



Caso di studio su una paziente Delena Nguyen



Delena, una donna cinquantenne, appartiene a una famiglia molto affiatata di estrazione vietnamita che abita a Sydney. Lavora nel settore della finanza e al contempo gestisce una piccola rivendita di prodotti alimentari tipici della cucina vietnamita. A Delena piace gustarsi un caffè in compagnia delle amiche e giocare a badminton presso un circolo di connazionali.

Delena ha sentito parlare per la prima volta dei Medicare Urgent Care Clinics (gli ambulatori per assistenza urgente del Medicare noti anche con il nome di Medicare UCC) tramite il circolo del badminton, quando le sue amiche hanno raccontato di essersi recate presso gli UCC del Medicare per farsi curare degli infortuni sportivi di lieve entità. Delena ha anche visto degli spot pubblicitari alla TV riguardanti gli UCC e così ha appreso che gli ambulatori per assistenza urgente del Medicare si trovavano in tutta l'Australia ed erano aperti fuori del normale orario di ambulatorio.

Una sera, prima di cena, la nipote di Delena si è tagliata un dito mentre affettava un mango acerbo. La ferita era profonda e sanguinava abbondantemente. Delena si è ricordata che gli UCC del Medicare trattavano casi urgenti ma non potenzialmente letali, così, su internet, ha consultato il sito degli UCC del Medicare e ha trovato l'ambulatorio di Fairfield, che si trovava a soli 4 minuti di macchina.

Quando Delena e la nipotina sono arrivate all'ambulatorio, sono state ricevute da due infermiere che hanno documentato i dati medici della bambina e esaminato la ferita. Poiché erano arrivate in un orario in cui non vi erano molti pazienti in attesa, un medico si è presentato di lì a poco per condurre una visita completa. Il medico ha fatto delle domande per controllare se vi erano altri sintomi come capogiri o lesioni nervose.

La ferita è stata pulita e valutata. Il medico ha detto che servivano 4-5 punti di sutura che potevano essere applicati lì nell'UCC del Medicare. La ferita è stata completamente curata dopo un quarto d'ora.

'Il personale era calmo e cordiale. Ha spiegato tutto in modo chiaro il che ha aiutato mia nipote a sentirsi a proprio agio.'

Delena si ricorda come la procedura fosse rapida e semplice:

'Non abbiamo dovuto attendere molto; per l'intera visita ci sono voluti 30 minuti¹. Con grande sollievo il medico ha detto che poteva applicare i punti di sutura lì in ambulatorio senza la necessità di doversi recare al pronto soccorso.'

Alla luce della sua esperienza positiva, Delena ha detto che anche in futuro avrebbe scelto un UCC del Medicare.

'Poter contare sui Medicare Urgent Care Clinics, gli ambulatori per assistenza urgente del Medicare come alternativa è molto importante. Per le famiglie come la mia, significa poter ricevere assistenza urgente vicino casa.'

1: I tempi di attesa possono variare a seconda della domanda; i pazienti vengono smistati e visitati in ordine di urgenza clinica.



Per trovare il più vicino ambulatorio per assistenza urgente del Medicare, visita:
health.gov.au/find-a-medicare-ucc