

Gentile Signora, gentile Signore, desideriamo fornirLe alcune utili indicazioni per rendere più confortevole ed agevole la Sua degenza. In reparto incontrerà il Personale Sanitario composto da Medici Caposala, Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari socio-sanitari, Tecnici, Assistente Sociale, Personale in formazione ed anche Volontari, tutti identificabili attraverso il cartellino di riconoscimento. Il reparto è organizzato secondo alcune semplici regole di seguito descritte, che La invitiamo ad osservare. I medici La informeranno riguardo gli esami diagnostici e le terapie più appropriate per la sua patologia; Le chiederanno inoltre di dare il Suo consenso all'esecuzione delle terapie programmate. La ringraziamo per la cortese attenzione.

COSA PORTARE PER IL RICOVERO IN OSPEDALE

Al momento del ricovero è necessario portare con sé un **documento di riconoscimento** e, quando esistente, la documentazione clinica recente (ad esempio fotocopie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, radiografie, analisi, altri esami specialistici, ecc.) per mostrarla al Medico di reparto.

L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile: è consigliata una tuta e dei calzini bianchi (anche durante i periodo estivo). È preferibile disporre di denaro in quantità limitata e non tenere con sé gioielli ed altri oggetti preziosi.

È opportuno inoltre fornire il numero di telefono di un parente prossimo o di una persona di fiducia da contattare per ogni eventuale necessità.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

I pazienti del **turno della mattina** devono presentarsi, il primo giorno di ricovero, alle ore **8.00** in reparto per effettuare il prelievo del sangue e l'elettrocardiogramma. terminate queste attività in reparto devono recarsi all'Ufficio Accettazione/URP per l'apertura della cartella clinica.

I pazienti del **turno del pomeriggio** devono presentarsi,

il primo giorno di ricovero, alle ore 13.00 direttamente all'Ufficio Accettazione/URP per l'apertura della cartella clinica. Successivamente saranno invitati a presentarsi di mattina per effettuare il prelievo di sangue e l'elettrocardiogramma.

Al paziente viene consegnata l'Informativa sulla *Privacy* e viene richiesto di sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei dati.

LA VITA IN REPARTO

Il paziente viene accolto in reparto dal personale infermieristico che fornisce tutte le informazioni relative alla degenza. Viene consegnata al paziente la chiave dell'armadietto in cui può riporre gli effetti personali ed un telino da utilizzare durante lo svolgimento della terapia. Il **personale** è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa: i **Medici** hanno il camice bianco, le **Caposala** indossano una divisa bianca con una fascia rossa sul taschino della casacca ed il velo; gli **Infermieri** hanno la divisa completamente bianca; i **Fisioterapisti** indossano una divisa bianca con una fascia azzurra sul taschino della casacca; gli **Ausiliari** indossano una divisa celeste.

Ognuno di loro porta sulla divisa un **cartellino identificativo** con nome, cognome e qualifica.

Ciascun paziente è preso in carico dall'Equipe Riabilitativa, composta da più professionisti (Primario, medici specialisti, medico di reparto, caposala, fisioterapisti, logopedista, ecc.). All'interno dell'Equipe è individuato un **Fisioterapista di riferimento** a cui il paziente è affidato; il paziente potrà comunque essere trattato anche dagli altri componenti dell'Equipe.

Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi; non è pertanto necessario né consentito elargire mance o regali di nessuna natura.

In ogni reparto è presente un espositore che contiene il **Questionario di soddisfazione degli Utenti**, con il quale è possibile esprimere un giudizio, che resterà anonimo, sulla qualità dell'assistenza ricevuta.

Per eventuali **segnalazioni, reclami, osservazioni di gradimento ed elogi**, si può richiedere alla Caposala un modulo che, una volta compilato, può essere imbucato negli espositori presenti in ogni reparto ed all'ingresso principale della Casa di Cura oppure spedito per posta ordinaria (Direzione Sanitaria, Piazza del Campidano n. 6 - 00162 Roma) o per fax al numero 06 44 00 52 58.

FUMO

In tutti gli ambienti della Casa di Cura è assolutamente vietato fumare. Le sanzioni amministrative sono quelle previste dalla normativa vigente. Va rammentato, inoltre, che fumare all'interno della struttura, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme antincendio e delle procedure di emergenza.

REGOLE PER I PAZIENTI

Il reparto è organizzato secondo alcune semplici regole fondamentali, che il paziente è invitato ad osservare.

- Il paziente è tenuto a rispettare l'orario di ingresso in reparto, arrivando possibilmente con qualche minuto di anticipo ed accomodandosi nella sala di riposo.
- Nel rispetto della privacy, durante le operazioni di ingresso e di uscita che si svolgono in medicheria, i pazienti devono entrare uno alla volta e la porta della medicheria deve rimanere chiusa.
- Il paziente deve attendere di essere chiamato dal proprio fisioterapista di riferimento per l'inizio delle attività e non può accedere alla palestra autonomamente. Per garantire il rispetto della privacy i pazienti saranno chiamati con il loro nome di battesimo o, in caso di omonimia, anche con l'iniziale del cognome o con il numero del posto letto.
- Il paziente deve rispettare le indicazioni ricevute dal fisioterapista di riferimento, non solo per quanto riguarda tempi e modalità della fisioterapia ma anche per quanto riguarda i necessari momenti di pausa tra una terapia e l'altra.
- Durante i periodi di pausa indicati dal fisioterapista, il paziente deve rimanere nelle stanze di riposo e non può assolutamente accedere nelle palestre dove gli altri pazienti stanno effettuando la fisioterapia.
- Durante il ricovero il paziente non deve allontanarsi dal reparto, se non dopo

aver avvertito il personale.

- Qualora il paziente desiderasse prelevare dal proprio armadietto degli effetti personali e tale armadietto fosse collocato in una stanza dove è in corso la fisioterapia di altri degenti, deve farne richiesta al personale infermieristico per garantire il rispetto della privacy.
- Per facilitare la terapia riabilitativa è bene indossare una tuta e calzini bianchi di cotone (anche durante il periodo estivo).

ALTRI SERVIZI

TELEFONI PUBBLICI

Un telefono pubblico è presente in reparto ed un altro apparecchio è disponibile al piano terra nell'atrio principale.

BAR

Il Bar al piano terra è a disposizione dei Pazienti dalle ore 8.00 alle 14.30 e dalle 16.00 alle 18.30, dal lunedì al sabato.

LA DIMISSIONE

Ogni tipo di patologia necessita di un periodo riabilitativo appropriato, la cui lunghezza è stabilita in base ai dati della letteratura medica internazionale (EBM – *Evidence Based Medicine*); l'Equipe Riabilitativa elabora il Progetto Riabilitativo ed i tempi necessari per realizzarlo, tenendo conto delle condizioni mediche di base del paziente e della eventuale coesistenza di altre patologie che possano influire sulla durata del ricovero.

In considerazione di ciò, **il Primario programma la dimissione**; la data prevista per l'uscita è comunicata con alcuni giorni di anticipo, in modo tale che il paziente, i familiari o eventuali assistenti possano organizzare nel modo migliore il ritorno alle attività quotidiane e lavorative.

Al Paziente verrà consegnata una **Relazione di dimissione** che riassume tutte le prestazioni mediche e riabilitative eseguite, i referti e le risposte di indagini effettuate; contiene inoltre indicazioni su abitudini di vita corrette, sulla eventuale terapia medica e su controlli clinico-strumentali, da effettuare a distanza di

tempo quando necessari.

Qualora il Paziente chieda di essere dimesso “*contro il parere dei sanitari*” sarà necessario che sottoscriva tale richiesta in cartella clinica in modo tale da sollevare la Casa di Cura da ogni responsabilità connessa con tale decisione.

Dopo due giorni consecutivi di assenza non giustificata il paziente viene automaticamente dimesso.

LA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione, il Paziente può chiedere **copia conforme della cartella clinica** all'Ufficio Accettazione/URP.

Il costo della copia della cartella è di € 20,00 e il pagamento va effettuato al momento della richiesta. È possibile richiedere la spedizione della copia della cartella con un supplemento di € 5,00.

La copia può essere ritirata dopo 15 giorni dalla richiesta solo ed esclusivamente:

- dall'intestatario della cartella clinica munito di documento di identità, valido;
- da persona espressamente delegata dal paziente per iscritto con documento di identità valido;
- dal tutore o curatore, con documento di identità valido e la necessaria documentazione;
- in caso di paziente deceduto, dagli aventi diritto, con documento di identità valido e necessaria documentazione.

Le **radiografie**, effettuate durante il ricovero, possono essere presi in visione e trattenute per una settimana, ad esempio per mostrarli al proprio Medico di Medicina Generale; la richiesta va presentata all'Ufficio Accettazione/URP versando una cauzione di € 50,00 che verrà restituita alla riconsegna dei radiogrammi stessi.

I **certificati di ricovero e di degenza** devono essere richiesti, sull'apposita modulistica, all'Ufficio Accettazione/URP.

I **certificati di ricovero con diagnosi** devono essere richiesti, su apposito modulo, direttamente in Day Hospital e verranno rilasciati da un medico di reparto.

I **giustificativi giornalieri** per uso lavorativo possono essere richiesti direttamente in reparto.

L'UFFICIO ACCETTAZIONE/ URP

L'Ufficio Accettazione/URP è situato all'ingresso principale della Casa di Cura ed osserva i seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00; chiuso il giovedì ed i festivi.

I destinatari del servizio sono tutti coloro che devono orientarsi all'interno della Casa di Cura e che vogliono conoscere tutte le prestazioni erogate dalla struttura.

All'Ufficio Accettazione/URP è possibile quindi:

1. ricevere informazioni su tutte le prestazioni sanitarie offerte dalla Casa di Cura
2. attivare e saldare i servizi a pagamento
3. richiedere la modulistica necessaria per il ricovero ordinario e il Day Hospital
4. richiedere informazioni e la modulistica necessaria per **i ricoveri a pagamento** in ricovero ordinario e il Day Hospital
5. richiedere e ritirare la copia della cartella clinica
6. richiedere in visione le radiografie effettuati durante il ricovero
7. avere informazioni di carattere generico e di orientamento sui servizi offerti dal territorio (disponibilità di altre strutture sanitarie, in convenzione o a pagamento, servizi domiciliari, ecc.)
8. comunicare eventuali segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento.

E' possibile contattare l'Ufficio Accettazione/URP telefonando al numero 06 44 00 53 00 oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica **urp@policlinicoitalia.it**

IL SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale è a disposizione per guidare il paziente ed i suoi familiari qualora si presentino problemi di natura sociale ed assistenziale connessi o meno con la malattia, il ricovero e la dimissione, con un'attenzione tutta orientata alla persona malata, alla sua famiglia ed all'umanizzazione della struttura di ricovero.

Il Servizio Sociale pertanto:

- fornisce informazioni di carattere generico e di orientamento sui servizi offerti dal territorio (disponibilità di altre strutture sanitarie, in convenzione o a pagamento, servizi domiciliari, ecc.);
- offre consulenza per il disbrigo di pratiche assistenziali e burocratiche in genere (es. richiesta di presidi alle ASL, trasporto per persone diversamente abili, riconoscimento dell'invalidità civile ed indennità di accompagnamento, ecc.);
- offre informazioni sulla presenza di servizi sociali attivi sul territorio di residenza del paziente, per i rientri protetti a domicilio, ecc.;
- indirizza i familiari dei pazienti non residenti a strutture di accoglienza (alberghi, case religiose, ecc) nei pressi della Casa di Cura.

L'Assistente Sociale è a disposizione dei Pazienti nei reparti dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale è sufficiente rivolgersi alla Caposala.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA MALATA

Il Paziente ha diritto a:

- essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto dei principi etici e della dignità umana, della nazionalità, dell'orientamento sessuale e delle proprie convinzioni di pensiero e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome anziché, secondo una prassi non più tollerabile, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- poter rifiutare un trattamento diagnostico o terapeutico;
- ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoriale;
- ricevere le cure migliori possibili e di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente;

- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti ed i trattamenti ricevuti;
- proporre osservazioni, elogi e reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



UNI EN ISO 9001:2008
N. CERTIFICATO: 9122.PLCL