Script richiesta Pronto Soccorso

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-pronto-soccorso/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- La telefonata deve essere molto ordinata, rapida e chiara.
- Il FO raccoglie le informazioni essenziali per preparare il team, senza formulare diagnosi.
- Le domande devono essere brevi, dirette e poste una alla volta.
- Le istruzioni al cliente devono essere poche, standard e di sicurezza.
- Va chiarito il regime di accesso e, quando opportuno, il contesto economico del PS.
- Le informazioni raccolte devono essere tracciate subito e trasmesse rapidamente.

Testo operativo

"*Buongiorno, qui è Clinica La Veterinaria di Mascalucia, sono Luisa. Come posso aiutarla?*"

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Ho un'emergenza, pronto soccorso.*"

Segretaria: "*Salve. Sì, siamo in **regime di Pronto Soccorso H24**, diurno e notturno. Le faccio alcune domande rapide **solo per avvisare il team e prepararci al vostro arrivo**. Si tratta di un cane o di un gatto?*"

[Cliente risponde]

Segretaria: "*È **vigile**?*"
*"**Respira**?"*
*"Ha **convulsioni**?"*
*"È stato **investito** o ha subito un trauma?"*
*"C'è la possibilità che abbia ingerito **veleno/sostanze tossiche** o un **corpo estraneo**?"*
"Da quanto tempo è in questa condizione?"

Segretaria: "*Ora mi dice per favore **dove vi trovate** e **tra quanto pensa di arrivare**?*"
"*Arriverete in **auto** o con altro mezzo?*"
"*Indicativamente, è un animale di **piccola/media/grande taglia**?*"

[Cliente risponde]

Segretaria: "*Perfetto. È necessario che il cane/gatto venga visto subito:* ***la aspettiamo in struttura****. Nel frattempo* ***allerto i nostri medici*** *informandoli della situazione, così saremo pronti al vostro arrivo.*"

Segretaria: "*Nel tragitto, per sicurezza*:

- ***non somministri cibo o farmaci*** *senza indicazione;*
- *se sospetta un tossico/veleno,* ***porti con sé la confezione o una foto***;
- *trasporti l'animale in modo sicuro (trasportino/scatola se possibile) e* ***lo maneggi il meno possibile***."

Segretaria: "*All'arrivo l'accettazione avviene in base alla* ***priorità clinica****: faremo il possibile per gestirvi rapidamente.*"

In caso di P.S. notturno/festivo:
Segretaria: "*Mi corre l'obbligo di informarla, a sua tutela, che* ***la domenica, i festivi e dalle 20 alle 8*** *operiamo in regime di Pronto Soccorso: il* ***tariffario è maggiorato*** *rispetto a quello diurno/infrasettimanale. Le verrà comunque* ***spiegato e confermato in accettazione****.*"

Segretaria: "*La aspettiamo, a dopo. Arrivederci.*"

Nota operativa (tracciabilità interna, se prevista):
Registrare: ora chiamata, nome/numero, sintomi chiave riferiti, ETA stimato, operatore FO, medico/tecnico allertato.