

118 istruzioni per l'uso

118 è il numero telefonico, unico su tutto il territorio nazionale, di riferimento per tutti i casi di richiesta di soccorso sanitario in una situazione di emergenza-urgenza.

Il numero 118 mette in contatto il cittadino con una Centrale Operativa che riceve le chiamate, valuta la gravità della situazione e, se necessario, invia personale e mezzi di soccorso adeguati alle specifiche situazioni di bisogno. La centrale coordinerà il soccorso dal luogo dell'evento fino all'ospedale più idoneo.

118 è un numero **gratuito ed è attivo su tutto il territorio nazionale, 24 ore su 24**.

Il numero 118 può essere chiamato da qualsiasi telefono, fisso o cellulare. I cellulari sono abilitati a effettuare chiamate verso i numeri di soccorso (118, 112, 113, 115) anche se la scheda non ha credito. Se si chiama da una cabina telefonica non è necessario né il gettone né la scheda.

Quando chiamare il numero 118

Per non sovraccaricare i servizi del 118 e non rischiare di sottrarre assistenza alle persone che hanno realmente bisogno di un intervento urgente, è opportuno rivolgersi al 118 soltanto in quelle situazioni in cui ci può essere a rischio la vita o l'incolumità di una persona come nel caso di:

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

Come chiamare il numero 118

- comporre il numero telefonico 118
- rispondere con calma alle domande poste dall'operatore e rimanere in linea fino a quando viene richiesto
- fornire il proprio numero telefonico
- indicare il luogo dell'accaduto (comune, via, civico)
- spiegare l'accaduto (malore, incidente, ecc.) e riferire ciò che si vede
- indicare quante persone sono coinvolte
- comunicare le condizioni della persona coinvolta: risponde, respira, sanguina, ha dolore?
- comunicare particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona anziana, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, ecc.).

La conversazione va svolta con voce chiara e debbono essere fornite tutte le notizie richieste dall'operatore che ha il compito di analizzarle: **non è una perdita di tempo**.

A fine conversazione accertarsi che il ricevitore sia stato rimesso a posto.

Lasciare libero il telefono utilizzato per chiamare i soccorsi: si potrebbe essere contattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa per ulteriori chiarimenti o istruzioni.

Quando non chiamare il numero 118

Non bisogna chiamare il 118:

- per tutte le situazioni considerabili non urgenti
- per richiedere consulenze mediche specialistiche
- per avere informazioni di natura socio sanitaria: orari servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche, farmacie di turno.

Cosa fare in attesa dei soccorsi

Dopo la chiamata al 118 è necessario:

- attenersi alle disposizioni telefoniche date dal personale del 118
- coprire il paziente e proteggerlo dall'ambiente
- incoraggiare e rassicurare il paziente
- in caso di incidente, non ostacolare l'arrivo dei soccorsi e segnalare il pericolo ai passanti
- slacciare delicatamente gli indumenti stretti (cintura, cravatta) per agevolare la respirazione.

Cosa non fare in attesa dei soccorsi

- **NON** lasciarsi prendere dal panico
- **NON** spostare la persona traumatizzata se non strettamente necessario per situazioni di pericolo ambientale (gas, incendio, pericolo di crollo imminente, ecc.)
- **NON** somministrare cibi o bevande
- **NON** fare assumere farmaci
- **NON** occupare **MAI** la linea del numero telefonico utilizzato per chiamare i soccorsi: si potrebbe essere contattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa per ulteriori chiarimenti o istruzioni.

Tratto da

[http://www.nsis.salute.gov.it/portale/salute/p1_5.jsp?lingua=italiano&id=54&area=Servizi al cittadino e al paziente](http://www.nsis.salute.gov.it/portale/salute/p1_5.jsp?lingua=italiano&id=54&area=Servizi%20al%20cittadino%20e%20al%20paziente)