POLICLINICO ITALIA

CARTA DELL'ACCOGLIENZA

GUIDA AI SERVIZI

RICOVERO IN DAY HOSPITAL

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 Coordinatore Infermieristico, Infermieri, Fisioterapisti, OSS, 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 il 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

L'attività di Day Hospital si articola in due turni: uno dalle ore 8.00 alle ore 11.00 e l'altro dalle ore 11.00 alle ore 14.00. Il ricovero prevede una permanenza del Paziente in reparto di tre ore nella Casa di Cura.
I pazienti devono presentarsi, il primo giorno di ricovero alle ore 08:00, per il primo turno, e alle ore 11:00, per il secondo turno, con un campione di urine, ed essere a digiuno per effettuare il prelievo del 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 ed il consenso informato all'atto medico.

LA VITA IN REPARTO

Il paziente viene accolto in reparto dal personale infermieristico che fornisce tutte le informazioni relative alla degenza. Sono presenti appositi spazi dedicati all'interno delle palestre in cui può riporre gli effetti personali e il telino da utilizzare durante lo svolgimento della terapia. Il **personale** è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa: i **Medici** hanno il camice bianco, i **Coordinatori Infermieristici** indossano una divisa bordeaux; gli **Infermieri** hanno la divisa verde chiaro; i **Fisioterapisti** indossano una divisa bianca con una polo verde scuro; gli **OSS** e 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, coordinatore infermieristico, infermiere, fisioterapisti, logopedista, ecc.). All'interno dell'Equipe è individuato un **Infermiere** ed 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 al Coordinatore Infermieristico un modulo che, una volta compilato, può essere imbucato negli espositori presenti in ogni reparto ed all'ingresso principale della Casa di Cura, spedito per posta ordinaria (Direzione Sanitaria, Piazza del Campidano n. 6 - 00162 Roma), per posta elettronica direzionesanitaria@policlinicoitalia.it oppure 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.

ALTRI SERVIZI

BAR

Il bar situato al piano seminterrato è accessibile ai pazienti nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì: dalle 7:00 alle 19:30
- Sabato: dalle 7:30 alle 16:00
- Domenica: dalle 7:30 alle 13:30

Per il servizio in camera si può contattare telefonicamente il Bar digitando 261. Il Bar è raggiungibile anche dal cortile esterno.

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**. In caso di ritardo, **la seduta prevista potrebbe non essere erogata** per motivi organizzativi; in casi eccezionali, **tollerando un ritardo di un massimo di 10 minuti**, il paziente potrà effettuare la seduta trattenendosi oltre l'orario previsto e comunque per un tempo non inferiore alle tre ore.
- Nel rispetto della privacy, durante le operazioni di ingresso e di uscita che si svolgono in medicheria, i pazienti devono entrare uno alla volta.
- 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.
- Per facilitare la terapia riabilitativa è bene indossare una tuta e calzini bianchi di cotone (anche durante il periodo estivo).

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. Per i pazienti dimessi, viene garantito il **follow-up** da eseguirsi a 30 giorni dalla dimissione. Per informazioni riguardo gli orari e concordare l'appuntamento il paziente dovrà rivolgersi al Poliambulatorio.

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 e non comunicata il paziente viene automaticamente dimesso. Si considerano giustificate le assenze effettuate per motivi clinici a fronte di certificato medico da presentare al rientro.

LA CARTELLA CLINICA

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

La prima copia della cartella, fornita in formato dematerializzato su chiavetta USB, è gratuita ed il ritiro deve avvenire presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP. Per la seconda copia, ritirata presso il suddetto Ufficio, il costo è di € 15,00 in formato dematerializzato e di € 35,00 in formato cartaceo. Se viene richiesta la spedizione verrà applicato un costo aggiuntivo di € 15,00. Il pagamento va effettuato al momento della richiesta.

La copia può essere ritirata dopo 30 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.

Copia delle radiografie, effettuate durante il ricovero e registrate su CD, possono essere richieste all'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP versando la somma di € 25,00; il CD potrà essere ritirato, sempre all'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP entro sette giorni lavorativi dalla richiesta.

Il **certificato di ricovero**, che può servire ad esempio per uso lavorativo, è rilasciato dall'Ufficio Accettazione/URP.

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 Ricoveri/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 13.30, escluso i festivi.

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 richiedere informazioni e la modulistica necessaria per **i ricoveri a pagamento** in ricovero ordinario e il Day Hospital
4. richiedere e ritirare la copia della cartella clinica
5. richiedere copia delle radiografie su CD effettuate durante il ricovero
6. comunicare eventuali segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento.

È possibile contattare l'Ufficio Accettazione/URP telefonando al numero 06 44 00 53 00 oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica accettazione@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.

L'Assistente Sociale è a disposizione dei Pazienti nei reparti il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, e dal martedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00. Per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale è sufficiente rivolgersi al Coordinatore Infermieristico oppure tramite email servizio.sociale@policlinicoitalia.it.

ALTRI SERVIZI PRESENTI NELLA CASA DI CURA

IL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Il Poliambulatorio Specialistico eroga prestazioni specialistiche private, non convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale, a Pazienti esterni. Le **tariffe** e le condizioni di pagamento sono contenute negli appositi tariffari disponibili per la consultazione all'Ufficio Accettazione del Poliambulatorio.

1.1. VISITE SPECIALISTICHE

Nel Poliambulatorio Specialistico è possibile effettuare visite mediche per le seguenti specialità: **Cardiologia, Fisiatria Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatra e Foniatria, Dermatologia, Oculistica, Endocrinologia**.

1.2. ESAMI DIAGNOSTICI E STRUMENTALI

Gli esami diagnostici e strumentali che è possibile effettuare nel Poliambulatorio Specialistico del Policlinico Italia sono i seguenti:

RADIOLOGIA (Rx convenzionale)
ECOGRAFIA Internistica Endocrinologica Muscolo-tendinea Cardiologia: ecocardiografia color doppler Vascolare: eco color – doppler degli arti e dei vasi epiaortici
ANALISI CLINICHE
LABORATORIO DI DIAGNOSTICA CARDIO-VASCOLARE Elettrocardiogramma – Ecocardiogramma
LABORATORIO DI DIAGNOSTICA NEUROLOGICA Elettromiografia

1.3. AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Nell'Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitazione (diagnosi e cura) sono erogate prestazioni di:

- Riabilitazione ortopedica e neurologica.
- Rieducazione posturale individuale (Mézières e Souchard).
- Massoterapia • Linfodrenaggio.
- Terapia con mezzi fisici: *Theal Therapy* • Tecarterapia® • Ionoforesi • Ultrasuoni • Magnetoterapia • Laserterapia, anche ad alta frequenza • Tens, etc.
- Idrochinesiterapia.

1.4. LABORATORIO DI ANALISI DEL MOVIMENTO

Nel Laboratorio di Analisi del Movimento è installato il sistema SMART D, ideato per l'utilizzo in ambito riabilitativo ed ortopedico per la valutazione cinematica del movimento in genere ed è utilizzato per la ricostruzione tridimensionale del

movimento attraverso l'acquisizione dei dati relativi alla cinematica, all'elettromiografia di superficie ed alla dinamica. I dati così ottenuti vengono integrati e comparati istantaneamente con un database di dati normali della popolazione e la valutazione che ne deriva è importante per personalizzare la terapia e la riabilitazione.

1.5. PRENOTAZIONI AMBULATORIALI

Le prenotazioni per le visite specialistiche e per gli esami strumentali, si effettuano dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 19.00:

- telefonicamente, al numero 06 44 00 52 64
- personalmente, presentandosi all'Ufficio Accettazione Poliambulatorio, piano -1.

Tutte le informazioni relative alle attività ambulatoriali possono essere richieste anche all'indirizzo di posta elettronica poliambulatorio@policlinicoitalia.it

Per effettuare la prenotazione non è necessaria la richiesta del medico di base. Per eseguire le radiografie invece è indispensabile la prescrizione medica.

Nel Poliambulatorio è possibile effettuare il pagamento della prestazione specialistica anche con BANCOMAT e CARTE DI CREDITO.

I referti degli esami strumentali e di laboratorio possono essere consegnati solo ed esclusivamente:

- al diretto interessato;
- a persona espressamente delegata, munita di documento di riconoscimento, delega e documento di riconoscimento del delegante;
- in caso di minore, all'interessato stesso munito di documento di riconoscimento valido o a chi esercita la potestà genitoriale;
- al tutore o curatore munito di documento di riconoscimento valido e della documentazione necessaria

Le radiografie effettuate vengono registrate e consegnate su supporto CD.

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, encomi e reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

AZIENDA CERTIFICATA

UNI EN ISO 9001:2015
N. CERTIFICATO: 9122.PLCL