruzione del servizio da parte del medico di Continuità Assistenziale";
- g. nel caso in cui il medico contattato dichiara di aver effettuato un cambio turno, l'operatore COI deve chiamare il sostituto sul cellulare personale e, in caso di ritardo, applicare quanto previsto al punto "d". In caso di irreperibilità, applicare quanto previsto nella IOP 01 COI "Gestione assenza e/o interruzione del servizio da parte del medico di Continuità Assistenziale".

## b) Gestione della chiamata telefonica per assistenza sanitaria

### Ricezione della chiamata

Non appena riceve una chiamata da parte dell'utenza:

- a. l'operatore COI deve rispondere nel più breve tempo possibile, utilizzando la formula "Continuità Assistenziale, buongiorno/buonasera...";
- b. in caso di chiamate multiple, l'operatore COI deve seguire l'ordine proposto dal sistema informatico POT;
- c. l'operatore COI deve aprire una scheda informatica, acquisire le informazioni logistiche e le generalità dell'assistito, valutare la congruità della richiesta avanzata dal chiamante utilizzando la sequenza di domande previste per l'intervista telefonica atte a individuare che la chiamata dell'utente non sottenda una richiesta di emergenza sanitaria;
  - se rileva la necessità di un passaggio al servizio di "Emergenza Sanitaria", l'operatore COI deve informare l'utente della necessità di inoltrare la richiesta al Servizio di Emergenza Sanitaria e trasferire la chiamata alla SOREU competente per territorio;



- se la richiesta è finalizzata a ottenere informazioni, l'operatore COI deve fornire, per quanto possibile, le informazioni richieste senza pregiudicare la normale attività di risposta all'utenza.

### **Coinvolgimento dei medici di CA in servizio**

Se la richiesta da parte dell'utente è congrua per la CA o l'utente ribadisce la volontà di rivolgersi alla stessa, l'operatore COI deve assegnare la missione alla postazione di competenza territoriale secondo le modalità di seguito dettagliate, finalizzate a ottimizzare e accelerare lo smistamento delle richieste di intervento sul territorio e ad agevolare i medici nell'attività operativa.

- a) L'operatore COI trasferisce la chiamata dell'utente alla PCA, eseguendo un solo tentativo di contatto della durata di almeno 30 secondi (circa 7 toni di libero). In caso di linea occupata, l'operatore COI deve eseguire almeno 2 tentativi successivi.
- b) Espletati senza successo i tentativi di mettere in contatto l'utente con il medico, l'operatore COI:
  - congeda l'utente, comunicando allo stesso che sarà contattato al più presto direttamente dal medico di CA e invita lo stesso a ricontattare la COI in caso di variazioni del quadro sintomatologico (in questo caso, l'operatore COI non deve spuntare la voce "allertato" sulla scheda informatica);
  - invia la scheda informatica, contenente informazioni logistiche e sanitarie, alla postazione CA competente per territorio. La postazione remota dell'applicativo gestionale emetterà un segnale acustico continuo che potrà essere silenziato solo dal medico operante presso la postazione.

Il medico, avuta evidenza (tramite la postazione remota dell'applicativo gestionale oppure tramite la chiamata non risposta sul cellulare ovvero tramite SMS) dei tentativi di contatto da parte della COI, potrà acquisire le informazioni relative alla richiesta dell'utente attraverso la scheda informatica e potrà contattare direttamente l'utente stesso (senza transitare dalla COI<sup>1</sup>); una volta contattato l'utente, il medico dovrà apporre sulla scheda missione il flag di presa in carico della richiesta.

La COI, ogni 15 minuti, deve verificare la presenza di eventuali schede non prese in carico e tentare un nuovo contatto con il medico.

### Iperafflusso

Tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 23.59, in caso di elevato afflusso di chiamate (identificato da almeno 10 minuti di attesa alla risposta da parte dell'utenza), il Referente di turno attiva la "procedura di iperafflusso". Tale procedura prevede l'invio delle schede informatiche alle postazioni di CA, senza che venga effettuato il tentativo di contatto tra l'utente e il medico. Il MCA viene avvisato tempestivamente dell'attivazione della procedura di iperafflusso tramite un SMS di allerta, inviato dal Referente di turno a tutte le utenze cellulari di servizio, fornite dalle ATS di riferimento.

<sup>1</sup> Comporre il numero: **02 52874090** (da un telefono preventivamente autorizzato nel sistema stesso).

Seguire le indicazioni del messaggio: "Benvenuti nel servizio di Guardia Medica, Digitare il numero del paziente seguito da cancelletto, oppure asterisco per interrompere e ripetere l'inserimento. L'utente chiamato vedrà come chiamante il numero non ricontattabile 02 52874900".

Come di norma, il MCA potrà acquisire le informazioni relative alla richiesta dell'utente attraverso la scheda informatica, che, all'arrivo nella postazione, al momento della ricezione, attiverà un allarme acustico; in questo modo il MCA potrà contattare/richiamare direttamente l'utente stesso (senza transitare dalla COI<sup>2</sup>). Una volta contattato l'utente, il medico dovrà apporre sulla scheda missione il flag di presa in carico della richiesta per dare evidenza alla COI che la chiamata è stata gestita.

La COI, almeno ogni 15 minuti, deve verificare la presenza di eventuali schede non prese in carico e sollecitare il medico di CA. Nell'ambito di tale attività, la COI deve porre particolare attenzione alle postazioni con singolo medico, in quanto lo stesso potrebbe essere impegnato in attività ambulatoriale o domiciliare.

A fronte di possibili urgenze o situazioni particolari, la COI dovrà comunque contattare telefonicamente il MCA competente per postazione di CA.

### **Modalità di evasione della richiesta dell'utente da parte del medico di CA**

Il medico di CA può evadere la richiesta dell'utente con due modalità:

- consulenza telefonica;
- visita domiciliare.

#### Consulenza telefonica

- a) Il medico di CA, tramite la postazione dell'applicativo informatico, notifica la presa in carico dell'evento.
- b) Terminata la consulenza telefonica, il medico registra nell'applicativo informatico:
  - le informazioni acquisite durante il colloquio telefonico con l'utente (è obbligatoria la compilazione dei campi "Motivo" e "Dettaglio motivo");
  - la conclusione e l'esito della consulenza (nel campo "Esito chiamata" dovrà essere riportata la dicitura "consulenza").

#### Visita domiciliare

- a) Il medico di CA, prima di lasciare la postazione per l'esecuzione di una visita domiciliare, avvisa la COI che provvede ad inviare sullo smartphone i dati della missione.
- b) Il medico, al termine della visita domiciliare, tramite lo smartphone, invia la notifica dell'esito (visita domiciliare, trasferita al 118 o altro) e inserisce l'orario di "fine gestione".
- c) Al rientro in postazione, il medico registra nell'applicativo informatico le informazioni acquisite durante la visita domiciliare (è obbligatoria la compilazione dei campi "Motivo" e "Dettaglio motivo" e del folder "Esame obiettivo" e/o l'inserimento in allegato della scansione dell'allegato "M"); nel campo "Esito chiamata" dovrà essere riportata la dicitura "visita domiciliare".

Qualora il medico parli con un altro utente in itinere (prima o dopo una visita domiciliare), dovrà contattare la COI per informarla dell'esito della telefonata; nel caso in cui si renda necessaria una nuova visita domiciliare, l'operatore dovrà attendere la ricezione del "fine visita" per poter riassegnare la nuova attività (visita domiciliare).

<sup>2</sup> Comporre il numero: **02 52874090** (da un telefono preventivamente autorizzato nel sistema stesso).

Seguire le indicazioni del messaggio: "Benvenuti nel servizio di Guardia Medica, Digitare il numero del paziente seguito da cancelletto, oppure asterisco per interrompere e ripetere l'inserimento. L'utente chiamato vedrà come chiamante il numero non ricontattabile 02 52874900".



## Comunicazioni tra COI e SOREU

### Situazione di emergenza sanitaria

Qualora il medico di CA, durante la consulenza telefonica o durante la visita, identifichi una situazione di emergenza sanitaria deve chiamare la COI per essere messo in contatto con la SOREU di competenza; è fondamentale che il MCA parli personalmente con la SOREU. L'operatore COI, contestualmente alla chiamata, deve inoltrare alla SOREU anche la scheda informatica e registrare sulla stessa l'esito missione: "trasferita al 118".

### Richiesta della Continuità Assistenziale da parte della SOREU

#### a) Per la gestione di una situazione sanitaria ritenuta non di competenza

Se la SOREU identifica una situazione sanitaria ritenuta non di competenza, trasferisce la fonia e la scheda informatica alla COI.

L'operatore COI deve spuntare il campo "già processato da" e trasferire l'utente al MCA della postazione medica competente per territorio, informandolo del fatto che la chiamata è già stata processata dalla SOREU.

L'operatore COI deve, quindi:

- identificare la scheda informatica trasferita dalla SOREU;
- completare i dati logistici (se incompleti) senza compilare l'intervista strutturata;
- identificare, attraverso il sistema informatico, la PCA di competenza territoriale;
- mettere in contatto l'utente con il MCA competente per territorio.

#### b) Per una richiesta di intervento della CA

Se la SOREU identifica una situazione per cui è necessario/opportuno richiedere l'intervento della CA, trasferisce la fonia e la scheda informatica alla COI.

L'operatore COI deve spuntare il campo "già processato da" e trasferire la chiamata della SOREU al MCA della postazione medica competente per territorio, informandolo del fatto che la chiamata proviene dalla SOREU.

L'operatore COI deve, quindi:

- identificare la scheda informatica trasferita dalla SOREU;
- completare i dati logistici (se incompleti) senza compilare l'intervista strutturata;
- identificare, attraverso il sistema informatico, la PCA di competenza territoriale;
- mettere in contatto la SOREU con il MCA competente per territorio.

E' fondamentale che la SOREU parli direttamente con il MCA; qualora il MCA non fosse disponibile, l'operatore della COI deve chiedere all'operatore della SOREU se la scheda deve essere tenuta in carico (e inoltrata al MCA appena disponibile) o se può essere chiusa (in questo caso, la stessa sarà gestita dalla SOREU).

### c) Richieste particolari

Per le tipologie di richieste sotto elencate, l'operatore COI deve procedere come di seguito riportato, dopo aver acquisito le informazioni inerenti il motivo della richiesta e i dati logistici del richiedente.

#### Richiesta informazioni relative alle farmacie in turno

1. **ATS Val Padana:** l'operatore COI deve consultare il sito internet della ATS all'indirizzo [www.aslmn.it](http://www.aslmn.it): alla voce "Trova", cliccando, è presente l'icona relativa alle farmacie; accedendo è possibile ottenere informazioni riguardo le farmacie in turno delle 2 Province, con relativi indirizzi e numeri di telefono.
2. **ATS Milano Città Metropolitana:** l'operatore COI deve fornire il Numero Verde Pronto Farmacia 800.801.185.

#### Trattamenti sanitari obbligatori (TSO) e accertamenti sanitari obbligatori (ASO)

L'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.

#### Visite per ospiti in Strutture residenziali alberghiere

L'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.

#### Constatazione di decesso

Certificato, di competenza di ogni medico abilitato alla professione, nel quale il professionista attesta che il soggetto è deceduto e quindi non necessita di ulteriore attività di tipo sanitario (rianimazione).

- **Richiesta da utente**

1. **ATS della Val Padana:** l'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.
2. **ATS Milano Città Metropolitana:** certificazione non dovuta, ma l'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.

- **Richiesta da Polizia Giudiziaria**

##### **ATS Val Padana:**

1. **Provincia di CREMONA:** l'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.
2. **Provincia di MANTOVA:** l'operatore COI deve trasferire la chiamata al centralino telefonico del Presidio di Bozzolo dell'ASST di Mantova (telefono: 0376 - 9091).  
Il centralino è attivo H 24 tutti i giorni dell'anno.

##### **ATS Milano Città Metropolitana:**

1. **Provincia di LODI:** l'operatore COI deve trasferire la chiamata al centralino telefonico della ASST di Lodi, che provvederà a inoltrarla al medico necroscopo reperibile (telefono: 0371 - 371).
2. **Area di Melegnano:** l'operatore COI deve trasferire la chiamata al centralino telefonico della ASST di Melegnano, che provvederà a inoltrarla al medico necroscopo reperibile (telefono: 02 - 98051).

#### Denuncia delle cause di morte (Modulo ISTAT)

L'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.



## **Accertamento di morte e richiesta di autorizzazione al trasporto della salma**

### **ATS Val Padana:**

Provincia di CREMONA: l'operatore COI nei giorni di sabato, domenica e festivi deve trasferire la chiamata al centralino telefonico dell'ASST di Crema (telefono: 0373 - 2801), che provvederà a inoltrarla al medico necroscopo reperibile. Per le altre fasce orarie (turni notturni e prefestivi) l'operatore COI deve comunicare all'utente il seguente numero telefonico: 0372 - 497471 (Servizio di Medicina Legale dell'ASST), specificando che gli opportuni chiarimenti in merito alle attività riguardanti la medicina necroscopica saranno forniti negli orari di ufficio.

Provincia di MANTOVA: l'operatore COI deve trasferire la chiamata al centralino telefonico del Presidio di Bozzolo dell'ASST di Mantova, che provvederà ad inoltrarla al medico necroscopo reperibile (telefono: 0376 - 9091).

### **ATS Milano Città Metropolitana:**

L'operatore COI deve trasferire la chiamata al MCA territorialmente competente.