



ZAVOD ZA HITNU MEDICINU  
SISAČKO MOSLAVAČKE ŽUPANIJE

## UPUTE ZA PACIJENTE

**Zavod za hitnu medicinu Sisačko-moslavačke županije** pruža javno dostupnu i kvalitetnu hitnu medicinsku skrb svim ljudima diljem županije koji su teško bolesni, ozlijeđeni i koji trebaju neodgodivu medicinsku pomoć. Obuhvaća 10 ispostava Hitne medicinske pomoći koje rade 24h svakog dana, omogućujući svim građanima i posjetiteljima županije lako dostupnu hitnu medicinsku pomoć. Zavod zapošljava educirane liječnike i medicinske sestre/tehničare, spremne pružiti vam pomoć u slučaju medicinskih hitnosti.

Za dolazak u ambulantu hitne medicinske pomoći (HMP) ili bolničke hitne ambulante ne trebate dogovoriti termin. Svima kojima je potrebna hitna medicinska pomoć bit će pružena u najkraćem mogućem vremenu, potpuno besplatno za osiguranike Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (nije potrebno imati Dopunsko osiguranje). U slučaju da nemate zdravstveno osiguranje ili da prema procjeni dežurnog liječnika vam nije potrebno hitna medicinska skrb, morati ćete sami snositi troškove pregleda, pretraga i liječenja.

**Kako odlučiti trebam li posjetiti ambulantu izvanbolničke hitne medicinske pomoći, nazvati hitni telefonski broj (112 ili 194) ili doći u hitnu bolničku ambulantu?**

To ovisi o okolnostima i ozbiljnosti (hitnosti) vaših ozljeda ili bolesti. Odluka može biti i predmetom osobnog izbora s obzirom na to koliko se bolesno osjećate.

U slučajevima kada zatražite hitnu medicinsku pomoć pozivom na broj 112 ili 194, medicinski dispečeri će odrediti stupanj hitnosti te u slučaju potrebe poslati tim na intervenciju ili dati vam savjet. Tim hitne medicinske pomoći koji dođe na vašu adresu će vas pregledati, izvršiti dijagnostičke i terapijske postupke. U slučaju potrebe, tim hitne medicinske pomoći će vas prevesti ili organizirati prijevoz u zdravstvenu ustanovu, najčešće u Opću bolnicu Sisak.

Ako smatrate da vaše zdravstveno stanje ne zahtjeva dolazak tima HMP-a na vašu adresu, a ipak ne može čekati početak radnog vremena vašeg liječnika primarne zdravstvene zaštite, uputite se u najbližu ustanovu HMP-a ili u neku od hitnih ambulanti Opće bolnice "dr. Ivo Pedišić" u Sisku (u daljnjem tekstu bolnica). Ukoliko su svi timovi hitne medicinske pomoći na terenu može se dogoditi da u bazi hitne pomoći nema osoblja! Stoga je ponekad bolje se uputiti u hitnu bolničku ambulantu. U hitnim bolničkim ambulantomama osoblje je dostupno uvijek, dok u izvanbolničkim hitnim ambulantomama osoblje ne mora uvijek biti dostupno, jer je primarni rad hitne medicinske službe na terenskim intervencijama.

Niti jedna osoba koja opravdano zatraži hitnu medicinsku pomoć neće biti odbijena! Ovisno o potrebi hitnog medicinskog zbrinjavanja vašeg zdravstvenog stanja, možda budete trebali čekati duže vrijeme ili se javiti svom izabranom obiteljskom liječniku (nakon savjetovanja s liječnikom HMP-a).

Ukoliko niste sigurni što učiniti, uvijek možete nazvati broj 112 ili 194 i upitati za savjet našu hitnu medicinsku dispečersku službu. Dispečeri su posebno educirani procijeniti vaše stanje putem razgovora i uputiti vas na najprimjereniju medicinsku skrb.

**Što ako trebam dolazak tima hitne medicinske pomoći na svoju adresu?**

Ako ste teško bolesni ili ozlijeđeni zatražite pomoć pozivom na broj 112 ili 194. Neke informacije će već biti poznate medicinskom dispečeru (poput telefonskog broja s kojeg pozivate) kroz automatizirani telefonski

sustav. Kako bi saznao ostale bitne informacije od vas, medicinski dispečer će vam postaviti više pitanja. Pokušajte ostati smireni prilikom odgovaranja i dajte sljedeće informacije:

- Točnu adresu na koju tim hitne pomoći treba doći
- Informacije o tome što se dogodilo
- Dob osobe koja je ozlijeđena ili bolesna
- Stanje osobe koja je ozlijeđena ili bolesna (npr. je li osoba pri svijesti, diše li?)

Nakon što dispečeru prenesete ove informacije, nemojte prekidati telefonsku liniju. Prvi slobodni tim hitne pomoći će biti upućen na adresu koju ste dali medicinskom dispečeru. Ako je moguće, dok čekate dolazak tima, utoplite i umirujte ozlijeđenu ili bolesnu osobu, nemojte joj davati ništa za jesti ili piti, osvijetlite kućna vrata i broj, pošaljite nekog da dočeka tim, zatvorite kućne ljubimce, pripremite zdravstvenu iskaznicu i medicinsku dokumentaciju.

Za sve hitne slučajeve u kojima je neposredno ugrožen ljudski život, dolazak tima hitne pomoći na adresu te svi postupci liječenja su besplatni.

Veoma je važno da svi znaju kako ispravno pozvati hitnu medicinsku službu na broj 112 ili 194. Naučite djecu i starije osobe kako nazvati hitnu medicinsku službu i informacije koje trebaju dati. Ukoliko ne znate broj hitnih službi, zapišite pokraj telefona objedinjeni broj svih hitnih službi - 112.

### **Trebam li dogovoriti termin prije nego odem u ustanovu hitne medicinske pomoći?**

Ne. Zavod za hitnu medicinu i Opća bolnica Sisak omogućuju pružanje hitne medicinske skrbi svim teško ozlijeđenim ili bolesnim osobama koje trebaju neodgodivu pomoć. Važno je napomenuti da se osobe pregledavaju i liječe ovisno o hitnosti zdravstvenog stanja, a ne ovisno o vremenu dolaska.

Teško ozlijeđene ili bolesne osobe imaju prioritet u zbrinjavanju. Osobe s manje hitnim ozljedama ili bolestima (procjenu vrši medicinsko osoblje), morat će duže pričekati ili se javiti svojem liječniku obiteljske medicine.

### **Što trebam ponijeti sa sobom u ustanovu hitne medicinske pomoći?**

Ako vam vrijeme i zdravstveno stanje dopuštaju, korisno je sa sobom donesti:

- Iskaznicu obveznog (i dopunskog osiguranja ukoliko bude potrebno bolničko liječenje)
- Popis lijekova (ili lijekove) koje trenutno uzimate
- Bilo koje značajne rezultate pretraga (laboratorijske nalaze, rentgenske snimke...)
- Ime i prezime obiteljskog liječnika ili pedijatra (za djecu)
- Hranu, bočice, prekrivače i igračke za djecu
- Novac za prijevoz natrag doma taksijem ili javnim prijevozom (ako ste došli vozilom hitne pomoći u bolnicu)
- Mobilni telefon
- Knjigu i/ili časopis ako ćete duže vrijeme čekati

Bilo bi korisno svojim najbližima javiti ili ostaviti poruku na vidljivom mjestu da ste otišli u ustanovu hitne medicinske pomoći.

### **Kako ću pronaći najbliže mjesto gdje mi može biti pružena hitna pomoć?**

- Na web stranici Zavoda (link ispod) nalazi se popis ispostava izvanbolničke hitne medicinske pomoći Sisačko-moslavačke županije s kontaktima: [www.zhm-smz.hr](http://www.zhm-smz.hr)
- <http://www.zhm-smz.hr/kontakt.htm>
- **Ovdje možete pronaći lokaciju Opće bolnice dr. Ivo Pedišić u Sisku**
- <https://maps.google.hr/maps/place?cid=4075934215652835458>
- Telefonski brojevi koji bi vam mogli pomoći:
  - 112 - jedinstveni europski broj za sve hitne službe (hitna medicinska pomoć, policija i vatrogasci)
  - 194 - hitna medicinska pomoć

### **Što će se dogoditi kada dođem u ambulantu hitne medicinske pomoći?**

Ako prema procjeni liječnika HMP-a vaše medicinsko stanje zahtjeva daljnje dijagnostičke i terapijske postupke, liječnik će vas uputiti ili organizirati prijevoz u bolnicu. Tamo će vas dočekati medicinsko osoblje koje će vas pitati za vaše osobne podatke te ponovno procijeniti vaše medicinsko stanje.

Ako imate teške ozljede ili bolesti, odmah će se započeti sa zbrinjavanjem.

Ako vaše zdravstveno stanje nije toliko hitno, zamolit će vas se da pričekate u čekaonici te će vas se naknadno pozvati.

Kada dođete u ambulantu hitne pomoći ili na hitni prijem bolnice, prvo se morate javiti medicinskom osoblju koje radi na trijaži. Oni će vas pitati za osobne podatke te će procijeniti vaše zdravstveno stanje.

Medicinsko osoblje koje vrši trijažu može vas upitati za tegobe te provesti određene dijagnostičke postupke (npr. mjerenje krvnog tlaka, pulsa, tjelesne temperature...). Te informacije su potrebne kako za procjenu koliko je hitno vaše medicinsko stanje.

Nakon što date podatke medicinskom osoblju, oni vas mogu zamoliti da pričekate u čekaonici. Liječnik će vas pregledati u najkraćem mogućem roku. Još jednom napominjemo, u ambulantama HMP-a te hitnim bolničkim ambulantama, osobe s težim zdravstvenim stanjem imaju prednost pred osobama s lakšim medicinskim stanjem (procjenjuje medicinsko osoblje na trijaži).

### **Što je trijaža?**

Trijaža je proces medicinske procjene u kojem medicinsko osoblje određuje hitnost zdravstvenog problema osobe, najčešće odmah po njenom dolasku u ambulantu HMP-a ili u hitnu bolničku ambulantu. To je veoma korisno jer nam ukazuje koliko hitno je potrebno medicinsko zbrinjavanje te osobe. U tijeku je reorganizacija hitne medicinske službe (izvanbolničke i bolničke) te se trijaža provodi jednostavnim upitom "koje su vaše tegobe".

Pacijenti se, s obzirom na ozljede ili bolest, svrstavaju u 5 kategorija prema Australско-Azijskoj ljestvici. Tako osoba koja prilikom trijaže bude svrstana u kategoriju 1 (trenutno po život opasna stanja, npr. osoba sa srčanim zastojem), ima prednost u medicinskom zbrinjavanju u odnosu na osobu koja je svrstana u kategoriju 5 (manje hitno, primjerice osoba sa simptomima prehlade).

### **Ljestvica trijaže**

- Kategorija 1: trenutno po život opasna stanja. Osobe u ovoj kategoriji su životno ugrožene i potrebna im je trenutna medicinska skrb. Primjer su osobe sa srčanim zastojem i osobe bez svijesti.
- Kategorija 2: po život opasna stanja. Ovim osobama je potrebno zbrinjavanje unutar 10 minuta. Primjer su osobe koje trpe velike bolove ili teško dišu.
- Kategorija 3: potencijalno po život opasna stanja ili važna vremenski kritična obrada i terapija ili jaka bol. Osobe u ovoj kategoriji trebaju medicinsku skrb unutar 30 minuta. Primjer bi bile osobe s teškom boli, značajnim krvarenjem iz posjekotina...
- Kategorija 4: potencijalno po život ozbiljna stanja ili manja hitnost ili značajna složenost. Ove osobe bi trebalo zbrinuti unutar 1 sata. Primjer bi bile osobe koje imaju migrenu, strano tijelo u oku ili su iščaišile gležanj.
- Kategorija 5: manje hitno. Ove osobe ti trebale dobiti medicinsku skrb unutar 2 sata. Primjer bi bile osobe s osipom, blažim bolovima ili simptomima koji su prisutni dulje od 7 dana. Nerijetko osobe u trijažnoj kategoriji 5 nakon inicijalnog pregleda mogu biti upućene obiteljskom liječniku.

### **Što trebam reći/pitati medicinsko osoblje tijekom trijaže i hitnog pregleda?**

Medicinsko osoblje na trijaži će vam postavljati pitanja o vašem zdravstvenom stanju. Te informacije će oni prenijeti liječniku koji će vam pružiti medicinsku skrb. Recite im:

- Da li vas je uputio vaš obiteljski liječnik?
- Uzimate li neke lijekove, zašto i kada ih uzimate? Ponesite lijekove koje uzimate sa sobom.
- Da li ste alergični na određenu hranu, lijekove, ubode insekata?
- Jeste li trudni ili dojite?

Ako vas zanima neka informacija, slobodno pitajte medicinsko osoblje. Neka od čestih pitanja su:

- Mogu li išta jesti ili piti?

Ponekad, ako medicinsko osoblje posumnja da će vam trebati neki test za koji je potrebno da ste natašte ili operativni zahvat, savjetovat će vam da ne konzumirate ništa dok se ne posavjetujete s liječnikom.

- Mogu li dobiti sredstvo protiv bolova?

Uvijek recite medicinskom osoblju ako vas nešto boli ili da vam se zdravstveno stanje pogoršava. Oni su tu da vam pomognu.

- Mogu li kontaktirati prijatelja ili člana obitelji?

Slobodno upitajte medicinsko osoblje možete li kontaktirati obitelj ili prijatelje kako bi im javili da se nalazite u ambulanti HMP-a ili bolnice. Član vaše obitelji može čekati s vama u ambulanti ili čekaonici. U slučaju provođenja medicinske procjene ili terapijskih postupaka, medicinsko osoblje može zamoliti člana vaše obitelji da napusti ambulantu. Roditelje djece potičemo da ostanu s njima tijekom cijelog vremena.

- Mogu li pušiti?

U Republici Hrvatskoj je prema trenutnom zakonu zabranjeno pušiti u zdravstvenim ustanovama te u krugu ustanova. To se odnosi i na ustanove HMP-i te bolnicu.

### **Zašto trebam čekati medicinsku skrb?**

U Zavodu za hitnu medicinu Sisačko-moslavačke županije te na hitnom prijemu Opće bolnice u Sisku, pacijenti prolaze kroz proces trijaže. Taj sustav je osmišljen da bi omogućio osobama koje su životno ugrožene medicinsku skrb što je prije moguće. Prema trijaži, prednost imaju osobe koje imaju teže zdravstveno stanje.

Liječnik će vas pregledati u najkraćem mogućem roku. Zapamtite da iako se čekaonica može činiti prazna, medicinsko osoblje može u tom trenutku pružati skrb osobi koja je u teškom zdravstvenom stanju.

Molimo vas da budete strpljivi dok čekate. Ponekad može biti frustrirajuće da duže čekate od drugih osoba. U potpunosti razumijemo da ste zabrinuti za svoje zdravstveno stanje (ili stanje člana svoje obitelji). Medicinsko osoblje Zavoda će učiniti sve u svojoj moći da vas pregleda u najkraćem mogućem roku.

U trenucima stresa i zabrinutosti može se dogoditi da neke osobe viču ili se ponašaju neprimjereno prema medicinskom osoblju ili drugim ljudima. Nikakvo nasilje, prijetnje ili verbalno zlostavljanje prema ijednoj osobi neće se tolerirati. U slučaju potrebe bit će pozvani djelatnici policije i/ili zaštitarske službe kako bi se zaštitilo medicinsko osoblje i drugi pacijenti.

Molimo vas - pomozite nam da vam pomognemo, tako što ćete se ophoditi s poštovanjem prema drugim ljudima i prema medicinskom osoblju.

### **Što se događa jednom kada me liječnik pozove u ambulantu?**

Ako ste u čekaonici, kada dođe vaš red, liječnik ili medicinski tehničar/sestra će vas pozvati u ambulantu. Liječnik će vam postavljati pitanja o vašim ozljedama ili bolestima te će vas pregledati. U slučaju potrebe, učinit će se neke dijagnostičke pretrage poput snimanja srca (EKG), analize urina test trakicom ili slično. Dok budete čekali rezultate pretraga, osoblje vas može zamoliti da boravite u ambulanti ili čekaonici. Tijekom tog vremena, medicinski tehničar/sestra vas možda bude opservirao ili primjenjivao neke terapijske postupke uz nadzor liječnika. Liječnik vas može uputiti bolničkom liječniku specijalisti na konzilijarni pregled ili bolničko liječenje.

Nakon konzultacije s vama, liječnik će donijeti odluku o vašem liječenju. U slučaju da vaše medicinsko stanje bude zahtijevalo daljnje pretrage, ambulantno ili bolničko liječenje, liječnik će organizirati vaš prijevoz do bolnice.

U slučaju da vas liječnik bude htio dodatno opservirati, može vas zamoliti da ostanete u ambulanti ili čekaonici. Tijekom tog vremena, medicinsko osoblje će pratiti vaše zdravstveno stanje.

Ako vaše liječenje podrazumijeva šivanje rane ili stavljanje flastera, liječnik će vam objasniti postupke koji će uslijediti te reći kako postupiti sa šavovima ili flasterom nakon određenog vremena.

U određenim slučajevima, možete biti prevezeni u bolnicu na specijalističko liječenje. U takvim slučajevima, medicinsko osoblje će sve organizirati za vas.

Liječnik vam kao terapiju može propisati lijek koji se izdaje na recept. Bilo bi korisno kada biste preuzeli lijek odmah nakon boravka u hitnoj službi.

**Prije nego napustite ustanovu HMP-a ili hitni prijem bolnice, budite sigurni da:**

- Razumijete liječenje koje vam je propisano i da shvaćate medicinsku skrb koja vam je potrebna
- Znaete koje lijekove trebate uzimati, kada, kako i zašto
- Znaete kada se ponovno trebate javiti liječniku i kojem liječniku se trebate javiti
- Ste dobili liječnički nalaz s opisom vaših tegoba, provedenog liječenja i uputama
- Ste uzeli sa sobom svu svoju odjeću, obuću i drugu imovinu

**Ako me hitna medicinska služba preveze u bolnicu, a nakon pregleda i/ili liječenja ne budem zadržan u bolnici, kako ću se vratiti doma?**

Ako ste u bolnicu prevezeni vozilom HMP-a, morati ćete sami organizirati prijevoz doma u većini slučajeva. Prijevoz vozilom HMP-a je besplatan za sve osobe koje su teško bolesne i ozlijeđene te trebaju hitno liječenje u bolnici. Nakon što vas prevezu u bolnicu, tim HMP-a ne može i neće vas čekat kako bi vas vratio na kuću adresu. Timove hitne medicinske pomoći su vrlo zauzeti pomažući drugim osobama koje mogu biti životno ugrožene. Vjerujemo da razumijete da vozila hitne medicinske pomoći nisu taksi služba.

Ako ste u mogućnosti, javite svojoj obitelji ili prijateljima što je prije moguće i da će vam trebati njihova pomoć gleu svezi prijevoza svome domu.

U svim drugim slučajevima, možete se koristiti uslugama javnog gradskog prijevoza i taksi službe.

**Što će se dogoditi ako odlučim napustiti ambulantu HMP-a ili bolnicu prije primjene dijagnostičkih i terapijskih postupaka?**

Ako odlučite da se osjećate bolje te želite otići iz ambulante HMP-a ili u neku drugu zdravstvenu ustanovu, slobodni ste. Molimo vas jedino da se prije odlaska javite medicinskom osoblju.

Zapamtite, ako napustite ambulantu ili vozilo HMP-a ili hitni prijem bolnice prije nego vas pregleda liječnik ili usprkos liječničkom savjetu, Zavod i/ili bolnica nisu i ne mogu biti odgovorni za pogoršanje vašeg zdravstvenog stanja. U većini situacija od vas će se tražiti da potpišete odbijanje intervencije hitnog tima.

**Što ako imam pohvalu ili kritiku vezanu uz izvanbolničku hitnu medicinsku pomoć?**

Težimo da su sve osobe kojima pružamo skrb zadovoljne s boravkom u ambulantama izvanbolničke hitne medicinske pomoći i našim vrijednim osobljem. Također naši će timovi hitne pomoći dati sve od sebe da se tijekom pregleda, postupaka i dijagnostike osjećate što ugodnije, koliko god to okolnosti dozvoljavaju. Ako imate bilo kakve komentare ili misli koje želite podijeliti s nama možete to učiniti:

- Tijekom boravka u ambulanti hitne službe možete se javiti medicinskom osoblju
- Ili se možete obratiti Zavodu za hitnu medicinu Sisačko-moslavačke županije
  - pisanim putem na adresu Zavod za hitnu medicinu Sisačko-moslavačke županije, Ulica 1. svibnja 20, HR44000 Sisak, s naznakom "Pohvale/kritike"
  - elektronskim putem na adresu kontakt@zhm-smz.hr
  - faksom na broj +385 44 530 526