



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia
Arcispedale S. Maria Nuova

Istituto in tecnologie avanzate e modelli assistenziali in oncologia
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CARTA DEI SERVIZI

Reggio Emilia, Ottobre 2013



Sommario

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	5
SEZIONE 1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	
Missione e visione strategica	7
Organizzazione	9
Valori fondanti	10
SEZIONE 2 ^ INFORMAZIONI SUI PERCORSI E SUI SERVIZI	
Percorso emergenza-urgenza	13
Percorsi di ricovero	19
Percorso per prestazioni ambulatoriali	29
Percorsi clinico-assistenziali	32
Percorso di Formazione	42
Percorso di Ricerca	43
Consenso informato e privacy	45
Donazione e trapianto di sangue, organi e tessuti	46
Libera Professione	47
Altri servizi	49
SEZIONE 3 ^ IMPEGNI E PROGRAMMI	
Trasparenza e garanzia	55
Rete dei servizi sanitari ed offerta	56
Ricerca e assistenza	56
SEZIONE 4 ^ COMUNICAZIONE PUBBLICA, ASCOLTO DEI CITTADINI, TUTELA E COOPERAZIONE	
L'informazione e la comunicazione	59
Comitato Consultivo Misto CCM	60
Rapporti con il volontariato	62
Comitato Etico Provinciale	63
Valutazione della qualità percepita dal cittadino	63
APPENDICE	
Documentazione sanitaria	65
Diritti del cittadino (a cura del CCM)	68
Doveri del cittadino (a cura del CCM)	71



PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile per i pazienti, per i loro familiari, per chiunque desideri conoscere qualcosa di più su questo Ospedale e sui servizi che offre.

All'interno puoi trovare informazioni specifiche sui percorsi di cura ed informazioni pratiche su come accedere alle diverse prestazioni oppure su come ottenere certificati e documentazione sanitaria.

Puoi trovare, inoltre, informazioni generali sugli impegni dell'Azienda nei confronti dell'utenza e sulle norme e regolamenti che ne determinano l'azione.

Per ulteriori informazioni non comprese nella Carta dei Servizi visitare il sito internet www.asmn.re.it.



PRESENTAZIONE

Fondato nel 1384 a Reggio Emilia come ospizio per gli infermi, l'Arcispedale Santa Maria Nuova occupa la sede di Viale Risorgimento sin dal 1965.

Con oltre 900 posti letto ed oltre 50 specialità, l'Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia rappresenta il punto di riferimento di tutta la provincia per l'assistenza di secondo e terzo livello.

Alle competenze specialistiche si è affiancata, nel tempo, la vocazione alla ricerca sanitaria che ha portato, nel Maggio del 2011, al riconoscimento in Istituto di Ricovero e Cura (IRCCS) in Oncologia per Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali.

L'attenzione al paziente e l'umanizzazione delle cure unite alla ricerca di standard elevati di qualità nella assistenza sono da sempre i nostri obiettivi ed hanno connotato, nel tempo, la storia di questo Ospedale in termini di accoglienza.

Le dimensioni raggiunte e la complessità dei percorsi di cura rendono indispensabile mettere a disposizione del cittadino, che diventa sempre più consapevole sulle scelte di salute, un'ampia gamma di informazioni.

È questo il principale dovere che questa Carta dei Servizi intende assolvere: dare informazioni utili e chiare offrendo sintetici e precisi riferimenti per superare ogni possibile difficoltà di utilizzo dei nostri servizi.

Ci auguriamo di avere raggiunto in buona parte il nostro obiettivo.

Il Direttore Generale
Ivan Trenti



SEZIONE I ^

PRESENTAZIONE
DELL'AZIENDA



MISSIONE E VISIONE STRATEGICA

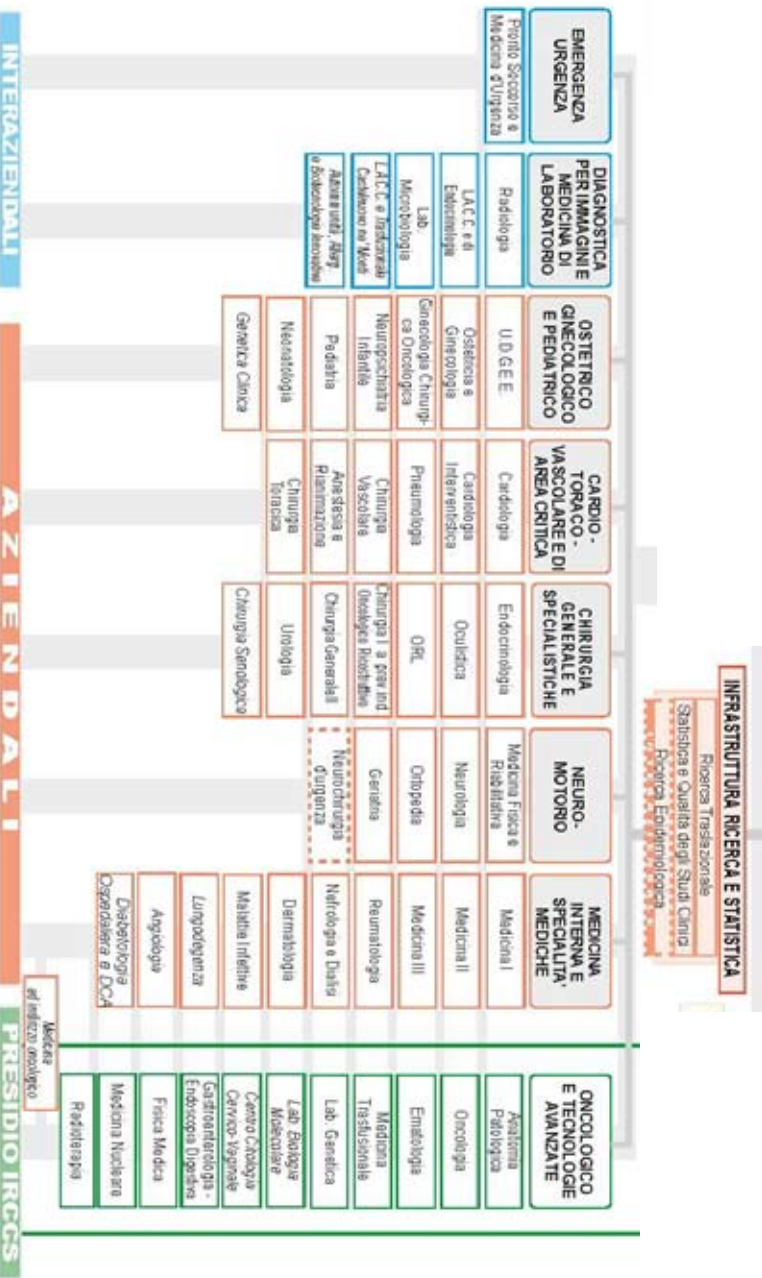
L'Azienda Ospedaliera Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia - IRCCS (ASMN-IRCCS) opera per contribuire al mantenimento ed alla promozione dello stato di salute della comunità. L'ASMN-IRCCS non si limita a garantire prestazioni sanitarie, ma persegue l'obiettivo "salute" come miglioramento complessivo della qualità di vita della popolazione con attenzione alla persona.

Nell'anno 2011 l'Azienda Ospedaliera Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia è stata riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in Oncologia. Questo riconoscimento ha riconfermato l'ASMN-IRCCS come punto di riferimento per il sistema sanitario regionale, nazionale ed internazionale.

La ricerca rappresenta, pertanto, un elemento qualificante della missione della nostra Azienda Ospedaliera. L'ASMN-IRCCS persegue infatti l'integrazione tra le funzioni di assistenza, di ricerca e di formazione, anche in condivisione con le altre Aziende dei Sistemi Sanitari Nazionale e Regionale, con l'Università e con gli altri Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico.

La visione strategica dell'ASMN-IRCCS è orientata ad offrire servizi di qualità elevata, al passo con l'evoluzione del panorama scientifico e tecnologico, attraverso un sistema organizzativo caratterizzato da appropriatezza, efficacia ed efficienza delle azioni.

I DIPARTIMENTI ALL'ASMIN-IRCCS





ORGANIZZAZIONE

L'ASMN-IRCCS è organizzata in Dipartimenti.

Il Dipartimento è una struttura di coordinamento aziendale composta da Strutture organizzative Complesse e Semplici (*Unità Operative e Servizi*) omogenee o complementari che perseguono finalità comuni come:

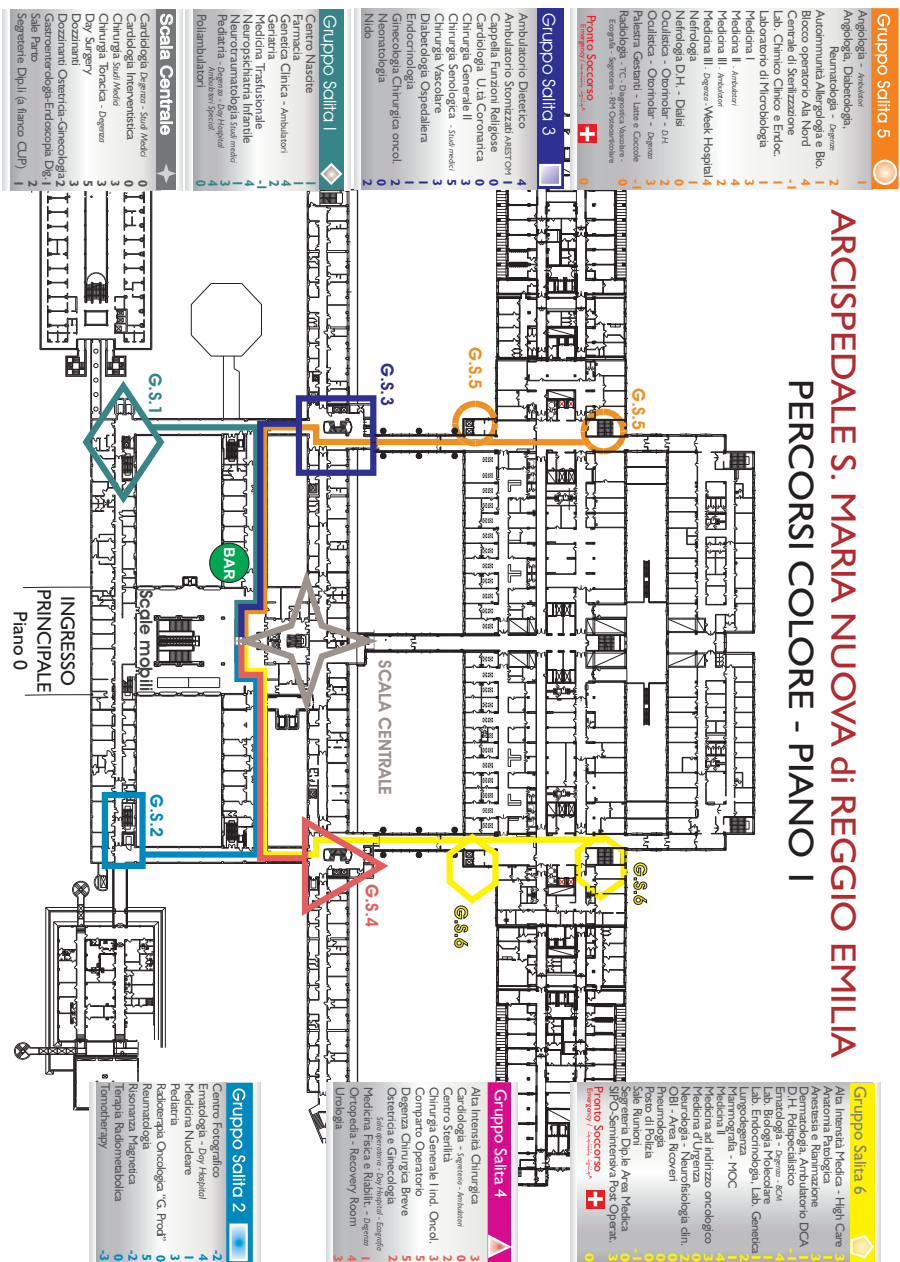
- promuovere il reciproco scambio di competenze e professionalità,
- gestire in modo integrato le risorse assegnate,
- definire i livelli di attività coerentemente agli indirizzi aziendali e alle risorse disponibili,
- sviluppare percorsi formativi, professionali ed assistenziali al fine di promuovere la qualità dei servizi da erogare.

Tale organizzazione ha tenuto conto del riconoscimento dell'ASMN in Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) in Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in Oncologia avvenuto nell'anno 2011.

All'IRCCS afferisce il Dipartimento Oncologico e Tecnologie Avanzate.

Nella pagina precedente è riportato l'organigramma aziendale.

PERCORSI INTERNI ALL'ASMN-IRCCS



I percorsi all'interno dell'ASMN-IRCCS sono caratterizzati da colore, simbolo e numero. I percorsi interni ed esterni sono consultabili sul sito internet www.asmn.re.it. Per l'indicazione sui servizi accessori consultare pag. 53.



VALORI FONDANTI

Qui di seguito riportiamo l'insieme dei principi che costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione aziendale dell'ASMN-IRCCS.

RISPETTO - Riconoscere ed ascoltare le esigenze del cittadino-utente e del professionista senza mai prescindere dal rispetto dei diritti fondamentali.

COLLABORAZIONE - Stimolare l'integrazione e la cooperazione per favorire la coesione tra professionisti, nonché tra la nostra Azienda e le altre aziende sanitarie, con particolare riferimento alla Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia, oltre che con le diverse Istituzioni ed associazioni del territorio.

TRASPARENZA - Garantire la trasparenza nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nella disponibilità di confronto con altre Aziende che erogano servizi sanitari, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi.

RESPONSABILITÀ - Assicurare la coerenza ed il rispetto degli impegni assunti a tutti i livelli.

QUALITÀ CLINICA - Agire in base alle cosiddette "evidenze scientifiche", cioè alle dimostrazioni di efficacia degli interventi sanitari.

SICUREZZA - Garantire ad ogni livello, professionale e operativo, la migliore condizione di sicurezza delle prestazioni e dei servizi sanitari, mirando a perfezionare l'organizzazione attraverso il raggiungimento di standard di eccellenza.

INNOVAZIONE - Sostenere lo sviluppo di nuove idee, ricercare la flessibilità e la libertà d'azione affidandosi all'intelligenza e all'esperienza professionale del personale.

EQUITÀ - Garantire a tutti le stesse opportunità di accesso, utilizzo dei servizi, qualità delle cure a fronte di uno stesso bisogno di salute.



SEZIONE II[^]

**INFORMAZIONI
SUI PERCORSI
E SUI SERVIZI**



IL PERCORSO IN EMERGENZA-URGENZA

Su tutto il territorio della Provincia di Reggio Emilia sono presenti e attivi i servizi che garantiscono ai cittadini interventi sanitari immediati (*emergenza*) e interventi sanitari pronti (*urgenza*) in caso di necessità. Questi servizi, in collegamento fra loro (*rete*) sono:

- **118**
- **Pronto Soccorso**
- **Servizio di continuità assistenziale (ex-Guardia Medica)**

Di questa rete di servizi fanno parte anche le associazioni di volontariato impegnate, con le proprie ambulanze, nella pubblica assistenza.

L'ASMN-IRCCS è sede del Dipartimento Interaziendale di Emergenza-Urgenza (DEU).

Attraverso il Pronto Soccorso ed in collaborazione con gli altri Dipartimenti ospedalieri, Il DEU assicura risposte tempestive ed adeguate nei casi di emergenza-urgenza sanitaria.

IL 118 - NUMERO TELEFONICO PER IL SOCCORSO SANITARIO URGENTE

Il 118 è il numero telefonico da contattare nei casi di emergenza-urgenza sanitaria.

Il numero è unico su tutto il territorio nazionale ed è sempre attivo, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Si può chiamare il 118 da qualsiasi telefono, senza prefisso e gratuitamente.

Si può chiamare il 118 anche da un telefono pubblico senza scheda e dai cellulari senza credito.

Come funziona

Alla chiamata risponde un Infermiere della Centrale Operativa 118 appositamente formato.

L'infermiere rivolge a chi telefona poche ma importanti domande.

Queste domande servono a capire l'intervento più adeguato ed efficace da mettere in atto.

Se necessario quindi, la Centrale Operativa invia i mezzi di soccorso necessari.

A seconda della gravità del caso, nella squadra di soccorso può essere presente anche un medico.

Quando chiamare il 118

Si deve chiamare il 118 solo nei casi che richiedono soccorso urgente, come ad esempio: malori gravi, incidenti stradali, domestici, sportivi o sul lavoro comunque situazioni nelle quali si è certi o si sospetta vi siano una o più persone in pericolo di vita.

Che fare

1. Comporre il numero telefonico 118.
2. Rispondere con precisione alle domande dell'infermiere del 118. Le informazioni richieste dall'infermiere servono a garantire l'invio degli operatori sanitari più adeguati alla situazione e l'adeguato numero di mezzi di soccorso (*ambulanze, auto medica ecc.*). In caso di incidente stradale, per esempio, l'infermiere del 118 potrebbe chiedere cosa è successo, quante persone sono coinvolte nell'incidente e in quali condizioni di salute si trovano. In attesa che arrivi l'ambulanza, l'infermiere del 118 potrebbe avere bisogno di rimanere in contatto telefonico con chi ha chiamato. L'infermiere potrebbe chiedere maggiori informazioni su ciò che succede e dare indicazioni sugli interventi più utili che le persone presenti sul luogo dell'incidente possono mettere in pratica.
3. Per tutti questi motivi, non si deve riagganciare il telefono fino a quando non sarà l'infermiere del 118 a farlo.
4. In attesa dell'arrivo dei soccorsi è importante mantenere la zona che i soccorritori dovranno raggiungere libera da auto e da persone. Di notte è importante accendere luci (*come ad esempio le luci esterne delle case*) per segnalare ai soccorritori la zona che dovranno raggiungere.



IL PRONTO SOCCORSO (PS)

Il Pronto Soccorso (PS) è il servizio dedicato alle emergenze e alle urgenze sanitarie. Il PS non è il luogo dove affrontare o approfondire problemi di salute non urgenti o malattie croniche.

Quando andare al Pronto Soccorso

Si deve andare al PS quando si ha un problema di salute grave e/o urgente o in quelle condizioni che pongano il paziente in imminente pericolo di vita e che richiedano un intervento immediato.

A chi rivolgersi per situazioni non urgenti

Per bisogni e problemi di salute non urgenti, i cittadini possono rivolgersi:

- al proprio **medico di famiglia o pediatra di libera scelta**, negli orari di ambulatorio;
- al **medico di continuità assistenziale** (*ex Guardia Medica*).

Un uso corretto e responsabile del Pronto Soccorso da parte dei cittadini permette di ridurre i tempi d'attesa e di garantire una risposta adeguata ai bisogni di assistenza davvero urgenti e che non possono essere rimandati.

Come si accede al Pronto Soccorso

Il percorso dell'emergenza-urgenza può essere attivato:

- telefonicamente chiamando il 118;
- con richiesta di visita specialistica urgente: del medico di famiglia (*medico di medicina generale*), del pediatra di libera scelta, del medico di guardia medica (*medico di continuità assistenziale*), di un medico in servizio in altra struttura di primo intervento;
- con accesso diretto, presentandosi direttamente al Pronto Soccorso.

Cosa occorre per presentarsi in Pronto Soccorso

È consigliabile portare con sé un documento di identità e la tessera sanitaria o il codice fiscale.

Da chi si viene accolti

I cittadini che arrivano in PS sono accolti da infermieri preparati ed esperti (*infermieri del triage*) che valutano le condizioni di salute del singolo caso. In base alla gravità gli infermieri assegnano un colore (*codice colore*) che stabilisce l'ordine di accesso alle cure. Il codice colore serve ad evitare le attese in caso di necessità di cure urgenti.

I CODICI COLORE

Il codice colore definisce la priorità di accesso in base alla gravità:

- codice rosso** (*molto critico, accesso immediato alle cure*),
- codice giallo** (*mediamente critico, accesso rapido alle cure*),
- codice verde** (*poco critico, accesso di bassa priorità*),
- codice bianco (*non critico, non urgente*).

Lo straniero temporaneamente presente accede alle prestazioni sanitarie senza l'obbligo di presentare i documenti relativi alla regolarità del proprio soggiorno. Se il cittadino straniero non è in regola, il suo accesso ai servizi sanitari in Emilia-Romagna non comporta segnalazioni all'Autorità giudiziaria.

L'esenzione dal ticket

Ferme restando le esenzioni previste dalla normativa regionale e nazionale, **non paga il ticket chi:**

- viene posto in Osservazione breve intensiva (*OBI*), per approfondimenti diagnostici o terapie che richiedono un tempo di osservazione di solito compreso tra 6 e 24 ore,
- viene ricoverato in qualsiasi reparto ospedaliero,
- si rivolge al PS su richiesta del medico/pediatra di famiglia, del medico di continuità assistenziale (*guardia medica*) o del medico di un altro pronto soccorso,
- ha un'età inferiore a 14 anni,
- è esente dal pagamento del ticket per patologia, reddito o altra condizione di esenzione prevista dalla normativa nazionale e regionale,
- è straniero temporaneamente presente (*STP*) con dichiarazione di indigenza.

**Per ulteriori informazioni sull'esenzione dal ticket
telefonare al numero verde unico del Servizio Sanitario Regionale
800 033 033**

dal lunedì al venerdì ore 8,30-17,30, il sabato ore 8,30-13,30.



Esiti del percorso di urgenza

Effettuata la diagnosi, il medico del Pronto Soccorso orienta il paziente ad uno dei seguenti percorsi:

Ricovero urgente	Il paziente che necessita di interventi diagnostico-terapeutici urgenti (<i>non differibili</i>) è ricoverato presso l'Unità Operativa appropriata.
Ricovero in osservazione	Il paziente che necessita di osservazione medica è ricoverato, per una durata non superiore alle 24 ore, presso l'Osservazione Breve Intensiva.
Ricovero programmato	Il paziente che necessita di interventi diagnostici e terapeutici non urgenti (<i>differibili</i>), viene mandato a casa e gli vengono date le informazioni necessarie ad avviare la procedura per il ricovero programmato.
Trasferimento	Per il paziente che necessita di cure presso un altro Istituto vengono attivate le procedure per il trasporto. Se necessario il trasporto potrà avvenire anche attraverso l'uso dell'elicottero (<i>elisoccorso</i>).
Dimissione a domicilio	Il paziente che non presenta patologie per le quali è necessario il ricovero viene mandato a casa e inviato al medico di famiglia (<i>medico di medicina generale</i>) per la terapia domiciliare.

SERVIZIO CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (Ex Guardia Medica)

Il Servizio di continuità assistenziale (*ex Guardia Medica*) assicura un servizio di assistenza medica gratuita, in ambulatorio e a domicilio, durante la notte o nei giorni festivi/prefestivi, quando il proprio medico curante o il pediatra di libera scelta non siano in servizio.

È possibile rivolgersi al servizio di continuità assistenziale:

ORARIO SERVIZIO CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

ogni sera dalle ore 20.00 fino alle ore 8.00
del mattino seguente

dalle ore 10.00 di **tutti i sabati e prefestivi**
alle ore 8.00 del primo giorno non festivo

PERCORSO PEDIATRICO

Per tutelare i più piccoli è stata creata, presso il Pronto Soccorso Generale, un'area dedicata alle visite urgenti pediatriche.

Tutti i bambini che necessitano di visite urgenti si devono rivolgere al Triage dell'Area visite urgenti pediatriche. Qui un infermiere, appositamente formato, valuterà le condizioni del bambino e attribuirà un codice colore che ne indica la gravità.

L'ambulatorio è situato presso i locali adibiti in Pronto Soccorso generale.

ORARIO AMBULATORIO VISITE URGENTI

Attivo 24 ore su 24

SERVIZIO ODONTOIATRICO

In Pronto Soccorso **non** è presente il **Servizio Odontoiatrico**.

Per patologie d'interesse odontoiatrico i cittadini possono rivolgersi al servizio odontoiatrico del Poliambulatorio dell'AUSL di Reggio Emilia in Via Monte San Michele 8, tel. 0522-335651.



I PERCORSI DI RICOVERO

Il ricovero in ospedale avviene per effettuare diagnosi, interventi o terapie complesse, non possibili a domicilio o in strutture ambulatoriali del territorio.

Il ricovero può essere:

- Ricovero ordinario: urgente e programmato.
- Ricovero in day hospital e day surgery.
- Ricovero in lungodegenza e riabilitazione.

RICOVERO ORDINARIO URGENTE

È attivato dal medico del Pronto Soccorso o dal medico del Reparto in cui viene effettuato il ricovero. Il coordinatore infermieristico del reparto o l'infermiere incaricato daranno al paziente e/o ai familiari tutte le informazioni utili e necessarie.

RICOVERO ORDINARIO PROGRAMMATO

Il ricovero in regime ordinario può essere proposto da:

- Medico di Medicina Generale/pediatra di libera scelta;
- Medico di continuità assistenziale (*Guardia Medica territoriale*);
- Medico specialista.

Il medico di reparto dispone il ricovero e inserisce il nome del paziente in un apposito registro delle prenotazioni sulla base delle condizioni cliniche del paziente stesso e di un ordine temporale.

Non appena disponibile un posto, un operatore contatterà telefonicamente il paziente e gli fornirà tutte le informazioni utili al ricovero.

Cosa portare in ospedale

Documenti necessari

Per i cittadini italiani ed i cittadini stranieri regolarmente ISCRITTI al Servizio Sanitario Nazionale:

- documento di riconoscimento,
- tesserino sanitario o codice fiscale.

Cittadini dell'Unione Europea non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale:

- documento di riconoscimento,
- tessera sanitaria europea (*TEAM*) oppure modello E112.

Per i cittadini di paesi extracomunitari sono necessari:

- documento di riconoscimento,
- permesso di soggiorno valido o foglio di richiesta di rinnovo,
- tessera sanitaria o polizza assicurativa o codice regionale STP (*Straniero Temporaneamente Presente*).

È utile portare con sé la propria documentazione sanitaria e comunicare ai medici i nomi dei farmaci se si hanno terapie in corso.

Effetti personali

Pigiama/camicia da notte, ciabatte, vestaglia o giacca da camera, biancheria intima, toilette personale (sapone, spazzolino, dentifricio, asciugamani, pettine, rasoio da barba), fazzoletti possibilmente di carta, contenitore per protesi dentali se presenti. Si consiglia di depositare contanti o beni di valore nell'armadietto munito di serratura o nella cassaforte al suo interno (*in caso di necessità chiedere al personale le istruzioni per l'utilizzo*).

Personale di riferimento

Il Coordinatore Infermieristico o l'infermiere provvede all'accoglienza. Un team di professionisti ed operatori qualificati si prenderà cura di ogni paziente secondo le rispettive competenze.

Imparare a riconoscere le diverse tipologie di professionisti permetterà di richiedere il loro intervento in modo preciso ed efficace.

Il personale medico è in ogni momento il punto di riferimento per il percorso clinico e per le informazioni sullo stato e l'evoluzione della malattia.

Il personale infermieristico e ostetrico è responsabile dell'assistenza e provvede alla cura della persona, garantendo un'assistenza globale e specifica, dalla somministrazione delle terapie alla presa in carico dei bisogni primari quali: igiene, alimentazione, riposo, etc.

Il personale di supporto collabora con il personale infermieristico per garantire il comfort del paziente, garantisce la pulizia e l'igiene degli ambienti. Ogni operatore è riconoscibile dal tesserino identificativo e dal diverso colore della divisa.



SEZIONE II ^ - INFORMAZIONI SUI PERCORSI E SUI SERVIZI

Ecco come ci presentiamo



**Direttori e
Dirigenti Medici
e Sanitari**



**Coordinatore
Infermieristico**



Infermiere



**Coordinatore
Ostetrico**



Ostetrica



**Coordinatore
Tecnico**



**Tecnico
Sanitario**



**Operatore
Comparto
Operatorio**



**Addetto
all'assistenza**



Ausiliario



**Allievo
Infermiere,
Ostetrico**



**Allievo Tecnico
Sanitario**



**Allievo
Addetto
all'assistenza**



Amministrativo

Colloqui con i medici

Il personale medico è disponibile a dare informazioni sulle condizioni cliniche dei pazienti negli orari stabiliti dai diversi reparti.

Gli orari sono indicati nei pannelli posti vicino a ciascun ingresso e specificati negli opuscoli (*o depliant*) di accoglienza.

Il personale non dà informazioni sullo stato di salute dei pazienti per telefono.

I pasti

L'alimentazione è parte integrante delle cure.

Al fine di favorire il più possibile la vicinanza con le proprie abitudini di vita, ai pazienti è data l'opportunità di scelta nell'ambito del menù giornaliero.

Il menù viene stilato tenendo conto delle diverse esigenze nutrizionali, copre tutti i gruppi alimentari.

Il menù prevede una varietà di alimenti che tiene conto di diverse credenze religiose e culturali ed è disponibile nelle seguenti lingue: inglese, cinese, arabo, indiano, russo, albanese.

Orari distribuzione pasti	Pranzo a partire dalle ore 12.00
	Cena a partire dalle ore 18.45

Se il medico prescrive una dieta personalizzata, un dietista seguirà il paziente e terrà in considerazione i suoi gusti nel rispetto delle indicazioni del medico. Inoltre:

- se il paziente ha **limitazioni dietetiche**, la sua scelta avverrà entro i cibi che può mangiare;
- nel caso il paziente abbia **difficoltà nella masticazione** può richiedere che i suoi cibi vengano sminuzzati o frullati;
- **il genitore del figlio in età pediatrica** (entro i 10 anni di età) ha diritto al pasto gratuito durante il ricovero;
- **chi assiste un paziente grave** ed è lontano dal proprio domicilio può accedere alla mensa per il pranzo. In questo caso, chi assiste il paziente deve fare richiesta al Coordinatore infermieristico del reparto. Il Coordinatore valuta l'effettiva necessità e rilascia un'apposita certificazione per l'acquisto dei buoni presso l'Ufficio Cassa (*Piano Terra*).

Visita di parenti e amici e assistenza ai pazienti

È consigliato di ricevere poche persone per volta e negli orari indicati all'ingresso di ogni reparto.



È consigliabile non sostare in più di due visitatori per paziente in modo da non disturbare gli altri pazienti.

Per motivi igienici e come forma di tutela nei loro confronti, è preferibile non portare in reparto i bambini al di sotto dei 12 anni.

Il rispetto di queste semplici norme contribuisce a mantenere la serenità in reparto, nel rispetto di tutti, oltre ad evitare il verificarsi di situazioni spiacevoli.

In casi particolari il medico o il coordinatore del reparto possono autorizzare la presenza di familiari o di personale di fiducia identificato dai famigliari stessi (*badanti o operatori di assistenza privata*), oltre gli orari di visita del reparto, per assistere un paziente in modo continuo.

Il coordinatore infermieristico è il riferimento per qualunque necessità ed informazione e per il rilascio del permesso. Questo tipo di assistenza consiste nel sostegno al paziente per la compagnia, la conversazione, la tranquillità psicologica e le piccole commissioni quotidiane (*supporto psicologico-affettivo-relazionale*). Tale assistenza non sostituisce in alcun modo quella specificamente sanitaria che viene garantita dal personale medico, infermieristico e tecnico che ne conserva la diretta responsabilità.

Regole per i pazienti

- È assolutamente vietato fumare in tutto l'Ospedale. Il fumo di sigaretta è vietato non solo per disposizione di legge, ma anche e soprattutto per il rispetto della propria salute e di quella degli altri pazienti.
- È vietato l'uso di telefonini all'interno di aree dove sono in funzione apparecchiature elettromedicali e dove sia esplicitato dai cartelli.
- È necessario rimanere nel proprio letto mentre il personale medico svolge il giro di visite giornaliero.

Permesso di uscita

Se le condizioni cliniche lo consentono, i pazienti autosufficienti possono lasciare temporaneamente l'Ospedale. La richiesta va rivolta al medico di reparto.

Dimissione

Il medico di reparto valuta come e quando dimettere un paziente. Al termine della degenza il paziente riceve la **lettera di dimissione** che dovrà essere consegnata al proprio medico di famiglia (*medico di medicina generale*).

Per garantire la continuità dell'assistenza, l'ospedale è collegato con i servizi sanitari del territorio a partire dal medico di famiglia.

In alcune specifiche situazioni vengono attivate le cosiddette "dimissioni protette" che prevedono un programma di assistenza concordato con il medico di famiglia ed i servizi socio-assistenziali.

Area dimissione

Per i pazienti in fase di dimissione in attesa dell'arrivo dei propri familiari o di un'ambulanza per il trasporto nella sede prescelta è stata predisposta l'Area Dimissione al piano terra, in prossimità della sede del Pronto Soccorso. L'Area Dimissione offre ai pazienti una sistemazione confortevole e la possibilità di avere un'adeguata assistenza. Offrendo zone differenziate per utenti autonomi e per utenti in carrozzina ed in barella. Nell'Area Dimissione sono, inoltre, presenti spazi di ristoro con un angolo televisione e servizi igienici dedicati.

Gli OSS (Operatori Socio Sanitari), dedicati all'Area Dimissione, assicurano l'attenzione particolare all'informazione ed all'educazione sanitaria rispetto alle terapie e ai trattamenti che dovranno essere seguiti al domicilio e/o nelle strutture di provenienza.

ORARIO di APERTURA

lunedì-venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30

sabato dalle ore 8.00 alle ore 15.00

Modalità di dimissione

Il paziente degente può essere dimesso con le seguenti modalità:

Dimissione ordinaria a domicilio

Al termine del percorso di cura e di assistenza, il personale comunica con anticipo la data della dimissione al paziente ed ai familiari. Il personale prescrive, inoltre, gli ausili per la gestione domiciliare se questi sono necessari. Al momento della dimissione il personale consegna la lettera di dimissione



SEZIONE II ^ - INFORMAZIONI SUI PERCORSI E SUI SERVIZI

da far avere al medico di famiglia (*medico di medicina generale*) e da conservare per eventuali controlli successivi.

Trasferimento ad altro reparto dell'ospedale

I tempi ed i modi del trasferimento ad altro reparto vengono concordati tra equipe mediche e comunicati al paziente ed ai suoi familiari. Il paziente verrà trasferito con tutta la documentazione clinica e con una breve lettera di accompagnamento.

Dimissione protetta nelle strutture residenziali della rete dei servizi

Il paziente può essere dimesso presso una delle seguenti strutture presenti nel territorio:

- Residenza Sanitaria Riabilitativa (RSR): se il medico specialista ritiene necessario un percorso di riabilitazione.
- Casa Protetta: se le condizioni cliniche che non rendono consigliabile l'immediato rientro a casa del paziente. L'iter viene avviato attraverso il Servizio Sociale Ospedaliero dopo un colloquio con il paziente ed i familiari.
- Casa di Cura Villa Verde: per ricoveri in lungodegenza o in attesa di ingresso nella Casa Protetta.
- Casa di Cura convenzionata Neuropsichiatrica: per pazienti con gravi disturbi comportamentali o con demenza.
- Hospice: una commissione valuta il paziente durante la degenza e lo inserisce in lista d'attesa, se accerta la necessità di cure palliative.

Dimissione volontaria

In caso di dimissione volontaria per la quale viene richiesta una firma di consenso in un apposito spazio della cartella clinica, il personale fornisce informazioni dettagliate sui rischi per la salute che l'allontanamento dalle cure ospedaliere può comportare. In questo caso non è prevista nessuna lettera di dimissione.

Farmaci

Al fine di garantire la continuità assistenziale (*legge 405/2001 - art.8*), al momento della dimissione si possono ritirare gratuitamente i farmaci necessari al proseguimento delle cure, limitatamente al primo ciclo terapeutico completo.

I farmaci possono essere ritirati presso il Servizio Distribuzione Farmaci situato al piano 1, Corpo C, Gruppo di salita 1, colore verde

ORARIO di APERTURA	dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30
	Sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30

Per i pazienti dimessi dai reparti di Malattie Infettive e Oncologia la distribuzione farmaci avviene presso il Fabbricato I – Palazzina di Malattie Infettive

ORARIO di APERTURA	dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30
	sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30

Trasporto in ambulanza

Il trasporto di un malato in ambulanza, quando disposto dall'Ospedale, è effettuato gratuitamente e può interessare:

- persone ricoverate,
- anziani non autosufficienti ospiti di struttura protetta convenzionata, in entrata o in un uscita dall'Ospedale,
- i cittadini in assistenza dialitica.

In tutti gli altri casi il trasporto in ambulanza è a pagamento.

Per richiedere il servizio, nei casi in cui non vi provveda direttamente la struttura, e per informazioni sul trasporto in ambulanza è possibile telefonare al **numero verde 800 118 000** che collega tutte le Centrali Operative 118 dell'Emilia-Romagna.

ORARIO NUMERO VERDE	attivo 24 ore su 24
	gratuito



RICOVERO IN DAY HOSPITAL

Il Day Hospital (DH – “ospedale di giorno”) è un ricovero giornaliero programmato, con ingresso al mattino e dimissione entro le 12 ore,

**ORARIO
DAY HOSPITAL**

dalle ore 7.00 alle ore 17.00

Il Day Hospital può essere di tipo diagnostico, terapeutico, chirurgico (*day surgery*), riabilitativo. La prestazione completa può articolarsi in uno o più accessi giornalieri anche non consecutivi presso la Struttura.

Attivazione e accettazione

Il cittadino accede al DH solo su indicazione del medico specialista ospedaliero.

Il giorno del primo accesso in Day Hospital l'accettazione viene effettuata con le stesse modalità previste per il Ricovero Ordinario.

Nel caso sia previsto un ciclo composto da più giornate l'accettazione non dovrà essere ripetuta.

I pasti

Se il paziente deve trattenersi anche nel pomeriggio e le condizioni di salute lo permettono, potrà essere richiesto il pranzo, da consumare in reparto.

Cosa portare

Generalmente sono necessarie cose essenziali.

Il coordinatore infermieristico potrà fornire indicazioni più specifiche anche in ragione al motivo del ricovero.

Dimissione

Alla chiusura del ciclo di ricovero in Day Hospital viene consegnata al paziente una relazione clinica per il proprio medico di famiglia (*lettera di dimissione*).

RICOVERO IN DAY SURGERY

Il ricovero in day surgery (*chirurgia di giorno*) consente lo svolgimento di piccoli interventi chirurgici attraverso ricoveri programmati, con ingresso al mattino e dimissione entro le 12 ore.

Il paziente può essere, inoltre, sottoposto ad esami e visite pre e post-operatorie.

La chirurgia di giorno ha l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto dell'intervento chirurgico sulle abitudini di vita del paziente.

I pazienti saranno seguiti dall'equipe dedicata, dal primo accesso in ospedale, al giorno dell'intervento chirurgico, fino alla completa guarigione.

Attivazione e accettazione

La proposta di ricorrere alla chirurgia di giorno viene fatta dal medico chirurgo che svolge la visita ambulatoriale secondo criteri clinici e socio-familiari.

Il giorno dell'intervento l'accettazione viene effettuata con le stesse modalità previste per il Ricovero Ordinario.

Dimissione

Prima della dimissione a domicilio, il chirurgo provvede a comunicare al paziente la data in cui presentarsi per l'eventuale controllo post-operatorio e gli consegna la lettera di dimissione.

Consigliamo di farsi accompagnare da un parente o amico disponibile ad attendere per tutto il tempo necessario e ad assistere la persona per il ritorno a casa.

Dopo il ricovero

Il medico del reparto consiglierà quali attenzioni e precauzioni adottare e l'eventuale necessità di terapia. Il medico provvederà, inoltre, a comunicare i giorni e gli orari delle successive visite di controllo.

Il personale comunicherà per iscritto al paziente e/o ai familiari un numero di telefono al quale rivolgersi per ogni necessità nelle 24 ore successive alla dimissione. In caso di bisogno il paziente e/o i familiari potranno chiamare il numero indicato e chiedere di parlare con un medico del reparto.

RICOVERO IN LUNGODEGENZA E RIABILITAZIONE

Il paziente che ha superato la fase acuta della malattia, ma ha ancora bisogno di un periodo di osservazione o riabilitazione, può essere ricoverato in un reparto di lungodegenza.

Questo tipo di ricovero in genere non supera i due mesi. L'assistenza clinica e infermieristica sono garantite durante tutta la giornata, 24 ore su 24.



PERCORSO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali consistono in visite, piccoli interventi chirurgici, prestazioni terapeutiche, esami di laboratorio e di diagnostica strumentale. L'attività ambulatoriale viene effettuata sia in regime istituzionale (*Servizio Sanitario Nazionale*) che in libera professione (pag. 47)

ATTIVITÀ ISTITUZIONALE (con il Sistema Sanitario Nazionale)

Di norma le prestazioni ambulatoriali devono essere prenotate. Per la prenotazione è necessaria la prescrizione di un medico di famiglia (*medico di medicina generale*) o del pediatra di libera scelta, di un medico di guardia medica (*medico di continuità assistenziale*) o di un medico specialista. Fanno eccezione:

- le visite in Ostetricia-Ginecologia: è possibile il libero accesso, in caso di necessità, anche senza richiesta del medico di medicina generale;
- le visite Pediatriche: è possibile il libero accesso nelle fasce orarie in cui non è disponibile il servizio del Pediatra di libera scelta;
- le visite in Oculistica: limitatamente alla misurazione della vista, per le quali non è necessaria la richiesta di un medico per la prenotazione.

Prenotazione

A seconda delle prestazioni, le prenotazioni possono essere effettuate:

- presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazione (*CUP*) presenti nei diversi distretti;
- presso alcune farmacie del distretto di Reggio Emilia (*per maggiori informazioni rivolgersi direttamente alle farmacie*);
- telefonicamente con il Servizio CUPTTEL dell'Azienda USL - tel. 800425036

**ORARIO di
APERTURA**

dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 18.00

- presso le segreterie dipartimentali (*Chirurgico 1 e 2, medico, ginecologico, reumatologico/ endocrinologico, ...*), per le prestazioni gestite dalle singole unità operative;
- presso i Poliambulatori dell'ASMN-IRCCS, direttamente allo sportello di accettazione o telefonicamente al numero 0522296227

ORARIO di APERTURA	dal lunedì al venerdì dalle ore 7.20 alle ore 19.20
	il sabato dalle ore 7.20 alle ore 13.20

- MyCUP è un software per cellulari che consente al cittadino di prenotare visite ed esami direttamente con il proprio telefonino, collegandosi agli sportelli CUP. Per informazioni ed utilizzo consultare il sito dedicato (www.auslre.mycup.miliaris.it).

Una volta prenotata una prestazione telefonicamente, è disponibile un servizio online per stampare la prenotazione, in modo da non dover passare in un CUP per ritirarla (*stampa prenotazione*). In caso di impossibilità a presentarsi nella giornata concordata, si può disdire la prenotazione, evitando così di lasciare posti vuoti nella programmazione sanitaria (disdetta prenotazione).

Modalità di pagamento

Per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (*ticket*). Di norma i pazienti dovranno pagare il ticket prima della prestazione o, comunque, prima della consegna del referto. Al momento del pagamento del ticket i pazienti devono essere muniti del tesserino TEAM (*Tessera Europea di Assicurazione Malattia*) o del codice STP (*Straniero temporaneamente presente*) o ENI (*Europeo non iscritto*) per gli stranieri temporaneamente presenti in Italia. Il cittadino può pagare il ticket presso:

1. gli sportelli cassa ospedalieri (*atrio ASMN-IRCCS*);
2. le macchine automatiche presenti nell'atrio principale e nei Poliambulatori dell'ASMN-IRCCS (le macchine funzionano 24 ore su 24 con moneta, carta moneta e bancomat, danno il resto ed emettono automaticamente la ricevuta);
3. lo sportello bancario della Banca Popolare di Verona - Banco S. Geminiano e S. Prospero, solo per le prestazioni prenotate al CUP (*1° piano atrio principale*);
4. on line collegandosi al sito internet www.pagonlinesanita.it, digitando sul portale internet il codice pagamento 9301 0122 0976 0994.

Ogni pagamento è documentato da una ricevuta che riporta la cifra pagata.



DAY SERVICE

Il Day Service è una modalità di assistenza all'interno della quale vengono erogate più prestazioni specialistiche ambulatoriali ed indagini cliniche e strumentali, anche complesse, previste da uno specifico percorso diagnostico-terapeutico centrato sul problema clinico del paziente e non sulla singola prestazione.

Viene effettuato per pazienti che non presentano patologie con caratteristiche di urgenza o gravità tali da comportare l'accesso alla Degenza Ordinaria o al Day Hospital, ma per i quali è necessario sottoporsi a più accertamenti diagnostici.

L'attivazione del percorso di Day Service è definito da appositi criteri e può avvenire solo da parte di medici ospedalieri che abbiano in cura il paziente. Le prestazioni erogate sono classificabili come prestazioni di specialistica ambulatoriale nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, pertanto i pazienti non esenti secondo le norme vigenti sono soggetti al pagamento del ticket.

PERCORSI CLINICO-ASSISTENZIALI

PERCORSO PRE-OPERATORIO

In caso di intervento chirurgico programmato viene avviato, di norma, il percorso pre-operatorio. La fase pre-operatoria rappresenta un momento importante per la corretta impostazione e valutazione dell'intervento. Questa fase è caratterizzata da tutte le valutazioni necessarie per definire il livello di complessità della procedura chirurgica, le condizioni cliniche e fisiche della persona che verrà sottoposta all'intervento, e la scelta della migliore tecnica di anestesia. Durante il percorso pre-operatorio il paziente effettua:

- gli esami del sangue,
- le altre prestazioni specialistiche prescritte (es: *elettrocardiogramma, radiografia torace*),
- l'accertamento infermieristico peri-operatorio (*Perimed*) o la visita anestesiológica in base al percorso chirurgico da effettuare ed i bisogni assistenziali.

Tutte le tappe di questo percorso sono state strutturate a vantaggio della sicurezza e della tranquillità dell'utente.

Tutti gli accertamenti pre-operatori sono gratuiti e vengono eseguiti, prima del ricovero, in regime ambulatoriale.

Autotrasfusione

In alcuni casi è possibile che prima dell'intervento si proceda alla cosiddetta "autotrasfusione". Il paziente, cioè, deposita un po' del proprio sangue che potrà essere utilizzato durante l'intervento chirurgico.

L'autotrasfusione è una procedura sicura che permette di ridurre il rischio di infezioni o di reazioni di tipo immunologico.

Per avere maggiori informazioni il paziente può rivolgersi al proprio medico chirurgo o all'anestesista.

PERCORSI DI PREVENZIONE E SCREENING

L'ASMN-IRCCS partecipa insieme all'Azienda USL alle campagne di screening regionali per la prevenzione dei tumori del colon-retto, della mammella e del collo dell'utero.

Nell'ambito della prevenzione oncologica, ASMN-IRCCS collabora con i Centri antifumo nella lotta all'abitudine e alla dipendenza dal fumo di pazienti e operatori.



SCREENING DEI TUMORI DEL COLON-RETTO

L'Azienda USL e l'ASMN-IRCCS realizzano un programma per la prevenzione dei tumori del colon-retto rivolto a donne e uomini tra i 50 e i 69 anni, residenti nella provincia di Reggio Emilia. Il centro screening dell'AUSL invia a casa una lettera di invito ad effettuare il test per la ricerca del cosiddetto "sangue occulto" nelle feci. Questo test verifica la presenza di sangue non visibile ad occhio nudo nelle feci. Il test deve essere ripetuto ogni due anni. Il test e tutti gli eventuali accertamenti successivi sono gratuiti. Il programma si fa carico di garantire la continuità del percorso di diagnosi e delle eventuali cure, anche attraverso le prestazioni della Struttura di Endoscopia Digestiva dell'ASMN-IRCCS.

Dove farlo

Esistono diverse sedi nei distretti sanitari della Provincia presso le quali è possibile ritirare il kit necessario per poter fare l'esame. Nella lettera di invito è specificata anche la sede alla quale l'utente si può rivolgere per il ritiro del kit.

Come viene comunicato l'esito

La risposta viene comunicata direttamente all'interessato. Se il risultato dell'esame è negativo (*assenza di sangue nelle feci*) viene inviata una lettera a domicilio. Se il risultato è positivo (*presenza di sangue occulto nelle feci*) l'utente interessato viene contattato direttamente dal personale competente del Centro Screening per eseguire ulteriori accertamenti diagnostici (*colonscopia*).

Se l'esame non è ben leggibile per problemi tecnici potrebbe essere necessario ripetere l'esame. In questo caso il centro screening invia a casa un'altra lettera nella quale sono specificate le modalità per un nuovo ritiro del kit.

A chi rivolgersi per informazioni

È possibile rivolgersi al Centro Screening dell'AUSL telefono 0522 335327. E' possibile inoltre consultare anche il sito web dell'Azienda USL, www.ausl.re.it

**ORARIO di
APERTURA**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

SCREENING DEI TUMORI DELLA MAMMELLA

L'Azienda USL e l'ASMN-IRCCS realizzano un programma per la prevenzione e diagnosi precoce dei tumori della mammella, rivolto alle donne tra i 45 e i 74 anni, residenti nella provincia di Reggio Emilia.

Il centro screening invia direttamente a casa una lettera di invito per effettuare una mammografia (*un particolare tipo di esame radiologico*).

Nella lettera è specificato il giorno, l'ora e il luogo nel quale dovrà essere effettuato l'esame. Inoltre, la lettera di invito contiene l'indicazione di un numero di telefono al quale rivolgersi per un eventuale cambio di appuntamento.

La frequenza con la quale si partecipa allo screening cambia a seconda dell'età. P

Per le donne dai 45 ai 50 anni, l'invito viene inviato una volta all'anno.

Per le donne dai 50 ai 74 anni, invece, l'invito viene inviato una volta ogni due anni.

La mammografia e gli eventuali accertamenti diagnostici successivi sono gratuiti e non occorre richiesta del medico di famiglia (*medico di medicina generale*).

Il programma si fa carico di garantire la continuità del percorso di diagnosi e delle eventuali cure.

Dove farla

La sede della Diagnostica Mammografica si trova presso il reparto di Radiologia dell'Ospedale (*piano primo, percorso giallo, gruppo di salita n.5*).

A chi rivolgersi per informazioni

Eventuali chiarimenti o informazioni possono essere richieste al proprio medico curante o telefonando al numero telefonico 0522-335327.

Sito Internet: <http://www.regione.emilia-romagna.it/screening/>

Come viene comunicato l'esito

Nel caso in cui l'esito dell'esame non richieda ulteriori approfondimenti, il risultato viene comunicato entro 1 mese con l'invio di una lettera a casa. Se invece sono necessari altri accertamenti, la donna viene contattata telefonicamente per fissare un nuovo appuntamento.



SCREENING DEI TUMORI DEL COLLO DELL'UTERO

L'Azienda USL e l'ASMN-IRCCS realizzano un programma per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero rivolto alle donne tra i 25 e i 64 anni, residenti nella Provincia di Reggio Emilia.

Il centro screening invia a casa una lettera di invito ad effettuare il Pap Test (*cosiddetto "striscio"*) presso i Consultori familiari o in Centri specializzati delle Aziende sanitarie.

Il pap-test è un esame non doloroso e non pericoloso, che permette di diagnosticare in modo precoce tumori del collo dell'utero e altre lesioni che potrebbero col tempo trasformarsi in tumori del collo dell'utero.

L'invito viene inviato ogni tre anni.

Il pap-test e gli eventuali accertamenti successivi sono gratuiti. Il programma si fa carico di garantire la continuità del percorso di diagnosi e delle eventuali cure.

Dove farlo

Il pap test e il test HPV (*come test primario*) si eseguono gratuitamente, per le donne in screening, presso i Consultori Familiari dell'Azienda USL dislocati sul territorio provinciale, senza bisogno di una richiesta del medico di famiglia (*medico di medicina generale*).

Come viene comunicato l'esito

Il risultato viene inviato direttamente a casa, di norma entro 21 giorni dall'esecuzione dell'esame sia in caso di test normale che patologico.

Informazioni presso Centro Screening Provinciale Prevenzione dei Tumori del Collo dell'Utero ASMN-IRCCS, Viale Risorgimento, 80 - 42123 Reggio Emilia - Tel. 0522-296965 - Fax 0522-295080

Siti Internet: http://www.asmn.re.it/ScreeningCCV/ScreeningPap_Mamm.htm
 <http://www.regione.emilia-romagna.it/screening/>

HIV e AIDS

L'HIV o "virus dell'immunodeficienza umana" è un virus in grado di distruggere progressivamente, nell'arco di 5-10 anni, il sistema immunitario. L'HIV può rendere il sistema immunitario incapace di reagire anche contro virus, batteri e in generale altri agenti che causano malattie. Il termine AIDS indica la fase terminale dell'infezione da HIV, è caratterizzato dalla comparsa di gravi malattie di tipo tumorale o di infezioni.

Presso il Reparto di Malattie Infettive è attivo un "Ambulatorio HIV/AIDS" dove vengono seguiti i pazienti con infezione da HIV e presso il quale è possibile effettuare il test HIV.

Che cos'è il test HIV

Il test HIV richiede un semplice prelievo di sangue. Il test è gratuito (*anche per gli stranieri senza permesso di soggiorno*) e del tutto anonimo.

Per fare il test non serve appuntamento né la richiesta del medico di medicina generale. Il test HIV segnala la presenza nel sangue di anticorpi specifici che vengono prodotti dall'organismo che abbia contratto l'infezione.

La positività del test si associa in tutti i casi alla presenza del virus nel sangue ed indica che la persona è infetta e può contagiare altre persone.

Non indica necessariamente che la persona è ammalata di AIDS, cioè che abbia un AIDS conclamato. Per questo motivo è necessario che una persona infettata dal virus dell'HIV si rivolga il più presto possibile ad un Centro di Malattie Infettive.

Per la effettuazione del test è richiesta la sottoscrizione di un consenso informato; i minorenni devono avere l'autorizzazione di un genitore o del tutore legale. Tutti i dati riguardanti chi si sottopone al test vengono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. Il risultato del test è disponibile mediamente in 3 giorni e viene comunicato esclusivamente alla persona che vi si è sottoposta.

Dove e come effettuare il test HIV presso l'ospedale

Ambulatorio di Malattie Infettive (Tel. 0522.296456)

**ORARIO
PRELIEVO**

dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 10.30

Modalità di accesso all'ambulatorio:

- Accesso diretto, senza prenotazione e senza richiesta da parte di un medico (*impegnativa*)
- Prenotazione con Telefono verde Aids 800 856 080

Prima e dopo il test viene effettuato un colloquio da parte di un medico. L'esito del test è disponibile mediamente dopo 3 giorni.



Centro Prelievi dei Poliambulatori (Tel. 0522.296227)

Modalità di accesso: Accesso diretto o Prenotazione tramite CUP, con impegnativa su ricettario del medico di medicina generale.

Se il test risulta positivo, se cioè la persona risulta infettata dal virus dell'HIV, viene inviata al suo medico curante o all'Ambulatorio Malattie Infettive, che si occuperà del suo caso.

L'accesso può avvenire o

PRENOTAZIONE TELEFONICA

tel. 0522.296456

ore 10,30-12,30

oppure

ACCESSO DIRETTO

dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 10.30

A chi rivolgersi per maggiori informazioni

Telefono Verde AIDS 800 856 080

ORARIO TELEFONO VERDE

dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00

il lunedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Ambulatorio HIV/AIDS presso S.C. Malattie Infettive 0522.296456

ORARIO di APERTURA

dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

il lunedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Sito web Helpaids: www.helpaids.it

LOTTA AL FUMO

L'ASMN-IRCCS è impegnata nella lotta all'abitudine e alla dipendenza dal fumo di pazienti e operatori e nella tutela dei non fumatori dal fumo passivo. È vietato fumare in tutti i locali e su tutti i mezzi di proprietà dell'ASMN-IRCCS. Il divieto è previsto da leggi nazionali e regionali ed è esplicitato nel regolamento aziendale sul fumo. Il regolamento è consultabile nel sito internet aziendale www.asmn.re.it.

L'ASMN-IRCCS partecipa ogni anno a diverse iniziative di sensibilizzazione e prevenzione sul tema del fumo attivo e passivo.

Il personale sanitario svolge interventi di informazione e di lotta all'abitudine e alla dipendenza dal fumo sia per pazienti ricoverati sia per gli operatori.

I pazienti e gli operatori che risultano dipendenti dal fumo e che sono motivati a smettere e/o a ridurre l'abitudine al fumo vengono indirizzati ai Centri antifumo territoriali per l'avvio del percorso di disassuefazione.

PERCORSO NASCITA

L'ASMN-IRCCS offre assistenza alle mamme durante la gravidanza, il parto ed il puerperio ed ai piccoli nati. I reparti di Ostetricia e Ginecologia e di Neonatologia e Nido lavorano in stretta relazione tra loro e con i Servizi territoriali per offrire la continuità delle cure a mamme e bambini.

Assistenza durante la gravidanza

È proposto un percorso di preparazione al parto articolato per aiutare la donna ad affrontare in maniera più consapevole e serena la gravidanza, il travaglio e il parto. Il percorso prevede uno scambio di esperienze tra donne e un'analisi delle tecniche e dei luoghi del parto.

Per partecipare al corso è necessario munirsi di una ricetta medica del proprio Medico di Medicina Generale. La partecipazione al corso è gratuita e la prenotazione va fatta entro la 12^a settimana di gravidanza telefonando alla Segreteria del Reparto di Ostetricia (tel. 0522.296464).

Visita alla sala parto

Il primo ed il terzo sabato del mese sono previsti incontri tenuti dalle ostetriche con le coppie per visitare la sala parto e rispondere alle domande. Per prenotarsi occorre telefonare al numero 0522.296711.

Prestazioni offerte

Durante la gravidanza, l'ASMN-IRCCS offre visite ginecologiche, ecografie di 1° e 2° livello e indagini di diagnosi prenatale di anomalie cromosomiche di tipo invasivo (*Amniocentesi e Villocentesi*) e non invasivo (*test combinato*).



SEZIONE II ^ - INFORMAZIONI SUI PERCORSI E SUI SERVIZI

Le prenotazioni si eseguono presso la Segreteria del reparto

ORARIO di PRENOTAZIONE

dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.30
(anche telefonicamente al 0522.296464)

oppure presso l'Ambulatorio della Gravidanza a Rischio

ORARIO di PRENOTAZIONE

il lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10 alle ore 13
al numero telefonico 0522.295094

Il test combinato viene offerto in collaborazione con l'AUSL e prevede un prelievo di sangue (*il cosiddetto "bi-test"*) e un'ecografia ostetrica con translucenza nucale. Il prelievo può essere effettuato presso i Poliambulatori e la Translucenza Nucale presso il Padiglione Bertolani dell'AUSL in via Amendola 2, Reggio Emilia. Per l'esecuzione del test combinato, occorre munirsi di ricetta compilata dal proprio medico (*MMG o ginecologo*) o del modulo relativo alla gravidanza fisiologica compilato da un'ostetrica del consultorio.

Ambulatorio della gravidanza a termine

Al termine della gravidanza il reparto di Ostetricia e Ginecologia effettua una visita, indicativamente il giorno presunto del parto. Le signore dovranno presentarsi alla visita con tutta la documentazione relativa all'intero periodo della gravidanza. Durante la visita viene valutato lo stato di salute della donna e viene effettuato un tracciato cardiocotografico.

Per la prenotazione dell'appuntamento occorre telefonare circa 1 settimana prima del parto al numero di telefono 0522.296015, non è necessaria alcuna richiesta medica.

ORARIO di PRENOTAZIONE

il lunedì, mercoledì, venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Parto

La donna può scegliere al momento stesso del parto, insieme al medico ed all'ostetrica la modalità di travaglio e di parto che preferisce adottare,. La donna può scegliere il travaglio tradizionale, assumendo le posizioni che preferisce, oppure scegliere una delle tecniche non farmacologiche di contenimento del dolore (*uso dell'acqua, massaggi, one-to-one, ecc.*) solo su indicazione medica e per motivi clinici vengo effettuati parti operativi (*tagli cesarei*) e parto-analgesia.

Durante tutto il travaglio ed il parto è consentito avere vicino una persona di fiducia (*compagno, madre o altri*). Subito dopo il parto i genitori ed il bambino restano insieme in sala travaglio per conoscersi, stabilire i primi contatti ed iniziare l'allattamento al seno.

Alla nascita del neonato viene eseguita una prima valutazione delle sue condizioni di adattamento alla vita extra-uterina e viene applicato un braccialetto identificativo uguale a quello della madre.

Donazione del sangue del cordone ombelicale

Il sangue che rimane nel cordone ombelicale dopo che è stato tagliato al momento della nascita del bambino contiene le cosiddette "cellule staminali emopoietiche".

Ogni donna che deve partorire può decidere di donare il proprio cordone ombelicale, compiendo un gesto di altruismo a favore di persone affette da malattie che possono essere curate grazie al trapianto di cellule staminali emopoietiche.

Le donne che desiderano donare il sangue del proprio cordone possono rivolgersi alle ostetriche del reparto di Ostetricia, presso la Sala Parto,

**ORARI
COLLOQUIO**

tutti i giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

per un colloquio nel quale verranno verificate le condizioni di salute e la volontà della futura mamma (*per informazioni sulle modalità e sulla modulistica da portare telefonare allo 0522/296711 o allo 0522/296015*). La donazione è anonima, gratuita, può avvenire sia in caso di parto spontaneo che di taglio cesareo e non comporta rischi né per la madre né per il bambino.

Al momento del parto le ostetriche raccoglieranno il cordone, che verrà inviato alla banca regionale del cordone ombelicale presso l'Ospedale S.Orsola-Malpighi di Bologna, dove verrà conservato.



Degenza post-parto

Dopo il parto la madre verrà accolta nel reparto di Ostetricia e Ginecologia da un'ostetrica che le offrirà tutte le informazioni utili per la sua degenza.

Il reparto prevede il “rooming-in” che è la possibilità per la mamma di tenere il neonato in stanza con sé per tutto il tempo della degenza.

Durante la degenza la mamma viene incentivata e supportata dalle ostetriche e dalle puericultrici, infermiere del Nido, ad allattare al seno il proprio bambino.

Parenti ed amici potranno far visita alla mamma e al neonato durante gli orari stabiliti dal reparto ed affissi presso i pannelli esposti in prossimità degli ingressi al reparto.

Al di fuori di tali orari è consentita, durante le ore diurne, con esclusione del momento della visita medica e della distribuzione del vitto, la presenza del compagno o di una persona di fiducia scelta dalla mamma. Permessi speciali possono essere rilasciati dalla Coordinatrice Ostetrica.

Durante la degenza è possibile effettuare la denuncia di nascita direttamente in ospedale presso il Centro Nascite (*Piano 1° corpo A*).

Al momento della dimissione, mamma e bambino vengono visitati rispettivamente da ginecologo e neonatologo. Generalmente il bambino viene visitato a distanza di qualche giorno dalla dimissione presso il Nido, sito all'interno del reparto di Ostetricia.

L'appuntamento viene concordato e scritto sulla lettera di dimissione.

PERCORSO DIMISSIONI PROTETTE

La dimissione protetta ha lo scopo di assicurare la continuità delle cure e dell'assistenza, aiutare il rientro del paziente nel luogo di vita abituale o ricercare soluzioni di maggiore tutela alla fine del ricovero in ospedale. Il percorso di dimissione protetta vede anche la collaborazione con il servizio sociale.

La richiesta di dimissione protetta è fatta prioritariamente dal reparto di degenza attraverso la comunicazione al Punto Unico di Accoglienza (PUA) dell'AUSL (tel. 0522. 339074–339076).

In alternativa, i familiari, il servizio sociale ospedaliero, il servizio sociale territoriale o altre organizzazioni del territorio possono richiedere la dimissione protetta di un paziente.

L'attivazione del PUA avviene già nelle prime 48 ore dal ricovero per tutte le dimissioni che richiedano intervento e il coordinamento di più professionisti e/o servizi e la predisposizione di ausili specifici allo stato fisico-clinico del paziente.

La necessità di dimissione protetta viene segnalata anche al Servizio Sociale Ospedaliero che effettua la valutazione delle esigenze socio-assistenziali e psicosociali del paziente e della famiglia ed individua i servizi socio-sanitari territoriali più idonei.

Nel distretto di Reggio Emilia è operativa da alcuni anni una rete di servizi sociosanitari integrati per la popolazione anziana realizzata e gestita attraverso accordi tra Aziende Sanitarie, Comuni ed Enti Gestori.

PERCORSI DI FORMAZIONE

Per curare in modo adeguato ed appropriato i pazienti, tutti i professionisti e gli operatori sono chiamati ad un aggiornamento costante. A questo scopo, l'ASMN-IRCCS pianifica e programma ogni anno la formazione e l'addestramento di tutti i suoi professionisti, sanitari e non sanitari.

Particolare attenzione viene rivolta alla condivisione delle buone pratiche cliniche ed assistenziali ed alla formazione per la sicurezza sul lavoro.

A supporto della Formazione del personale opera la Biblioteca Medica che si avvale della stretta collaborazione della Università di Modena e Reggio Emilia, con i Corsi di Laurea di Area Sanitaria e del Centro e-learning di Ateneo per la formazione a distanza.



PERCORSI DI RICERCA

Presso l'ASMN-IRCCS vengono svolte attività di ricerca in ambito oncologico (specialità nella quale l'Azienda ha ottenuto il riconoscimento ministeriale in Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico - IRCCS) ed in tutti gli altri ambiti di specializzazione.

A supporto di tali attività sono presenti un Dipartimento Infrastruttura Ricerca e Statistica e Laboratori dedicati alla ricerca.

La ricerca si sviluppa principalmente attraverso le seguenti quattro linee di indagine:

1. *Patologia Oncologica Complessa* che prevede ricerche sulla patologia oncologica sotto diversi punti di vista (biologico, clinico, socio-sanitario);
2. *Tecnologie Avanzate Diagnostiche e Terapeutiche* che prevede progetti di ricerca innovativi sulle tecnologie, su farmaci e dispositivi medici, sia per accertare diagnosi che per fornire trattamenti terapeutici;
3. *Modelli assistenziali e percorsi oncologici* che prevede progetti di tipo organizzativo e sanitario ai fini della ottimale assistenza al paziente oncologico;
4. *Bersagli e strategie terapeutiche innovative in Oncologia e Oncoematologia* che comprende prevalentemente progetti di laboratorio.

I ricercatori svolgono sia attività di ricerca di base che di ricerca clinica e traslazionale.

La **ricerca di base** prevede un'attività svolta prevalentemente in laboratorio su meccanismi dell'organismo (ad es. genetici, molecolari).

La **ricerca clinica** prevede la conduzione di studi clinici che coinvolgono i pazienti. Per partecipare agli studi clinici i pazienti devono:

- rientrare nei cosiddetti "criteri di inclusione" di un determinato studio e cioè avere determinate caratteristiche che cambiano da studio a studio,
- essere stati chiaramente informati dal personale sanitario su tutti gli aspetti dello studio,

- rilasciare un esplicito consenso scritto per la partecipazione allo studio stesso.

La **ricerca traslazionale** è quella che trasforma le scoperte scientifiche che arrivano dal laboratorio in applicazioni e strumenti da trasferire nella pratica quotidiana per la cura e il trattamento delle malattie,

BIBLIOTECA

Presso l'ASMN-IRCCS ha sede la Biblioteca Medica - Centro di documentazione per il Governo Clinico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Reggio Emilia.

La Biblioteca Medica è specializzata in biomedicina e si rivolge sia al personale delle aziende sanitarie della Provincia che ad utenti esterni (*ricercatori, studenti di corsi di laurea in discipline sanitarie, studiosi in medicina, professionisti della sanità ecc*). La Biblioteca Medica comprende anche *La Biblioteca per i Pazienti* progetto attivato nel 2005 e composto da:

- Punto Informativo per Pazienti e familiari, servizio dedicato alla promozione della salute e al miglioramento della qualità dell'assistenza attraverso l'informazione sanitaria di qualità;
- Cure leggere... *Lèggere cura!*, servizio di biblioteca "di svago", dedicato alla umanizzazione dell'ambiente ospedaliero, che prevede la realizzazione di attività (*letture ad alta voce e prestito libri*) destinate a pazienti, familiari, accompagnatori.

Il personale della Biblioteca risponde a richieste di informazioni pervenute per lettera, fax, telefono, posta elettronica biblioteca@asmn.re.it

ORARIO invernale BIBLIOTECA	Lunedì – Martedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00
	Giovedì dalle 9.00 alle 18.00
	Sabato dalle 9.00 alle 13.00
ORARIO estivo BIBLIOTECA	dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 15.00
	Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Sede: Viale Murri 9, 42123 Reggio Emilia

Contatti:

- Biblioteca Medica: Tel. 0522 296216 | Fax 0522 296125 | e-mail: biblioteca@asmn.re.it | <http://biblioteca.asmn.re.it>
- La Biblioteca per i Pazienti: Tel. 0522 295992 | Fax 0522 296125 | e-mail: infopazienti@asmn.re.it | <http://biblioteca.asmn.re.it/bibliotecapazienti>).



CONSENSO INFORMATO E PRIVACY

Il consenso informato alla prestazione sanitaria esprime la consapevole adesione del paziente al trattamento sanitario proposto dal medico. Il paziente ha diritto a ricevere dal medico la più completa e chiara informazione su:

- diagnosi,
- prognosi,
- prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche,
- prevedibili conseguenze delle scelte fatte.

Tutto questo permette al paziente di fornire un consenso ai trattamenti pieno e consapevole, nel suo interesse e per il suo bene.

In particolare, il medico è tenuto ad informare il paziente e ad acquisire un valido e consapevole consenso nel caso di:

- interventi chirurgici,
- esami clinici e diagnostici invasivi,
- trasfusioni di sangue e derivati,
- sperimentazioni cliniche,
- atti medici di una certa complessità.

Durante i colloqui che precedono la prestazione il medico fornisce tutte le informazioni necessarie in modo chiaro e comprensibile. Alla fine del processo informativo il paziente conferma il suo consenso alla prestazione con la firma di appositi moduli in uso presso ogni reparto.

Il “consenso al trattamento dei dati personali” invece è il modo con il quale il cittadino che si rivolge all’ASMN-IRCCS per essere curato acconsente a che le Unità Operative ed i Professionisti che vi operano trattino informazioni che riguardano la sua persona, il suo stato di salute e, a volte, anche la sua vita privata. Le Unità Operative e i professionisti possono dover raccogliere, organizzare, trasformare in elaborazioni scientifiche (*diagnosi, referti e terapie*) e conservare queste informazioni. Anche questo è un consenso informato poiché il paziente lo esprime dopo aver ottenuto le utili notizie contenute nel modulo “informativa”, appositamente predisposto.

DONAZIONE E TRAPIANTO DI SANGUE, ORGANI E TESSUTI

Donare sangue è una scelta di solidarietà. Essere un donatore di sangue abituale facilita il lavoro dei servizi trasfusionali degli ospedali: permette una maggiore programmazione della raccolta di sangue ed una migliore gestione delle situazioni di urgenza e di emergenza. Con le donazioni periodiche e regolari, il donatore di sangue ha la garanzia di un controllo costante del proprio stato di salute, grazie alle visite mediche e agli accurati esami di laboratorio eseguiti ad ogni prelievo. I controlli e le procedure di selezione dei donatori sono mantenuti dai professionisti sotto costante attenzione e garantiscono la sicurezza del sangue per chi lo riceve.

La donazione può essere effettuata presso il Reparto di Medicina Trasfusionale dell'Ospedale oppure presso i centri di raccolta abilitati nella città e nella provincia.

In caso di morte cerebrale (*morte dovuta a cessazione irreversibile di tutte le funzioni dell'encefalo*) è possibile donare gli organi allo scopo di trapianto su altri pazienti affetti da gravi patologie e che si trovano in lista d'attesa per tali organi. Un unico donatore può aiutare più pazienti. Donare i propri organi dopo la morte significa compiere un gesto di grande generosità che permette di dare a pazienti in gravi condizioni la possibilità di guarire e di tornare ad una vita normale.

Nel caso sia stata manifestata in vita la volontà a donare, il personale medico, al momento della constatazione della morte, inizia il percorso di valutazione delle idoneità degli organi.

Presso l'ASMN-IRCCS vengono effettuati prelievi di organi su pazienti deceduti per morte cerebrale in tutti i casi in cui vi siano, da un lato l'espressione di volontà del deceduto e, dall'altro, i criteri di idoneità del deceduto-donatore. È possibile essere donatori anche in vita. In casi specifici si possono infatti donare:

- organi (*un rene, parte di fegato, parte di polmone*),
- tessuti (*pelle, segmenti ossei, vasi sanguigni*)
- cellule (*midollo osseo e sangue cordonale*).

La volontà a donare i propri organi, tessuti e cellule può essere data in vita secondo varie modalità previste dalla normativa. Questa volontà può essere espressa anche presso l'URP con una "dichiarazione di volontà" alla donazione di organi e tessuti.

Per saperne di più si consiglia di consultare la pubblicazione della Regione Emilia-Romagna "Donazione e trapianto" sul sito www.saluter.it oppure di telefonare al numero verde 800 033 033.



LIBERA PROFESSIONE

Esiste la possibilità per il cittadino di richiedere prestazioni specialistiche, sia in regime ambulatoriale che di ricovero, erogate dal singolo professionista (*Libera Professione Individuale*) o da un gruppo di professionisti (*Libera Professione d'Équipe*) di fiducia.

La Libera Professione rappresenta un'offerta aggiuntiva all'attività istituzionale ed è effettuata dagli operatori al di fuori dell'orario di lavoro.

L'attività in Libera Professione si svolge in:

- regime ambulatoriale: è l'utente che sceglie il professionista o il gruppo di professionisti e riceve la prestazione in spazi interni alla struttura.
- regime di ricovero: il ricovero avviene, su richiesta del paziente, in spazi interni alla struttura e la prestazione è svolta, oltre che dal professionista scelto, dall'équipe da questi individuata ed in alcuni casi da operatori sanitari di altri reparti; la tariffa includerà, in questo caso, il pagamento delle prestazioni fornite da questi professionisti. Il ricovero in Libera Professione può prevedere, inoltre, la richiesta di uno standard alberghiero superiore: in questo caso è prevista la degenza in stanze a 2 letti con bagno utilizzate in via esclusiva.

Prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero può essere effettuata telefonicamente o per accesso diretto presso il punto di Accettazione dei Poliambulatori o la segreteria del reparto che fornisce la prestazione.

Per ogni informazione specifica relativa alla Libera Professione il cittadino può rivolgersi al professionista o all'équipe interessata.

Ulteriori informazioni sui percorsi, sulle attività e sulle tariffe sono reperibili all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (pag. 59).

Accesso

Per tutte le prestazioni il percorso sarà effettuato seguendo l'iter già fissato per l'attività istituzionale: accesso presso gli ambulatori in caso di visita, ai punti di erogazione in caso di prestazione strumentale.

Tariffe

Le prestazioni erogate in Libera Professione sono soggette al pagamento di una tariffa nella quale è inclusa una quota spettante all'Azienda a copertura dei costi sostenuti.

La tariffa è a totale carico del cittadino per le prestazioni ambulatoriali e di diagnostica strumentale. Sulle prestazioni di ricovero il cittadino paga una tariffa pari al 50% del cosiddetto "DRG" (*il costo complessivo che il Servizio Sanitario regionale attribuisce alla prestazione*), mentre l'altro 50% è a carico all'Azienda USL di residenza.

Alla tariffa si aggiungono i compensi previsti per il personale di Sala Operatoria.

Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni può avvenire:

- presso gli sportelli cassa ticket presenti nell'atrio principale;
- presso le emettitrici automatiche presenti nell'atrio principale, nei Poliambulatori e al primo piano dell'ala nord, per le sole visite specialistiche;
- tramite vaglia postale o bonifico bancario;
- direttamente on-line, utilizzando il sistema PagOnline.

Come avviene per le prestazioni effettuate in ambito istituzionale, anche le prestazioni in libera professione devono essere pagate prima della loro effettuazione.

Ogni pagamento è documentato da ricevuta da cui risulta l'ammontare versato.



ALTRI SERVIZI

FARMACIA INTERNA

La Farmacia Interna, oltre a fornire i farmaci ed altri beni sanitari ai reparti ospedalieri per la cura dei pazienti, garantisce anche la continuità assistenziale tra ospedale e territorio attraverso la distribuzione dei farmaci alla dimissione o a pazienti che necessitano di un controllo ricorrente presso la struttura ospedaliera.

La Farmacia Interna eroga i farmaci attraverso due punti di distribuzione collocati all'interno della struttura:

Servizio Distribuzione Farmaci situato al piano 1, Corpo C, Gruppo di salita 1, colore verde

ORARIO di APERTURA
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30
Sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30

Per i pazienti dimessi dai reparti di Malattie Infettive e Oncologia la distribuzione farmaci avviene presso il Fabbricato I – Palazzina di Malattie Infettive

ORARIO di APERTURA
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30
sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30

FARMACIE COMUNALI ESTERNE PIÙ VICINE E SERVIZIO H24

Farmacie Comunali Riunite, Viale Umberto I, N.17

Farmacie Comunali Riunite, Via Luciano Manara, N.18/B

Farmacie Comunali Riunite, Via Maiella, N.33

Apertura 24 Ore: farmacie Comunali Riunite, Via Pansa N.59/G

SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO

Il Servizio Sociale Ospedaliero, che fa capo all'area sociale del Distretto-Ausl di Reggio Emilia, svolge le proprie funzioni in stretto raccordo con i reparti, a favore di persone ricoverate (*di ogni età*) e dei loro familiari.

Si tratta di un servizio per l'orientamento, la consulenza, la costruzione di percorsi sociali e socio-sanitari per fronteggiare problematiche di fragilità sociale, assistenziale e relazionale collegate al ricovero e alla dimissione ospedaliera.

Il servizio viene svolto in collaborazione con il personale dei reparti e, se necessario, con i servizi sociali e sanitari territoriali per garantire continuità di assistenza dal momento della dimissione.

Organizzazione del servizio

Il Servizio accoglie l'utenza e le segnalazioni

ORARIO di APERTURA	dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30
	Sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30

Per appuntamenti la segreteria (Tel. 0522/ 335018)

ORARIO di APERTURA	dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
-------------------------------	---

I colloqui sono svolti di norma presso gli uffici degli Assistenti Sociali, messi a disposizione dall'Ospedale.

SERVIZIO DI SICUREZZA

Al fine di garantire la sicurezza all'interno dell'Ospedale è attivo un servizio di vigilanza diurno e notturno, svolto da personale qualificato armato, oltre ad impianti di sicurezza video ed antintrusione e dispositivi di controllo accessi.

Sono attive, in aggiunta, specifiche procedure per la gestione di allarmi e situazioni a rischio presidiate da una Centrale Gestione Emergenze che svolge servizio 24 ore su 24.

Nelle ore notturne (dalle 22.00 alle 6.00) è consentito l'accesso solo nei seguenti casi:

- per assistere degenti ricoverati, con permesso di ingresso rilasciato dal coordinatore infermieristico;
- per aggravamento delle condizioni cliniche o decesso del paziente segnalato dal reparto;
- per esigenze urgenti che devono essere verificate presso il reparto.



SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE - Informazioni per accesso ai servizi da parte di utenti stranieri

Al fine di rispettare le diversità culturali e rispondere meglio alle esigenze dell'utenza straniera, all'ASMN-IRCCS è presente un Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale. Il mediatore linguistico-culturale può essere attivato dagli operatori sanitari con lo scopo di facilitare la comunicazione e la relazione con l'utenza straniera. Questo avviene sia attraverso la traduzione linguistica, sia attraverso la promozione della conoscenza delle diverse culture d'appartenenza. L'intervento è gratuito e può prevedere la presenza del mediatore durante la prestazione oppure essere effettuato per telefono. L'accesso gratuito alle prestazioni è valido per i cittadini stranieri:

- **Assistiti Unione Europea (U.E.) titolari di TEAM** (*Tessera Europea di Assistenza Malattia*) che hanno diritto alle prestazioni sanitarie urgenti e necessarie durante il temporaneo soggiorno in un altro Paese dell'U.E.;
- **Assistiti di Paesi extra-comunitari con i quali vige una convenzione di sicurezza sociale** (*accordi bilaterali*), titolari di idoneo attestato di diritto.
- **irregolari e indigenti per prestazioni urgenti ed essenziali** (*es. le prestazioni relative alla gravidanza, quelle per le malattie infettive e tutte le prestazioni in caso di minore età*), possono ricevere il trattamento sanitario previa presentazione del modulo S.T.P. (*Straniero Temporaneamente Presente*) rilasciato dalla Struttura erogante. Il codice S.T.P., che può essere richiesto presso l'Ufficio Spedalità, non dà diritto all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi a:

- Ufficio Spedalità dell'ASMN-IRCCS

**ORARIO di
APERTURA**

dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00

- Centro per la salute della famiglia straniera dell'AUSL in via Monte S. Michele, 8/a - Reggio Emilia (tel. 0522 335580, e-mail: stranieri@ausl.re.it)

SERVIZIO DI CAMERE MORTUARIE

Le camere mortuarie sono situate presso l'accesso di via Benedetto Croce.
Il Servizio osserva i seguenti orari:

ORARIO APERTURA invernale (dal 01/10 al 31/03)	<i>Feriale:</i> dalle ore 8.00 alle ore 17.00
	<i>Festivo:</i> dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
ORARIO APERTURA estivo (dal 01/04 al 30/09)	<i>Feriale:</i> dalle ore 8.00 alle ore 18.00
	<i>Festivo:</i> dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Per qualsiasi informazione i familiari sono pregati di rivolgersi agli addetti al Servizio Necroscopico negli orari di apertura del servizio (*tel. 0522 29 6222*).

La scelta dell'Impresa di Onoranze Funebri da parte della famiglia è completamente libera. Presso le Camere Ardentì è a disposizione l'elenco telefonico delle Imprese operanti in città e provincia.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

I pazienti di fede cattolica potranno accedere alla Cappella sita al Piano Terra dell'edificio centrale della struttura ospedaliera.

In essa viene svolta l'Adorazione Perpetua e celebrata la Santa Messa tutti i giorni.

ORARIO di CELEBRAZIONE S. MESSA	tutti i giorni alle ore 19.30
	giorni festivi alle ore 8.00, ore 9.30, ore 12.00

Un Padre Cappellano passa nei reparti, inoltre, a visitare i degenti ed ogni paziente può ricevere, su richiesta, l'assistenza religiosa personale.

I pazienti appartenenti ad altre religioni possono fare riferimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Coordinatore del Reparto che offrirà indicazioni utili.



SERVIZI ACCESSORI

All'interno dell'atrio principale d'ingresso (*piano terra e primo piano*) dell'edificio centrale dell'Ospedale sono presenti i seguenti servizi accessori:

- punto vendita (*edicola, merceria, profumeria, giocattoli*) - *primo piano*,
- sportello bancario con servizio bancomat - *primo piano*,
- bancomat nell'atrio principale - *piano terra*,
- bar - *primo piano*,
- punti telefonici pubblici funzionanti con scheda telefonica o con moneta - *presenti ai piani*,
- connessione wi-fi con password (*richiedere presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP*), - *primo piano*,
- cassetta postale nell'atrio principale - *piano terra*,

Ai diversi piani della struttura ospedaliera e presso il Pronto Soccorso sono presenti distributori automatici per cibi e bevande, in funzione 24 ore su 24.

Nei reparti sono presenti aree arredate con sedie e tavolini a disposizione di utenti e visitatori.



SEZIONE III ^

IMPEGNI
E
PROGRAMMI



TRASPARENZA E GARANZIA

Attraverso i suoi professionisti l'ASMN-IRCCS si impegna a fornire all'utente tutte le informazioni necessarie per:

- comprendere gli atti sanitari che gli vengono proposti
- scegliere in modo consapevole i trattamenti (*consenso informato*).

Nel caso di trattamenti che possono comportare rischi, i professionisti sanitari offrono agli utenti anche informazioni scritte.

Dopo aver fornito tutte le informazioni utili e necessarie, i professionisti sanitari chiedono agli utenti di firmare appositi moduli di consenso. Attraverso la firma di questi moduli, gli utenti manifestano la loro consapevole adesione ai trattamenti proposti dai professionisti. Il processo di informazione è quindi molto importante e serve a far sì che gli utenti aderiscano in modo davvero consapevole ai trattamenti e alle procedure sanitarie che vengono loro proposti. Tutte le strutture dell'ospedale mettono a disposizione degli utenti materiale informativo su:

- attività svolte,
- orari di accesso,
- altre informazioni utili per poter sfruttare al meglio i servizi e i percorsi di cura e di assistenza.

L'ASMN-IRCCS si impegna a fornire informazioni sullo stato di salute dei pazienti nei tempi e nei modi previsti dalle norme sulla privacy. Per favorire la comunicazione con l'utente, i professionisti devono rendersi riconoscibili indossando sempre l'apposito tesserino. L'ASMN-IRCCS si impegna ad ascoltare il punto di vista degli utenti attraverso:

- la predisposizione di indagini specifiche,
- la promozione di forme di partecipazione attiva,
- la raccolta di reclami ed elogi.

L'ASMN-IRCCS si impegna a dare risposta ai reclami ricevuti entro 30 giorni come previsto dalla legge. Secondo il principio della reciprocità, l'ASMN-IRCCS ed i cittadini si impegnano a garantire un rapporto improntato alla correttezza e al rispetto.

RETE DEI SERVIZI SANITARI ED OFFERTA

L'ASMN-IRCCS si impegna a:

- garantire servizi di qualità in linea con le cosiddette “evidenze scientifiche”, cioè con le dimostrazioni di efficacia degli interventi sanitari;
- garantire le prestazioni “urgenti” entro le 24 ore e quelle “urgenti differibili” entro 7 giorni;
- rispettare i tempi di attesa previsti dalla Regione per le prestazioni strumentali e le visite specialistiche. Gli utenti possono richiedere informazioni relative ai tempi di attesa presso: il CUP, al momento della prenotazione o l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- fare tutto il possibile per tenere sotto controllo il dolore e la sofferenza nel rispetto della dignità delle persone ed in applicazione delle leggi su questa materia;
- garantire la continuità delle cure attraverso la dimissione protetta, con la collaborazione diretta dei servizi territoriali;
- rispondere in modo equo ai bisogni di salute dei singoli utenti in base alle specifiche esigenze e caratteristiche personali.

RICERCA ED ASSISTENZA

L'ASMN-IRCCS si impegna a realizzare non solo attività di cura e assistenza, ma anche attività di ricerca e formazione sia in campo oncologico che non oncologico.

La missione aziendale dell'ASMN-IRCCS consiste nello sforzo continuo di raggiungere l'eccellenza attraverso lo sviluppo della ricerca clinico-scientifica, per migliorare la cura e l'assistenza ai pazienti.

L'Azienda Ospedaliera S. Maria Nuova di Reggio Emilia è stata riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (*IRCCS*) in Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in oncologia. In questo ambito l'attenzione è rivolta a soddisfare al meglio le esigenze del paziente oncologico. L'ASMN-IRCCS si impegna perciò nello sviluppo di nuove tecnologie, nella conduzione di studi clinici e nell'elaborazione di modelli organizzativi che assicurino la miglior assistenza possibile ai pazienti oncologici.

L'ASMN-IRCCS si impegna, inoltre, nella ricerca dell'integrazione, della



condivisione. Elementi fondamentali sono rappresentati dalla integrazione, dalla condivisione e dalla collaborazione tra centri oncologici regionali, nazionali e internazionali.

È impegno specifico dell'ASMN/IRCCS, pertanto, sviluppare la ricerca scientifica attraverso rigorosi studi clinici e progetti di ricerca volti a migliorare la cura e l'assistenza dei pazienti.

COMFORT, BARRIERE ARCHITETTONICHE E PRIVACY

Per mantenere l'ambiente ospedaliero adeguato ai bisogni dell'utente l'ASMN-IRCCS si impegna a:

- rendere confortevoli gli ambienti di degenza e di soggiorno;
- garantire l'accesso ai disabili con la rimozione delle barriere architettoniche ancora esistenti;
- garantire la privacy;
- favorire la comunicazione all'esterno attraverso connessione Internet e wi-fi;
- garantire ai degenti la possibilità di scegliere menù che tengano conto delle diversità culturali e religiose;
- garantire ai degenti una qualità del cibo idoneo ai bisogni di salute;
- promuovere stili di vita sani attraverso la sensibilizzazione di pazienti ed operatori sui rischi dovuti al fumo e alle cattive abitudini alimentari;
- salvaguardare la dignità della persona e garantire riservatezza ai familiari in situazioni particolari (*pazienti gravissimi o appena deceduti*).



SEZIONE IV ^
COMUNICAZIONE
PUBBLICA,
ASCOLTO DEI CITTADINI,
TUTELA E
COOPERAZIONE

L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) ED I PUNTI INFORMATIVI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è lo strumento attraverso il quale l'ASMN-IRCCS comunica con gli utenti per migliorare l'accessibilità e favorire la tutela e la partecipazione della cittadinanza. Presso ogni Reparto, inoltre, è collocata una bacheca nella quale l'utente può trovare informazioni di carattere generale e sull'organizzazione del reparto. Al suo ingresso in reparto l'utente riceve un opuscolo nel quale vengono spiegate le attività svolte, l'organizzazione e le modalità di accesso al reparto stesso.

L'URP è ubicato al 1° piano dell'Arcispedale Santa Maria Nuova.

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO	<i>dal Lunedì al Venerdì</i> dalle ore 7.30 alle ore 13.30
	<i>dal Lunedì al Giovedì</i> dalle ore 15.00 alle ore 17.30
	<i>il Sabato</i> dalle ore 8.30 alle ore 12.30

(nel periodo estivo nelle ore pomeridiane l'URP è chiuso al pubblico)

L'URP risponde per informazioni telefoniche

- dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 13.30
- Sabato dalle 8.30 alle 12.30

Tel. 0522/296677

Fax 0522/296080

E-mail: informazioni@asmn.re.it

INTERNET

Nel sito internet aziendale (<http://www.asmn.re.it>) i cittadini, i professionisti e i partner dell'ASMN-IRCCS possono scegliere il proprio percorso personalizzato ed accedere ad informazioni sull'organizzazione e sui servizi offerti.

INTRANET - "NOTIZIE"

L'ASMN-IRCCS utilizza anche altri canali di comunicazione come la rete intranet e la newsletter elettronica "Notizie".

La intranet è a disposizione di tutti gli operatori dell'ASMN-IRCCS.

La newsletter elettronica "Notizie" viene inviata con cadenza mensile attraverso la posta elettronica ed è consultabile anche sul sito internet aziendale (<http://www.asmn.re.it>).

BILANCIO DI MISSIONE

Il Bilancio di Missione è un documento che descrive l'attività svolta dalla Azienda nel corso dell'anno passato e contiene un resoconto delle risorse investite e del personale impiegato. Il Bilancio di missione viene pubblicato una volta all'anno.

COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo indipendente composto per la maggior parte da rappresentanti dei cittadini (*associazioni di volontariato e di tutela*) e, in piccola parte, da rappresentanti dell'ASMN-IRCCS.

Il CCM favorisce la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali relativi al miglioramento della qualità dei servizi e della comunicazione fra la struttura sanitaria e gli utenti.

Il CCM è presieduto da un componente delle rappresentanze dei cittadini e resta in carica tre anni. Costituzione e funzionamento del CCM sono disciplinati da regolamento aziendale.

Il CCM ha piena autonomia e, in virtù di questa autonomia, formula proposte alla Direzione Generale.

Compiti

Il CCM ha compiti di verifica, supporto, proposta sui servizi sanitari e in particolare sulla loro qualità dal punto di vista dei cittadini.



L'ASMN-IRCCS:

- si confronta con il CCM sulla programmazione aziendale,
- nomina autorevoli referenti aziendali all'interno del CCM,
- promuove la formazione dei componenti del CCM e la conoscenza di questo organismo all'esterno e all'interno,
- supporta l'attività operativa del CCM.

Come contattare il comitato

Per contattare il CCM della zona di residenza è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

L'ASMN-IRCCS si impegna offrire piena collaborazione a tutte le forme associative in area socio-sanitaria presenti sul territorio in un'ottica di reciproco scambio di buone prassi, di attività formativa congiunta in linea ad un adeguato sviluppo organizzativo aziendale.

Il Servizio Formazione dell'ASMN-IRCCS ha attivato dal 2009 l'Area delle relazioni con le Associazioni di Volontariato, ONLUS, non profit, con sede nella Provincia di Reggio Emilia.

Nel 2011 il Servizio Formazione ha inoltre attivato lo “Sportello del Volontariato” a sostegno delle attività promosse dai responsabili delle varie Associazioni, al fine di facilitarne l'interazione con l'ASMN-IRCCS.

Lo “Sportello del volontariato” ha sede presso il Padiglione Spallanzani. Le circa settanta Associazioni di Volontariato presenti e rappresentate nel Manifesto-Calendario ad esse dedicato risultano attive in tre principali aree di intervento:

- supporto ai degenti non autonomi che richiedono assistenza nelle normali attività di relazione durante l'arco della giornata,
- sostegno ai pazienti, talvolta essi stessi volontari, che si attivano con iniziative di auto-mutuo-aiuto e sostegno alle azioni di promozione della salute,
- supporto alle iniziative di raccolta fondi a sostegno del reclutamento di professionisti da coinvolgere in specifici progetti di ricerca e miglioramento delle cure,
- supporto alle iniziative di raccolta per l'acquisto di particolari ed innovative tecnologie sanitarie.

L'elenco delle Associazioni è consultabile sul sito internet www.asmn.re.it alla sezione info pazienti.

COMITATO ETICO PROVINCIALE

Il Comitato Etico Provinciale è un organismo interaziendale che ha la responsabilità di favorire la *“ricerca clinicamente utile e rilevante”*. A questo scopo, il Comitato Etico Provinciale ha il compito di:

- garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti che partecipano agli studi sperimentali;
- fornire pubblica garanzia di tale tutela.

Il Comitato Etico Provinciale è il riferimento delle Aziende e delle strutture sanitarie che operano sul territorio della Provincia di Reggio Emilia; opera in assoluta indipendenza di giudizio rispetto alle aziende di riferimento ed è costituito da personale sanitario e non sanitario. Inoltre, il Comitato Etico svolge una funzione consultiva su questioni etiche connesse con le attività scientifiche e assistenziali, al fine di proteggere e promuovere i valori della persona e può proporre iniziative di formazione su temi di bioetica.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAL CITTADINO

L'ASMN-IRCCS rileva periodicamente il livello di soddisfazione degli utenti. Le indagini sono rivolte a tutti gli utenti, ricoverati o esterni, dei reparti di Degenza Ordinaria, Day Hospital, dei Servizi ambulatoriali e del Pronto Soccorso. Il principale strumento utilizzato è il questionario compilato direttamente dagli utenti oppure somministrato tramite intervista telefonica. Gli esiti sono utili a ciascun reparto per capire quali aspetti possono essere migliorati e per rendere le prestazioni offerte sempre più adeguate alle aspettative delle persone assistite. I risultati delle indagini sono diffusi a tutti gli operatori e al Comitato Consultivo Misto. Inoltre, i risultati vengono presentati ai cittadini attraverso i mezzi di comunicazione locali e la pubblicazione nel Bilancio di Missione aziendale. L'ASMN-IRCCS conduce anche indagini specifiche più approfondite attraverso interviste o altri metodi diversi dal questionario. Queste indagini hanno lo scopo di rilevare il punto di vista del cittadino e di promuovere la sua partecipazione attiva.



APPENDICE



DOCUMENTAZIONE SANITARIA

ESAMI ESEGUITI IN PRONTO SOCCORSO

In caso di accesso in Pronto Soccorso non seguito da ricovero, il relativo referto viene consegnato al paziente al termine della prestazione. In caso di ricovero, il referto viene inserito in cartella clinica.

In tempi successivi, il paziente può chiedere il rilascio gratuito di una copia del referto medico, dei referti delle indagini strumentali e delle indagini radiologiche (*queste ultime in supporto CD*).

La richiesta può essere presentata dal diretto interessato o da suo delegato. Il rilascio della documentazione avviene nel rigoroso rispetto delle modalità di rilascio di copia conforme di cartella clinica (*vedi sotto*).

DURANTE E DOPO IL RICOVERO

Il riferimento è l'Ufficio Unificato Consegna Referti /Cartelle Cliniche al quale possono essere richiesti:

- copia conforme di cartella clinica di ricovero ordinario o day hospital, contenente tutte le informazioni sanitarie relative alla degenza;
- certificato di degenza relativo a ricovero ordinario/di day hospital;

La copia della cartella clinica può eccezionalmente essere richiesta durante il periodo di degenza. In questo caso la copia della cartella comprende la documentazione relativa al periodo che va dall'inizio della degenza fino alla data in cui viene fatta la copia.

L'Ufficio Unificato Consegna Referti /Cartelle Cliniche è situato nell'atrio ingresso principale - piano terra, Tel. 0522 296218

ORARIO invernale dal 14 settembre al 15 giugno	dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00
	dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.00
ORARIO estivo dal 16 giugno al 13 settembre	dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00
	il lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.00

La richiesta può essere effettuata:

- allo sportello dal paziente o da suo delegato o tutore - tramite fax 0522 295881
- tramite richiesta scritta da inviare a Ufficio Unificato Consegna Referti
- tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica: accettazionericoveri@asmn.re.it

Il ritiro della copia delle cartella clinica può essere effettuato:

- dall'interessato (*in questo caso è necessario presentare un documento di identità*);
- da un delegato (*in questo caso è necessario presentare la delega firmata, un documento di identità proprio e la copia di un documento di identità del delegante*);
- dal tutore, da chi esercita la potestà parentale, dall'erede legittimo e/o testamentario (*in questi casi il rilascio è condizionato alla sottoscrizione di quanto previsto dal D.P.R. n.445/2000*).

L'utente è tenuto al pagamento della copia della cartella clinica al momento stesso della richiesta. Il pagamento deve essere effettuato alle Casse (*Ufficio Cassa o Casse Automatiche*).

In caso di richiesta formulata per iscritto, tramite fax o posta elettronica, il richiedente che desideri la spedizione postale del documento dovrà impegnarsi ad effettuare il pagamento al momento del ricevimento della copia di cartella clinica che avrà, in allegato, uno specifico bollettino postale. In caso di mancato pagamento l'ASMN-IRCCS procederà al recupero delle spese attivando un'azione di recupero crediti.



VISITE ED ESAMI STRUMENTALI ESEGUITI IN ATTIVITÀ ISTITUZIONALE ED IN LIBERA PROFESSIONE

Il medico ospedaliero consegna di norma il referto al termine della prestazione.

Il referto a consegna differita (*es. esami laboratorio, radiologici ect*), è, invece, consegnato in busta chiusa indirizzata al medico curante nel rispetto delle modalità sopra specificate (*leggi cartelle cliniche*).

Su richiesta dell'interessato, il referto può essere spedito direttamente a casa per posta. In questo caso le spese di spedizione sono a carico del destinatario. È in fase sperimentale in alcune zone della provincia l'attivazione di un percorso di visualizzazione on line dei referti degli esami di laboratorio.

Il paziente può accedere a questo servizio attraverso una password comunicata al momento del prelievo.

Per tutte le prestazioni diagnostiche d'urgenza è garantita la refertazione immediata o comunque nell'arco della giornata di esecuzione della prestazione stessa.

L'utente può richiedere rimborsi o copie delle ricevute di pagamento all'Ufficio Cassa compilando l'apposita modulistica.

DIRITTI DEL CITTADINO (A CURA DEL CCM)

Diritto ad un'assistenza tempestiva e qualificata

Il paziente ha diritto ad un'assistenza tempestiva, premurosa e di qualità, nel rispetto della dignità e delle proprie convinzioni religiose.

Diritto al rispetto della dignità e della riservatezza

Il paziente ha diritto:

- alla segretezza dei dati relativi alla propria malattia e/o al proprio stato di salute,
- al rispetto della dignità e della riservatezza ed intimità durante le pratiche mediche infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche,
- ad essere informato sul trattamento dei suoi dati personali e sensibili. Il personale ospedaliero, sanitario e non, è tenuto ad evitare la diffusione e/o la trasmissione dei dati stessi a persone non autorizzate al loro trattamento,
- a conservare il proprio nome in Ospedale, a non essere chiamato col "tu" al posto del "Lei" oppure con il nome della malattia o del posto letto,
- al rispetto della propria fede e alla possibilità di richiedere e ottenere assistenza religiosa.

Diritto ad un'informazione tempestiva ed adeguata

Il cittadino ha diritto a ricevere informazioni corrette, chiare, esaustive e riservate su:

- atti diagnostici e terapeutici a cui è o sarà sottoposto,
- durata delle cure,
- procedure mediche proposte,
- rischi possibili,
- trattamenti alternativi.

Inoltre il paziente ha diritto a:

- essere ascoltato dal personale sanitario ogni qualvolta desideri chiarimenti sul proprio stato di salute;
- essere adeguatamente informato, al momento della dimissione, sul modo migliore di condurre la propria convalescenza;
- essere assistito da personale qualificato provvisto di cartellino di riconoscimento che ne renda identificabile nome e qualifica professionale.

Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessari e diritto alle cure palliative

Ogni paziente ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia ed a prescindere dalla causa della sua malattia.

Il paziente e gli operatori sanitari non devono considerare il dolore come una condizione inevitabile legata alla malattia o alle procedure diagnostiche e terapeutiche ad essa correlata. Il paziente e gli operatori sanitari devono



considerare il dolore come un segnale d'allarme e devono misurare e trattare il dolore. È dovere degli operatori sanitari, così come prescritto dalla Legge 38/2010, rilevare il dolore dei pazienti durante il ricovero e trattarlo con gli strumenti, farmacologici e non, più adatti alla situazione.

Il paziente, affetto da qualsiasi malattia inguaribile, ha il diritto a ricevere le cure palliative fin dal momento della diagnosi di malattia inguaribile. Le cure palliative, insieme a tutti gli altri trattamenti specifici, sono infatti finalizzate al raggiungimento della miglior qualità di vita possibile per il paziente e per il suo nucleo familiare ed affettivo.

Diritto ad una morte serena e dignitosa

Il paziente ha diritto a:

- poter scegliere il luogo (*casa, ospedale, hospice*) dove trascorrere le ultime fasi della sua vita;
- non essere sottoposto, in nessun caso, ad accanimento diagnostico o terapeutico;
- una morte serena e dignitosa, adeguatamente assistito dal personale e dai famigliari.

Diritto al consenso informato

Ogni cittadino malato ha diritto a:

- esprimere un consenso informato per qualsiasi intervento o terapia;
- rifiutare o interrompere un intervento sanitario;
- ricevere informazioni adeguate sulle implicazioni e le conseguenze del rifiuto o dell'interruzione dell'intervento stesso.

Inoltre, il cittadino ha diritto, in ogni momento, a cambiare opinione sul consenso o dissenso già espresso rispetto ad un intervento o ad una procedura.

Diritto al rispetto dei ritmi della vita quotidiana

Il paziente ha diritto ad orari di visita più ampi al fine di favorire la presenza di familiari che possano alleviare il peso della degenza in ospedale, compatibilmente con le esigenze delle attività sanitarie e degli altri pazienti.

Diritto all'accesso

Ogni cittadino ha diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni:

- di età
- di genere
- di disponibilità economica
- culturali
- religiose
- etniche
- legate a disabilità fisiche o psichiche.

Diritto ad un decoroso comfort alberghiero

Il paziente ha diritto a trascorrere la propria degenza in ambienti:

- sicuri, igienicamente adeguati, in cui sia possibile rispettare la dignità e riservatezza della persona;

Inoltre, il paziente ha diritto ad avere una nutrizione:

- variata, di buona qualità, adeguata alle proprie condizioni di salute, rispettosa della propria cultura e religione.

Diritto di reclamare e di avanzare proposte

Il cittadino ha diritto a presentare reclami, suggerimenti e proposte utili per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Diritti delle donne

La donna ha diritto a:

- partorire con serenità e col rispetto della propria intimità,
- essere assistita da personale competente,
- partorire secondo le modalità da lei scelte nell'ambito di quelle offerte dal reparto di Ostetricia,
- avere accanto una persona cara durante tutto il travaglio di parto e durante la degenza post-parto. essere aiutata durante il puerperio nella cura e nutrizione del suo bambino.

Diritti dei bambini

Il bambino ha diritto ad avere accanto a sé, per tutto il periodo del ricovero ospedaliero, un genitore o una persona a lui cara. Inoltre, il bambino ha diritto:

- al gioco ed allo svago (*presso le stanze di degenza, presso la Ludoteca del reparto di Pediatria e presso il PS Pediatrico*)
- alla socializzazione ed al rispetto dei suoi ritmi di vita
- ad evitare quanta più sofferenza possibile grazie alla misurazione ed al controllo del dolore.



DOVERI DEL CITTADINO (A CURA DEL CCM)

Il cittadino che accede all'ASMN-IRCCS ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati e a collaborare con il personale.

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.

È dovere di ogni cittadino rispettare gli orari delle visite stabiliti dalle singole Unità Operative, al fine di consentire lo svolgimento delle normali attività assistenziali e terapeutiche e favorire il riposo dei degenti. Inoltre, è opportuno evitare comportamenti che possano creare disturbo o disagio agli altri degenti (*rumori, luci accese, radio o televisori ad alto volume, cellulari accesi nelle ore di riposo o in luoghi in cui sia vietato il loro utilizzo ecc.*).

È doveroso rispettare il divieto di fumare. Il rispetto di tale disposizione:

- è stabilito dalla legge,
- è un atto dovuto nei confronti degli altri,
- contribuisce a mantenere un ambiente più sano per tutti.

Il cittadino deve rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

