

## 什么是 CAU?

CAU 即紧急救助中心，是一个在人们遇到**紧急但不严重的健康问题**时可以前往求助的本地机构。CAU 将设在**人们所熟知的场所和服务机构**，并遍布整个社区，比如说社区之家、医院附近或其他便于识别的地点。无论设在哪里，在 CAU 都可以与本地的全科医生建立联系和沟通。

## CAU 提供哪些类型的医疗服务?

前往 CAU 的公民将获得**看诊和必要的紧急医疗服务**，处理其全部或部分健康问题（如不能推迟的紧急处方、敷药和治疗）。

## 对于哪些不适和疾病，患者可以求助于 CAU?

列举如下：

- 敷药和其他护理服务
- 四肢受伤或疼痛
- 红疹
- 蚊虫叮咬
- 发烧
- 腰痛
- 腹痛
- 轻微创伤
- 皮外伤
- 皮肤刺激
- 关节或肌肉疼痛
- 绞痛
- 流感症状
- 肿胀
- 恶心或呕吐

## 在地区内将有多少个 CAU？

到 2024 年，总共将启用超过 60 个 CAU，其中 30 个会在 2023 年内启动。

## 在 CAU 工作的工作人员有多少、涉及哪些人？

涉及提供医疗服务所需的所有工作人员。在任何情况下，至少会有一名医生和一名护士，他们都是训练有素的医护人员。根据医务活动的数量和类型，这一配置还可能会增加。

## 这里的工作是如何安排的？

CAU 将每周开放 7 天，通常情况下每天 24 小时。

人们将按照到达 CAU 的先后顺序接受医疗服务。

2024 年年中启动 [116117 综合医疗电话](#) 之后，将由接线员负责立即对病例做出安排，按照规定指出最近的 CAU 和确定的就医时间，从而避免过长时间的等待和排队。

## 计划开展哪些培训？

对医生和护士的培训将在已掌握的技能基础上进行调整，以便让专业人员能够处理 CAU 预计将处理的不适症状（参见问题“对于哪些不适和疾病，患者可以求助于 CAU？”）。

## 我如何了解自己健康状况的严重性？

如果症状轻微可前往 CAU。可以前往 CAU 寻求帮助的不适症状和疾病列表已在问题“对于哪些不适和疾病，患者可以求助于 CAU？”中指出。

从 2024 年年中开始，可以拨打电话 116117，该号码将对患者需求进行评估，并引导其前往 CAU 或提供其他更适当的解决方案。

## 如果我的病情需要 118 电话的介入，而我却去了 CAU，会出现什么情况？

会立即着手负责处理。实际情况是，如果有患者出现特殊症状，比如胸痛、严重的呼吸困难或突然且异常的头痛，就会立即启动 118，将其转移到医院。

## 有了 CAU，那么急诊室的等候时间会缩短吗？

我们预计，等到所有计划中的 CAU 都投入使用，能对本地区患者进行一定筛选之后，**急诊室的等候时间会逐步缩短**，CAU 将负责处理有紧急健康状况但不严重的患者，让他们能够得到及时的治疗。

## 在 CAU 也可以得到儿科、妇科方面的救助吗？

公民将由在场的医生做出评估，决定是直接处理临床其问题还是由**专科医生**来处理。

## 是按到达的先后顺序接受医疗服务吗？

**是的**，因为是患者本人直接前往 CAU 就医的，除非在场的工作人员做出了特殊评估，**要求改变就医顺序**。

综合医疗电话 116117 开通之后，会引导人们前往最近的 CAU，并指出具体的就诊时间，从而避免排队和等待。

## 如果出现胸痛，我应该去 CAU 还是拨打 118？

出现胸痛时，一定要拨打 118。

## 谁能保证我在遇到严重（危及生命）的问题时将被快速送往医院？

正是为了防止患者对取决于时间的病症在自我诊断后决定前往任何一个医疗点，可能失去宝贵的时间，出现严重后果，急救网络的重组项目计划推出欧洲综合紧急电话 112、118 和欧洲协调电话 116117 二者之间紧密结合（操作中心点）。这样，所有公民都能通过与专业人员（技术人员、护士和医生）进行即时沟通，保证快速获得医疗服务。

如果怀疑或**确信有危及生命的健康问题时**，118 会派出最合适的专业人员，使用最恰当的手段进行抢救和入院前治疗，帮助患者进入相关的主治急诊科室。

在 CAU 有负责持续救助（即紧急医疗服务）的医生。但与急诊室的医生相比，对患者而言他们的临床治疗质量是否会降低？

不会。事实上，这些医务人员都是训练有素的，有能力保证做出各种医疗响应。

**CAU 的 ticket 是否要支付？**

由 CAU 的医生和护士提供的看诊和医疗服务无需支付 ticket。

**急诊室的 ticket 是否要支付？**

是的。

**欧洲协调电话 116117 何时启用？在那之前呢？**

将在 2024 年内启用，该系统将用于为不严重的健康状况提供救助和/或信息。换句话说，就是所有不回危及生命的情况。

在此之前，您可直接前往 CAU。

请注意，在持续救助（即紧急医疗服务）开放时间内，您可拨打卫生医疗机构当前使用的号码，通过电话获得帮助。您可以根据电话号码列表，在相关开放时间内，拨打本地当前使用的医疗机构电话。

**综合电话 112 是什么？什么时候开始运行？**

112 - 欧洲综合紧急电话 - 是一个对所有紧急电话进行管理的系统，是确保公民在欧盟内部充分自由行动的基础之一。

艾米利亚-罗马涅大区将于 2024 年启用。

拨打任何紧急电话（118、115、113 和 112）都将由 112 综合响应中心来接听，保证：

- 识别来电的位置和号码。根据需要，接线员将电话分类发送给负责处理相关紧急情况的各个机构（医疗救援队、消防队、警察局、宪兵队、海岸警卫队）。
- 获得残疾人无障碍设施
- 提供多语言对话

在发生复杂事件时，这一新的组织安排可同时向多个机构发出警报（例如，在发生交通事故并有人员受伤的情况下，可同时启动医疗救援队、消防队和警察局）。

## 什么是UCA？

指的是**持续救助单位**，通常由一名医生和一名护士组成。可在家中进行干预，如果患者的需求可以在家中解决（例如，为家庭护理病人拔除膀胱导尿管，老人护理院的需求）。

## 能否启动家庭医疗和护理团队（UCA）？

公民无法启动家庭医疗和护理团队。其调度始终由接线员和/或评估需求的专业人员来决定。

## 什么时候必须拨打112？什么时候拨打116117和118？

目前您可以拨打**118**。

另外两个号码于2024年在艾米利亚-罗马涅大区启用后，您可以拨打欧洲综合紧急号码**112**，请求以下机构做出紧急情况的干预：

- 医疗救援队
- 消防队
- 警察局。

**118**电话将继续使用，但将与**113**（警察局）、**112**（宪兵队）和**115**（消防队）号码一样，并入欧洲综合紧急号码综合响应中心**112**。换句话说，拨打**118**、**115**或**112**时，都将由**112**接听。对公民而言，一切都不会改变，但对接线员而言，找到公民的位置并同时启动所有相关紧急服务将变得更加容易。

启用后，人们也可以拨打**116117**。

## 如果遇到紧急情况而不知道拨打哪个电话，该怎么办？

如有疑问，请拨打**118**。

2024年年中启用时，拨打**116117**也没有任何问题：经过培训的接线员从一开始就能分辨出潜在的紧急情况，并在必要时立即将呼叫转至**118**接线室，因为它们都在同一技术平台上，因此不会耽误任何时间。

同样，如果是需要进行非紧急性质的干预，**118**收到的请求会转至**116117**。

这些号码的目的是优先对紧急呼叫做出有效（尽可能快的）响应，同时确保请求可以从一个接线室完全转移到另一个接线室，确保每个事件都能得到处理。

## CAU 和紧急医疗服务有什么区别？

CAU 配备了必要的工作人员，确保提供医疗救护。除医生外，还有一名护士，CAU 白天也开放。

## 持续救助：对公民而言会有哪些变化？

随着重组工作的逐步展开，公民能够在开放时间内得到更广泛的响应。直到电话 116117 启用之前，紧急医疗服务的常用联系电话也会一直有效。

## 什么是医疗车？什么是护理车？

118 服务通过以下方式对医疗紧急情况做出反应：

- **基本的紧急救护车**，操作人员（志愿者和/或员工）能够快速介入并提供急救（早期除颤、止血、支持生命机能等）。
- **救护车或护理车**(更进一步的急救方式)，车上配备训练有素的护士，可进行救生操作，能够处理可能危及生命的体征和症状。
- **救护车或医疗车**(更进一步的急救方式)，车上配备医生和护理人员，他们都接受过进行侵入性操作的培训，能够治疗情况复杂的病人。
- **直升机**，机上配备医生、护理人员和技术人员，即使在遥远的地区也能迅速介入，并确保快速运送到枢纽医院

## 在应急改革中，医疗车和护理车的数量将减少一半，这是真的吗？

**不，这不是真的。**实际上，上述这些车辆的总数预计还会增加。

如今，得益于急救方式与整个医院网络之间技术通信系统的发展，长期以来形成的先进护理技能可以与 118 医疗功能的介入相结合（尚未实现），使得目前的组织模式得以做出改变，从而让护理主导的车辆的行动范围更加广泛深入，优化医疗主导的车辆对最复杂病例的干预。

## 交通志愿者协会在改革中将发挥什么作用？

志愿者协会对人们而言**非常重要**，因为它们能在公民极度脆弱的时候为他们提供帮助。在努力保障全民公共卫生体系的过程中是**不可或缺的肩膀**，是**不可或缺的依靠**。

118 懂得抓住机遇，将各志愿者协会提供的宝贵资源整合到专业人员网络中，从而建立起一个高效的响应系统，能够处理日常医疗服务、重大突发事件和灾难事件。

## 交通医疗志愿者（Cri、Anpas 等）是否具备足够的专业能力应对紧急情况？

是的，所有提供应急服务的志愿者都参加过**认证培训课程**，这使他们能够评估病人的一般状况、支持生命机能、在除颤器的帮助下进行心肺复苏，以及为受到创伤的病人提供救助。此外，他们每个人都学习过专门针对交流、法律和组织方面的知识以及重大紧急情况的相关课程。

此外，他们还会定期参加进修和再培训课程。