

*"In genere, i nove decimi della nostra felicità
si basano esclusivamente sulla salute.
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento."*

Arthur Schopenhauer

Carta dei servizi

Guida per il Paziente



Carta dei Servizi
V edizione - 2013

via Pietro Nenni, 1- 71012 Rodi Garganico (Fg)
Tel. 0884.966012 – 0884.965941
Fax 0884.919056
www.madonnadellaliberaonline.com
cmrml1@tin.it

SOMMARIO

Lettera di benvenuto del Presidente	5
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPALI FONDAMENTALI	6
1. Presentazione del Centro di Riabilitazione	6
Chi siamo	6
Garanzie di qualità	6
2. Principi guida	7
SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE	9
1. Tipologia delle prestazioni fornite.....	9
Ricovero ordinario.....	9
Ricovero prioritario	13
Assistenza domiciliare	13
Assistenza specialistica ambulatoriale a pagamento	15
2. Palestra.....	19
3. Servizio di assistenza sociale	20
4. Servizio di assistenza religiosa.....	20
5. Informazioni generali	20
Come raggiungere Il Centro di Riabilitazione	20
Orario dell' Accettazione.....	21
Sportelli bancari/Bancomat	22
Punti di ristoro	22
Giornali e riviste	22
Parcheggi.....	22
6. Comfort	23
Tipo di stanze e servizi igienici	23
Come riconoscere il personale.....	23
Segnaletica	24
Telefonare	24
Pasti.....	24
Orari di visita	25
Parrucchiere	25

7. Informazione sanitaria al Paziente.....	26
Visita medica.....	26
Materiale informativo.....	26
Consenso informato.....	27
Riservatezza e privacy.....	28
Cartella clinica.....	28
Certificati (Ricovero e Dimissione).....	29
SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI ...	30
1. Standard di qualità e impegni	30
Tempi di attesa	30
Comprensibilità e completezza delle informazioni.....	32
Semplicità delle procedure	32
Orientamento e accoglienza	32
Comfort e pulizia.....	33
Personalizzazione e umanizzazione	34
2. Programmi	34
Telemedicina.....	34
3. Strumenti di verifica per il rispetto di standard di qualità, impegni e programmi	35
SEZIONE QUARTA -MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	36
1. Reclami	36
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	36
Modalità di presentazione del reclamo	36
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	37
Relazione sullo stato degli standard	37
Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti.....	37
3. Carta dei diritti e dei doveri del Paziente	38
I Diritti	38
I Doveri.....	39

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Caro Signore, Gentile Signora,

Le auguro prima di tutto di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

Il libretto che ha fra le mani, evidenzia gli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione e la Residenza Sanitaria La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la Sua permanenza.

Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dott. **Potito Salatto**

Presidente della IRIS SpA

Centro Medico di Riabilitazione “Madonna della Libera”

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

CHI SIAMO

Il Centro Medico di Riabilitazione “Madonna della Libera” nasce nel 1989, come struttura destinata ad offrire un valido supporto assistenziale agli abitanti del Parco Nazionale del Gargano.

Da pochi anni, il Centro si è trasferito in un nuovo edificio che offre al Paziente i massimi livelli di comfort e funzionalità. Inoltre, sono state rinnovate le apparecchiature e l'organizzazione per garantire le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

Il Centro di Riabilitazione “Madonna della Libera” ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della Persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei Pazienti in una struttura a misura d'uomo, in cui la Persona sia al centro di ogni attività.

Direttore Sanitario: Dott. A. Stabile

Direttore Amministrativo: Dott. M. Giambavicchio

GARANZIE DI QUALITÀ

Foto del Presidente
Il Centro Medico di Riabilitazione “Madonna della Libera” è autorizzato all'esercizio ed accreditato dalla Regione Puglia¹. Ciò significa che:

- IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per il ricovero.
- il Centro di Riabilitazione può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti COME UN OSPEDALE PUBBLICO.

¹ Secondo l'art. 26 della L. 833/78, come da atto n. 7367 del 01.08.1988, ratificato con Delibera di Giunta Regionale del 28. 03.1989, n. 3038.

La struttura, inoltre, è in possesso di un Certificato di Qualità aziendale². Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione del Centro Medico "Madonna della Libera" sono garantite anche da un Organismo di Certificazione indipendente.

Il rispetto della normativa per l'eliminazione delle barriere architettoniche, la prevenzione dei rischi ambientali, il controllo igienico degli alimenti e la particolare cura del rapporto umano nei riguardi degli ospiti e dei loro familiari hanno permesso di raggiungere elevati standard di qualità in tutte le attività del Centro.

2. PRINCIPI GUIDA

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

Eguaglianza

I Cittadini utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

Continuità

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

² In conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2008, rilasciato dall'Ente di certificazione IMQ-CSQ (accreditato SINCERT) in data 11. 01.2010.

Diritto di scelta

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato. Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero presso il Centro Medico “Madonna della Libera” è indicato per le seguenti terapie:

RIABILITAZIONE NEUROLOGICA di Pazienti con esiti invalidanti dovuti a patologie del sistema nervoso centrale o periferico, dovute ad accidenti vascolari (ad es. l'ictus ischemico o emorragico) o da patologie degenerative, (ad es. il morbo di Parkinson), o infiammatorie (ad es. le encefaliti), da patologie auto-immuni (es. la sclerosi multipla), da patologia neoplastica o da esiti da trauma cranico.

RIABILITAZIONE DELLE MALATTIE CARDIOVASCOLARI in Pazienti che hanno avuto un infarto oppure interventi di rivascolarizzazione miocardica e di sostituzione valvolare.

RIABILITAZIONE DELLE MALATTIE RESPIRATORIE come la broncopatia cronica ostruttiva, l'enfisema o l'insufficienza respiratoria cronica.

RIABILITAZIONE ORTOPEDICA dopo traumi, interventi chirurgici (ad es. protesi d'anca o ginocchio), patologie delle articolazioni.

RIABILITAZIONE COGNITIVA E LOGOPEDIA per Pazienti affetti da disturbi della memoria, dell'attenzione o del linguaggio.



COME PRENOTARE

Per ricoverarsi bisogna prenotare. La prenotazione può avvenire:

- per telefono, ai numeri 0884.966012 e 0884.965941 dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.

- di persona presso l' Accettazione, che si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.

Per prenotare il ricovero

0884.966012

0884.965941

Dopo la richiesta di ricovero, il personale del Centro comunica all'interessato la data della visita specialistica gratuita (visita di accettazione) a cui sottoporsi prima del ricovero.

Se il Paziente è impossibilitato a raggiungere il Centro con i propri mezzi, è disponibile, a richiesta, un **pulmino** omologato per il trasporto delle persone disabili oppure un **autoambulanza**.

DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA DI ACCETTAZIONE

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica)
- eventuale documentazione sanitaria precedente

LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO TERAPEUTICO

Il giorno programmato per la visita, il Paziente sarà visitato da uno specialista fisiatra e/o neurologo che valuterà se la riabilitazione è davvero necessaria e concorderà la data del ricovero.

Il Centro di Riabilitazione provvede all'inserimento del nome del Paziente in un apposito registro delle prenotazioni. Il ricovero può avvenire, ove possibile, anche nello stesso giorno della prenotazione.

Per ogni Paziente, lo Specialista fisiatra definisce un **Piano Terapeutico** in cui sono riportati gli obiettivi della riabilitazione, il programma delle terapie e la durata dei trattamenti. Questo Piano viene poi aggiornato periodicamente tenendo conto delle necessità emergenti del Paziente individuate, durante il trattamento, dall'équipe multidisciplinare del Centro.

L'équipe multidisciplinare è costituita da un gruppo di professionisti specializzati in diversi settori che lavorano insieme per il benessere del Paziente. Essa è composta da Medici, Terapisti della riabilitazione, Logopedisti, Terapisti occupazionali, Assistenti sociali, Personale

Il fisiatra è un medico specialista delle malattie che possono colpire la funzionalità dei vari apparati dell'organismo, soprattutto quello locomotore (ossa e muscoli).

infermieristico e Socio-Sanitario. Ognuno per la propria competenza e specificità gestisce sotto diversi aspetti il rapporto con il Paziente. Frutto del lavoro in équipe è l'elaborazione di un progetto di vita globale che riguarda la persona nella sua interezza.

Una copia di questo Piano sarà consegnata all' A.S.L. per controlli.

COSA PORTARE

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale con almeno un cambio, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, un accappatoio, **2 tute** e un paio di **scarpe da ginnastica**. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

ACCOGLIENZA

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal personale sanitario, tenuto conto delle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente. Al momento del ricovero è necessario fornire i numeri di telefono di una o più persone di fiducia cui far riferimento per eventuali comunicazioni.

ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

La FKT (fisio-kinesi-terapia) viene eseguita dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 18.00.

Nel pomeriggio vengono eseguite anche le terapie strumentali (elettroterapie, laserterapie, magnetoterapia ecc.)

I Pazienti che possono essere trasportati vengono accompagnati dal personale nei locali di trattamento e nelle palestre, mentre i Pazienti costretti a letto, riceveranno i trattamenti nelle proprie stanze.

PRESENZE CONTINUATIVE AL LETTO DEL PAZIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

La presenza continuativa al letto del Paziente può essere autorizzata **solo nella prima settimana di ricovero**, per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come l'acquisto di giornali e

bevande. La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata dal coordinatore infermieristico o dal Medico responsabile.

BAMBINI RICOVERATI

Uno dei genitori o un familiare ha la facoltà di rimanere accanto al bambino per l'intero arco delle 24 ore. Il Centro di Riabilitazione si propone di rendere l'esperienza di ricovero più serena possibile, ponendo al centro dell'attenzione i bisogni dei piccoli Pazienti e dei genitori.

RICOVERO PRIORITARIO

Il ricovero prioritario è riservato ai Pazienti provenienti da un Reparto Ospedaliero, in base alla richiesta formulata dai sanitari del Reparto di provenienza. Lo Specialista fisiatra del Centro, in base alle informazioni ricevute, valuta l'opportunità del trattamento di riabilitazione. I Pazienti trasferiti direttamente da reparti ospedalieri hanno precedenza per il ricovero e non necessitano della visita di accettazione.

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Centro Medico "Madonna della Libera" può fornire anche trattamenti riabilitativi a casa del Paziente. IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per questi trattamenti perché il Centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Questo tipo di assistenza si propone di accompagnare il Paziente a riappropriarsi, quando possibile, delle proprie autonomie personali all'interno del luogo in cui vive, intervenendo direttamente sull'ambiente o mettendo in atto strategie adeguate per arrivare a compiere funzioni quali la cura della propria persona, gli spostamenti, il cammino, la gestione degli ambienti domestici e quando possibile l'accesso all'esterno.

Essa riguarda, nella maggioranza dei casi, Pazienti che:

- sono stati già ricoverati e hanno bisogno di un trattamento di mantenimento dei risultati ottenuti;

- sono ammalati di malattie croniche per cui hanno bisogno di cicli di cure ripetuti nel tempo;
- bambini con gravi malattie (sofferenza neonatale, sindromi spastiche, insufficienza respiratoria, ecc.) per i quali la permanenza a casa con i genitori comporta importanti vantaggi per la salute e l'equilibrio psicofisico.

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da un Terapista della riabilitazione secondo le indicazioni dello Specialista fisiatra. Il Fisiatra controlla periodicamente l'andamento delle terapie e prima della conclusione del ciclo di prestazioni esegue un'ultima visita di controllo. In qualunque caso il Terapista, ove nel corso del trattamento emergano nuove situazioni cliniche impreviste, richiede di sua iniziativa l'intervento domiciliare del fisiatra.

COME RICHIEDERLA

Per richiedere l'assistenza domiciliare è necessaria la richiesta del Medico di famiglia redatta sul ricettario regionale (ricetta medica). In seguito, il Personale del Centro comunica all'interessato la data della visita specialistica gratuita (visita di accettazione) che lo Specialista fisiatra eseguirà direttamente a casa del Paziente.

Il Fisiatra definirà un **Piano Terapeutico** in cui sono riportati gli obiettivi di recupero, il programma delle terapie e la durata dei trattamenti. Una copia di questo Piano sarà consegnata all' A.S.L. **per eventuale autorizzazione e controlli.**

LISTA D' ATTESA

Il Centro di Riabilitazione provvede all'inserimento del nome del Paziente in un'apposita lista d'attesa. Poiché le richieste di assistenza domiciliare sono sempre molto numerose, la lista d' attesa è di circa 20 giorni. Il Personale del Centro comunicherà all'interessato, con adeguato preavviso, il giorno e l'ora del primo trattamento.

ALTRE INFORMAZIONI

Altre informazioni sui trattamenti domiciliari possono essere richieste alla Sig.ra Angela Mastasi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Si può telefonare dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 14.00 al numero 0884/965941.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO

Il Paziente, per le prestazioni di visita e di diagnostica strumentale, può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono attività professionale all'interno del Centro "Madonna della Libera".

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta medica).
- il Paziente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le attività ambulatoriali non sono ancora accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, pur essendo regolarmente autorizzate in quanto rispettano i requisiti igienico-sanitari stabiliti dalle leggi.

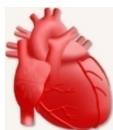
L' Assistenza Ambulatoriale a pagamento comprende le visite e le prestazioni specialistiche nei settori di:



Angiologia

L'angiologia si occupa dello studio delle vene e delle arterie.

- Doppler arti inferiori
- Doppler arti superiori
- Ecocolorodoppler



Cardiologia

La cardiologia si occupa del funzionamento e delle malattie del cuore e della circolazione del sangue.

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma
- Holter



Ecografia

Metodo che permette di osservare direttamente alcuni organi interni.

- Ecografia addome
- Ecografia anca neonatale
- Ecografia muscolo - tendinea
- Ecografia seno
- Ecografia tiroide

Medicina interna

La medicina interna si occupa delle malattie la cui terapia non prevede un intervento chirurgico ma trattamenti e cure con farmaci.

- Visita di Medicina Interna



Neurologia

La neurologia è la parte della medicina che studia il funzionamento e le malattie del sistema nervoso cioè del cervello, del midollo spinale e dei nervi.

- Visita neurologica
- Visita neurologica domiciliare



Fisiatria e fisioterapia

Si interessano di terapia fisica e riabilitazione. La terapia fisica è l'insieme dei trattamenti basati sull'utilizzazione di tecniche e varie forme di energia a scopo di prevenzione, cura e riabilitazione. Rientrano in tale campo la termoterapia (utilizza il calore), l'elettroterapia (utilizza la corrente elettrica), ecc. La riabilitazione, invece, è l'insieme di interventi utilizzati per ripristinare in un Paziente funzioni perse o gravemente danneggiate.

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| Visita fisiatrica | Elettrostimolazione |
| Correnti di Kotz | Infrarossi |
| Diadinamica | Kinesi posturale |
| Galvanica | Laserterapia |
| Faradica | Linfodrenaggio manuale (DLM) |
| Interferenziale | Magnetoterapia |
| Ionoforesi | Massoterapia |
| Tens | Radarterapia |
| Rieducazione funzionale | Ultravioletti |
| Rieducazione neuromotoria | Baropodometria |
| Rieducazione respiratoria | Trazioni vertebrali |
| Ultrasuoni | |



Ortopedia

L'ortopedia è la parte della medicina che si occupa delle malattie e del funzionamento dello scheletro, delle articolazioni e dei muscoli.

- Prima visita
- Visita ortopedica



Pneumologia

La pneumologia studia le malattie dell'apparato respiratorio (polmoni e vie aeree)

- Visita pneumologica
- Spirometria
- Emogasanalisi

Il tariffario delle prestazioni, i nomi dei Medici e gli orari delle visite sono disponibili presso l'Accettazione.

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.966012 e 0884.965941 dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.
- di persona presso l'Accettazione che si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.
- via e-mail, all'indirizzo: cmrml1@tin.it

Per prenotare una visita
0884.966012
0884.965941

COSTO DELLA PRESTAZIONE

Dopo la visita bisogna recarsi all'Accettazione, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

E' possibile pagare
dal lunedì al sabato
dalle ore 8.00 alle 14.00

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto, cioè il risultato dell' accertamento eseguito, viene generalmente consegnato alla fine della prestazione. Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro. Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato). Il ritiro dei referti viene effettuato presso l'Accettazione, dalle ore 8 alle 14.

2. PALESTRA

Il Centro Madonna della Libera offre ai Pazienti un'ampia palestra attrezzata per lo svolgimento delle attività riabilitative.



3. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente sociale, oltre a risolvere eventuali problemi pratici o burocratici (sottoscrizioni deleghe, pratiche presso gli enti, pratiche per ottenimento ausili, ecc.) determinati dall'allontanamento dalla sede abituale, si preoccupa delle dinamiche affettive e relazionali dell'ospite. Per impegnare il tempo libero dalle attività terapeutiche e per stimolare interessi comuni, predispone iniziative di gruppo, generalmente all'interno della struttura (feste, celebrazioni, attività di bricolage, giochi di società, tornei).

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso nel Centro Medico è garantito da un Sacerdote della Chiesa "Madonna della Libera" di Rodi Garganico che celebra la Santa Messa all'interno del Centro e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale ai singoli Pazienti.

I ricoverati di religioni diverse possono richiedere l'assistenza religiosa, fornendo alla caposala le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

5. INFORMAZIONI GENERALI

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di Riabilitazione è situato nel centro della cittadina di Rodi Garganico (FG), in Via Pietro Nenni, 1 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

TRENO

Arrivo alla stazione ferroviaria di Foggia o San Severo. Si prosegue con le Ferrovie del Gargano.

AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano: collega Rodi Garganico con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

AUTOMOBILE

A14 da Milano a Bari con uscita al casello di Poggio Imperiale. Si prosegue con la strada a scorrimento veloce per Rodi Garganico.

ORARIO DELL' ACCETTAZIONE

Il Centro di Riabilitazione ha un punto informativo (Accettazione) situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi presenti nel Centro di Riabilitazione. L' Accettazione è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 20.00.



SPORTELLI BANCARI/BANCOMAT

BANCAPULIA spa

3, Piazza Padre Pio

tel: 0884 965050

PUNTI DI RISTORO

Pizzeria Borgo Antico

13, Piazza Padre Pio

tel: 0884 966220

distanza: 100 m

Bar The Best

14, Via Pietro Nenni

distanza: 20 m

GIORNALI E RIVISTE

Edicola Delle Fave

10, Via Giuseppe Mazzini

tel: 0884 965008

distanza: 20 mt

Il personale del Centro è disponibile per l'acquisto di giornali o riviste per conto degli ospiti.

PARCHEGGI

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

6. COMFORT

TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

La maggior parte delle camere è a 2 o 3 posti letto, le rimanenti sono singole. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato (con doccia o vasca), aria condizionata, impianto di filodiffusione, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale, armadio guardaroba e televisione. Le sale di soggiorno-pranzo, una per ciascun piano di degenza hanno televisione e impianto di climatizzazione.



COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno della Centro di Riabilitazione diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati. Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza. Anche la divisa può aiutare a riconoscere le diverse qualifiche professionali:

- i Medici solitamente indossano il camice o la divisa verde.
- il Coordinatore infermieristico (Caposala) indossa la divisa bianca con profilo rosso
- gli Infermieri indossano la divisa bianca con profilo verde
- i Terapisti della riabilitazione (Fisioterapisti) indossano la divisa bianca con profilo verde
- i Tecnici di radiologia indossano la divisa interamente azzurra
- i Dietisti indossano una casacca bianca
- il Personale addetto alle attività di supporto indossa la divisa azzurra per gli Ausiliari e grigia per gli Ota.

SEGNALETICA

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite.

TELEFONARE

Presso ogni piano di degenza è disponibile un telefono pubblico utilizzabile anche dalle persone diversamente abili.

Per contattare un Paziente ricoverato basta telefonare al numero 0884.966012 e indicare il numero della stanza. I Pazienti possono ricevere telefonate dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 18.30 alle 20.30.

Il Personale del Centro non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei Pazienti.

L'uso dei telefoni cellulari è consentito solo nelle aree di attesa, atri e corridoi poiché essi possono creare interferenze alle apparecchiature biomediche.

PASTI

I pasti sono preparati nella cucina del Centro e generalmente serviti nella sala da pranzo del piano per favorire la vita di relazione.

Ai Pazienti impossibilitati a camminare vengono invece serviti in camera. Ciascun ospite è comunque libero di consumare il pasto nella propria stanza.

Il menù offre giornalmente la possibilità di scegliere fra due primi e due secondi e prevede ogni giorno pietanze diverse. Il personale provvede a raccogliere le preferenze per i pasti del giorno successivo. Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici.

Nell'intervallo fra il pranzo e la cena sarà offerta una bevanda frasca o calda a scelta ed a seconda della stagione.

Colazione: ore 7.30

Pranzo: ore 12.00

Cena: ore 18.30

Pranzo e cena, nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

Nei giorni festivi i visitatori possono trattenersi gratuitamente a pranzo con i familiari ricoverati. L'Assistente Sociale raccoglierà le prenotazioni con qualche giorno di anticipo.

ORARI DI VISITA

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

dalle ore 11.30 alle ore 14.30

dalle ore 18.00 alle ore 20.00

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata. E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

PARRUCCHIERE

Il martedì e il venerdì è disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna.

PERMESSI TERAPEUTICI

Nel corso di ricoveri particolarmente lunghi o in coincidenza con particolari festività o ancora per esigenze personali del Paziente, il

Direttore Sanitario può autorizzare brevi rientri a casa, utili anche ai fini del recupero psicologico dell'ospite. Ciò può avvenire sempre che lo stato di salute del Paziente lo consenta e comunque per un periodo massimo di due giorni e mezzo per mese di degenza. Chi intende usufruirne deve farne richiesta all'Assistente Sociale con due giorni di anticipo sulla data di utilizzo.

7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione. L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata. Il Direttore Sanitario, Dott. Stabile, riceve i familiari previo accordo con la Segreteria.

VISITA MEDICA

Le visite mediche hanno generalmente cadenza quotidiana o a giorni alterni.

L'assistenza medica ed infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore.

In ogni momento del giorno e della notte il Personale medico, infermieristico, ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.

MATERIALE INFORMATIVO

Il "Centro di Riabilitazione" provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

CONSENSO INFORMATO



CHE COS'È

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso: deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta. Per poter decidere in modo consapevole, il Medico deve dare al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

A COSA SERVE

Il consenso informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute. È quindi espressione dell'autonomia della Persona e della libertà individuale.

QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso è generalmente espresso in forma scritta ed è obbligatorio nei casi previsti dalla legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'indagine diagnostica o la terapia medica possono comportare gravi conseguenze per la salute della Persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.)

I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO

Tutti i Medici e gli Infermieri del Centro "Madonna della Libera" sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

RISERVATEZZA E PRIVACY

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Al momento del ricovero, vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali. Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy.

Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi (es. famigliari, Medico di fiducia) delle notizie inerenti al proprio stato di salute;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza in Ospedale in occasione del ricovero.

CARTELLA CLINICA

La Cartella Clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito). L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della Cartella Clinica, pagando la relativa tariffa, all'Ufficio Accettazione. Poiché il tempo medio di degenza è di circa 60 giorni, le cartelle cliniche sono di solito abbastanza voluminose. Di

conseguenza il tempo medio di attesa per la consegna è di circa 20 giorni.

La richiesta può essere inoltrata anche via fax o per lettera, allegando copia di un documento di riconoscimento ed indicando data di ricovero e data di nascita. Per la consegna della fotocopia a persona diversa dall'interessato occorre che questa esibisca una delega firmata dal titolare della Cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante. La Cartella può essere inviata al domicilio del richiedente, con raccomandata con ricevuta di ritorno: in questo caso, oltre al costo fisso sono a carico dell'interessato le spese postali.

Richieste e ritiro copie Cartelle Cliniche
Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00

CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)

I certificati di ricovero o di dimissione sono rilasciati all'interessato o suo delegato dall'ufficio Accettazione.

DIMISSIONI

Trascorso il periodo previsto dal piano terapeutico, il Medico di riferimento informa il Paziente circa i risultati ottenuti con le cure e suggerisce i comportamenti da tenere in seguito per mantenere i miglioramenti raggiunti.

Al momento della dimissione sarà consegnata al Paziente una lettera, diretta al suo Medico di famiglia, contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare. Viene anche indicata la data stabilita per la visita di controllo gratuita. I Medici del Centro di Riabilitazione, che hanno seguito il Paziente durante la degenza, rimangono a disposizione del Medico di famiglia per tutte le informazioni necessarie.

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutto il Centro di Riabilitazione è impegnato. Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che il Centro di Riabilitazione ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

TEMPI DI ATTESA

Il Centro di Riabilitazione garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettino i bisogni e le condizioni dei Cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per la visita di accettazione	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la visita di accettazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per	Tempo fra la	Tempo medio: 1 giorno

il ricovero prioritario	richiesta del Reparto Ospedaliero e il ricovero	
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per la visita di accettazione a domicilio	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione a domicilio	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per trattamenti domiciliari	Tempo fra la visita di accettazione e il primo intervento domiciliare	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Immediatamente dopo l'esame
Tempo di attesa rilascio cartelle cliniche	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo medio: 20 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo ³ : 5 giorni

³ Max 15 gg, ex Dlgs. 502/92, art. 14

COMPrensibilità E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- segnaletica evidente e comprensibile
- linee telefoniche dedicate
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a:

- possibilità di prenotare per telefono e per e-mail
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail

ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L' accoglienza nella struttura è un momento fondamentale dell'esperienza dell'utente. Il Centro di Riabilitazione si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

COMFORT E PULIZIA

Il Centro di Riabilitazione si impegna a mettere a disposizione dell'utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa. Si impegna, inoltre a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.)

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno del Centro di Riabilitazione	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù
Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	95 %
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Il Centro di Riabilitazione "Madonna della Libera" si impegna a garantire all'utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto. Assicura, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della privacy e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti	Risposte positive	95 % di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente

2. PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, il Centro di Riabilitazione si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a :

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet aziendale
- predisposizione di una "Guida per il Paziente ricoverato", un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica.
- redazione di "Schede per il Paziente" differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti riabilitativi.

TELEMEDICINA

Il Centro Medico di Riabilitazione "Madonna della Libera" sta attivando un sistema di Telemedicina per offrire ai Pazienti, un servizio di qualità superiore. La telemedicina consiste nella trasmissione veloce di informazioni scientifiche tra Medico e Cittadino o tra addetti ai lavori, attraverso sistemi di comunicazione di tipo telematico/informatico. Questo sistema permetterà alla struttura di rispondere con tempestività

alle esigenze diagnostiche, di fornire una risposta valida ai malati cronici, di favorire l'aggiornamento scientifico e di incrementare la collaborazione tra le strutture. Sarà anche possibile per un Medico effettuare la diagnosi su un Paziente che non è fisicamente nello stesso posto del Medico stesso, attraverso la trasmissione a distanza di dati prodotti da strumenti diagnostici. Nel caso di patologie rare sarà anche possibile usufruire di consulti specialistici a distanza riducendo al minimo i disagi del viaggio ed i relativi costi.

3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, la Centro di Riabilitazione "Madonna della Libera" utilizza i seguenti strumenti di verifica:

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Questionari **auto-compilati** per la rilevazione campionaria della percezione dell'utente.

RISCONTRI E VERIFICHE DELLE AZIONI PREVISTE

Presenza di un "Registro dei ricoveri ospedalieri ordinari" consultabile dagli utenti (salvo il principio di salvaguardia della riservatezza sulla malattia) e dai Medici di famiglia.

Rilevazione sistematica dei tempi di attesa

Indagini retrospettive e prospettiche

SEZIONE QUARTA -MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. RECLAMI

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)** per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti. L'URP provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'utente.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, in Via Pietro Nenni. Il Responsabile dell'URP è la Sig.ra Angela Mastasi. Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 14.00.

Contatti

0884.965941

cmrml1@tin.it

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Centro di Riabilitazione o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l' U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP (cmrml1@tin.it)
- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti⁴. Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Il Centro di Riabilitazione può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Centro di Riabilitazione garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il Centro di Riabilitazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

⁴ Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

3. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE



I DIRITTI

Articolo 1

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni

filosofiche e religiose.

Articolo 2

Durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Articolo 3

Il Paziente ha diritto di 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.

Articolo 4

Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato 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 di retta, la stessa

dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Articolo 6

Il Paziente ha, altresì, diritto 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 all'articolo precedente.

Articolo 7

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Articolo 8

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

Articolo 1

Il Cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Articolo 2

L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 3

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

Articolo 7

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Articolo 8

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

Articolo 9

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

Articolo 10

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

Articolo 11

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Articolo 12

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo 13

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del Cittadino malato.

Articolo 14

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.