

REGIONE LOMBARDIA



Azienda  
Ospedaliera  
Mellino Mellini

Sede: Viale Mazzini, 4 – 25032 CHIARI (Bs)

Tel. 0307102.1 – Fax 0307101970



# Guida al Ricovero



*Edizione aggiornata a Marzo 2007*

*Gentile Signora/Signore*

*nell'accoglierLa in uno dei nostri ospedali siamo consapevoli che alla preoccupazione per le Sue condizioni di salute si assomma l'insicurezza che sempre accompagna l'ingresso in una struttura di cui non si posseggono informazioni riguardo ai percorsi da seguire, ai Servizi presenti ed alle norme che ne regolano l'organizzazione.*

*Fermo restando l'impegno dell'Azienda Ospedaliera "Mellino Mellini" di garantire le condizioni tecniche ed assistenziali ottimali per favorire la Sua guarigione e rendere la Sua degenza il più confortevole possibile, riteniamo sia doveroso da parte nostra assicurarci la Sua collaborazione illustrandole alcuni aspetti della vita in ospedale.*

*Questo opuscolo ha lo scopo di fornirLe le informazioni essenziali riguardanti la degenza in modo che Lei possa familiarizzare più facilmente con la struttura ospedaliera.*

*Per ogni altra informazione specifica potrà rivolgersi al personale in servizio che sarà disponibile per ogni chiarimento.*

*Augurandole una pronta guarigione con una permanenza breve ma efficace, Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sul trattamento ricevuto, convinti come siamo, che ogni suggerimento o segnalazione da parte del cittadino ci aiuterà a migliorare la qualità delle prestazioni offerte e ad intervenire per correggere eventuali disservizi.*

*La invitiamo pertanto, prima della dimissione, a compilare il questionario che Le verrà consegnato e ad inoltrarlo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

**La Direzione Generale**



## Indice

-L'Azienda Ospedaliera "M. Mellini":	
• La nostra Mission	pag. 7
-Il ricovero in Ospedale: tipi di ricovero	pag. 9
-Cosa portare in Ospedale	pag. 10
-Come avviene il ricovero	pag. 11
-Le informazioni	pag. 12
-Il consenso informato	pag. 14
-Il personale delle Divisioni e dei Servizi	pag. 16
-La vita in Ospedale:	
• La stanza di degenza	pag. 17
• La stanza di degenza a pagamento	pag. 18
• Le visite	pag. 19
• I pasti	pag. 20
• I Servizi offerti	pag. 21
• Norme generali	pag. 22
• Norme antinfortunistiche ed antincendio, permessi di uscita, La dimissione	pag. 23
• La richiesta di documentazione sanitaria	pag. 24
-Il bambino ricoverato	pag. 26
-Ambulanze: il servizio di trasferimento ad altra sede	pag. 28
-L'Ufficio Relazioni con il pubblico: l'informazione e la tutela dei diritti	pag. 29
-Cosa ne pensi? Parlane con noi. Indagini sulla qualità percepita dagli utenti	pag. 30
-Guida alle Associazioni di Volontariato operanti in Azienda	pag. 31
-Numeri telefonici di maggior interesse	pag. 34

## *La nostra Mission*

**LA FINALITA' DELL'AZIENDA OSPEDALIERA E' QUELLA DI:**  
**realizzare la produzione e l'erogazione di prestazioni specialistiche,** di media o elevata complessità, **nel rispetto** della dignità della persona, del suo bisogno di salute, dell'equità nell'accesso all'assistenza, della qualità delle cure e della loro appropriatezza, dell'economicità nell'impiego delle risorse, **in coerenza** con i principi e gli obiettivi espressi nei Piani Sanitari Nazionale e Regionale

**OBIETTIVO-CHIAVE:**

realizzare l'attività ospedaliera (ambulatoriale e di ricovero) elevandone progressivamente il livello di qualità, adeguando i tempi di risposta a tempi di attesa sempre più definiti sulla priorità clinica, mediante un attento governo del rapporto tra risorse impiegate, attività prodotte, risultati ottenuti

**I CAPISALDI SU CUI L'AZIENDA OSPEDALIERA INTENDE ORIENTARE IL PROPRIO AGIRE:**

⇒ **"LA PERSONA AL CENTRO"**

Ogni nostro sforzo è orientato a rispondere ai bisogni di ogni persona che decide di farsi curare nei nostri ospedali secondo i livelli di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi (carta delle garanzie), alla valutazione periodica e sistematica della qualità delle prestazioni offerte anche attraverso la partecipazione attiva dei cittadini utenti mediante l'espressione del loro gradimento sulle prestazioni ottenute o l'inoltro di suggerimenti e reclami

⇒ **IL PERSONALE COME PATRIMONIO AZIENDALE, CULTURALE E PROFESSIONALE,**

migliorandone la professionalità in modo tale che ognuno si senta responsabile delle azioni che compie nel garantire la qualità del servizio reso e il risparmio nell'utilizzo dei beni di consumo in dotazione

⇒ **L'ALLEANZA CON TUTTE LE REALTA' DEL TERRITORIO, IN PARTICOLARE DELL'OVEST BRESCIANO**

Si rende sempre più necessario, in una logica di servizi di rete, realizzare alleanze con Distretti socio-sanitari dell'Asl, Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, Associazioni di Volontariato, Enti locali ecc., alleanze che, attraverso un lavoro sinergico, si concretizzino in risposte di qualità al bisogno sanitario delle persone

**L'AZIENDA INTENDE, PER QUANTO POSSIBILE, PERSEGUIRE QUESTI INTENTI:**

- ❖ favorendo la formazione permanente degli operatori
- ❖ promuovendo l'ammodernamento delle strutture edilizie e in progress degli arredi
- ❖ garantendo la sicurezza dell'ambiente ospedaliero nei confronti dell'utente e degli operatori nel rispetto della normativa vigente
- ❖ incentivando costantemente l'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli per sostenere i continui progressi in campo scientifico in tema di diagnosi e cura
- ❖ ascoltando sistematicamente con attenzione "la voce" dei cittadini utenti

## ***Il ricovero in Ospedale: tipi di ricovero***

L'assistenza ospedaliera, nel rispetto della normative nazionali e regionali vigenti in materia è assicurata con:

<b>RICOVERO URGENTE</b>	Avviene attraverso il Pronto Soccorso ed è disposto dal Medico di Guardia. L'ospedale, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità e continuità assicura sempre il ricovero d'urgenza riservando i posti letto necessari in base alle affluenze medie. Nel caso che il ricovero non fosse possibile o fossero necessarie cure presso altro istituto, l'ospedale provvede al trasferimento con i mezzi e l'assistenza adeguata.
<b>RICOVERO ORDINARIO</b>	Viene disposto dal medico di Guardia in Pronto Soccorso, su proposta del Medico curante, che valutate le condizioni cliniche provvede al ricovero in caso di disponibilità di posti letto o all'inserimento nella lista dei ricoveri programmati.
<b>RICOVERO PROGRAMMATO</b>	E' un ricovero effettuato con prenotazione presso la Divisione, nel rispetto dei tempi di attesa dichiarati, verificabili su apposito registro.
<b>RICOVERO IN DAY HOSPITAL</b>	Viene disposto dal Medico della Divisione su apposito modulo. Qualora fossero necessari, per la stessa patologia, nella stessa Divisione, ripetuti ricoveri, l'utente deve presentarsi in Accettazione solo al 1° ricovero. Per i ricoveri successivi l'utente accede direttamente alla Divisione.

## *Cosa portare in ospedale*

### DOCUMENTI

- tessera sanitaria
- documento di identità
- codice fiscale
- passaporto e permesso di soggiorno per le persone non iscritte al S.S.N.

### DOCUMENTAZIONE SANITARIA

- \* impegnativa del medico proponente il ricovero
- \* esami ed accertamenti eseguiti
- \* documentazione relativa a ricoveri precedenti
- \* lista farmaci assunti abitualmente

### EFFETTI PERSONALI

- biancheria personale
- l'occorrente per l'igiene personale

## *Cosa non portare in ospedale*

Denaro, gioielli o altri valori in quanto in un luogo affollato come l'Ospedale, il furto o lo smarrimento sono possibili e la Direzione non si assume la responsabilità di questi inconvenienti.

## *Come avviene il ricovero: programmato e ordinario*

### DOVE RECARSI

**all'Ufficio Accettazione**, se il ricovero avviene in orario di apertura del Servizio

- direttamente per il ricovero programmato
- dopo il filtro del Pronto Soccorso per il ricovero ordinario

### ALL'OPERATORE DOVRA' ESIBIRE

- richiesta del Medico proponente il ricovero
- tessera sanitaria
- documento d'identità valido
- codice fiscale

Se il ricovero avviene in orari di chiusura del Servizio di Accettazione sarà compito dell'operatore amministrativo recuperare i vostri dati in una fase successiva.

### **Gli stranieri dovranno presentare:**

- \* SE CITTADINI DEI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA:  
documento d'identità valido, tessera sanitaria europea o modello equivalente
- \* SE CITTADINI DEI PAESI CONVENZIONATI CON L'ITALIA:  
documento d'identità valido e apposito modello di convenzione
- \* SE CITTADINI EXTRACOMUNITARI NON ISCRITTI AL S.S.N.:  
documento d'identità valido e permesso di soggiorno.

Nella Divisione verrà accolto dal Capo Sala o dall'Infermiere professionale che provvederà a fornirLe le informazioni sul reparto ed i vari servizi esistenti, a consegnarLe la carta di accoglienza, ad accompagnarLa nella Sua camera di degenza e ad assegnarLe il letto, un comodino ed un armadietto dove potrà riporre i suoi effetti personali.

## *Le informazioni*

### QUALI

- informazioni riguardanti la Sua malattia ed i trattamenti diagnostico-terapeutici
- informazioni di tipo organizzativo (orari, servizi offerti, dislocazione dei locali .....
- informazioni inerenti pratiche burocratico-amministrative (delega autentica firme, rilascio documentazione sanitaria, riscossione pensione, ecc.)

### DA CHI SONO FORNITE

- \* dal personale medico quelle relative alla malattia e alla cura
- \* dal Capo Sala e dall'Infermiere quelle di tipo organizzativo e burocratico-amministrativo

### A CHI

a Lei, o **solo a** persone da Lei autorizzate e indicate al momento del ricovero (D.lgs n.196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"), potranno essere fornite informazioni relative alle Sue condizioni di salute.

### QUANDO

all'ingresso, nel corso della degenza, negli orari di colloquio stabiliti dal Primario del reparto e pubblicizzati.  
L'obbligo del rispetto del Suo diritto alla riservatezza proibisce al personale di fornire notizie telefonicamente

### QUALI I SUOI DIRITTI

ha diritto:

- ad essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare sul Suo stato di salute, sul trattamento diagnostico e terapeutico, sui trattamenti alternativi anche eseguibili presso altre strutture
- ad esprimere o negare consapevolmente il Suo consenso alle cure
- a non essere assoggettato a qualsiasi tipo di sperimentazione se non da Lei espressamente autorizzato
- alla garanzia che i dati relativi alla Sua malattia e ad ogni altra condizione che La riguarda rimangano segreti. Ove il sanitario raggiunga il maturato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'interessato, a persona indicata o a coloro che assumono potestà tutoria

### QUALI I SUOI DOVERI

ha il dovere:

- di fornire tutte le informazioni utili alla formulazione della diagnosi
- di chiedere informazioni e precisazioni su quanto non è risultato comprensibile
- di tenere conto delle indicazioni, dei pareri e delle prescrizioni fornite dagli operatori sanitari
- di informare tempestivamente i sanitari sulle proprie intenzioni di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse
- di proporre reclami, suggerimenti, che debbono essere sollecitamente esaminati e ad essere informato sull'esito degli stessi.

## *Il consenso informato*

### COSA E'

E' la sottoscrizione di una formula di consenso che nel percorso della ospedalizzazione viene proposta alla persona ricoverata

### QUANDO

**AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE IN REPARTO:** riguarda il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, alla comunicazione circa il proprio stato di ricovero e le informazioni relative allo stato di salute.

Le formule proposte sono qui esemplificate:

**1. CONSENSO ALLA COMUNICAZIONE CIRCA IL PROPRIO STATO DI RICOVERO**

Il sottoscritto ..... chiede che non sia rivelato il suo stato di ricovero.

**2. AUTORIZZAZIONE ALLA COMUNICAZIONE DEI DATI RELATIVI AL PROPRIO STATO DI SALUTE**

Io sottoscritto (\*) ..... autorizzo i medici della Divisione a fornire informazioni relative al mio stato di salute alle persone sottoindicate  
cognome e nome ..... recapito .....  
..... tel. ....

(\*) sottoscrive il diretto interessato oppure in caso di impossibilità fisica, incapacità di agire (minorenne non emancipato) o incapacità di intendere o di volere, il legale rappresentante.

In linea di massima per legale rappresentante devono intendersi: i genitori congiuntamente o il genitore che ne esercita la potestà o gli esercenti la potestà di genitori, ovvero il tutore.

Per quanto alla diversità e molteplicità delle fattispecie che possono di fatto realizzarsi nell'individuazione dell'avente diritto non si può che rimandare alla normativa vigente.

**DURANTE IL RICOVERO:** riguarda il consenso ad essere sottoposto ad "un certo" trattamento diagnostico o terapeutico, impegnativo, ma valutato dal medico come adeguato e necessario. Il consenso esprime e documenta la volontà del malato di condividere la proposta diagnostico-terapeutica, presuppone pertanto un'accurata informazione e comprensione del significato del trattamento, dei suoi rischi e benefici, dei rischi connessi alla mancata esecuzione, degli eventuali trattamenti alternativi.

La formula proposta è qui esemplificata:

Io sottoscritto (\*) ..... essendo stato adeguatamente informato dal medico sulla patologia, sui trattamenti diagnostici/terapeutici, sui benefici e rischi del trattamento, sui rischi connessi alla mancata esecuzione e sugli eventuali trattamenti alternativi, ed avendo compreso in modo chiaro quanto il medico mi ha spiegato, acconsento ad essere sottoposto al trattamento prescritti. In caso di revoca del consenso mi impegno a darne comunicazione immediata al medico.

### ATTENZIONE

In questa pagina sono specificate circostanze e modalità di richiesta del consenso formalmente sottoscritto.

E' evidente comunque che si presuppone il consenso del soggetto in tutti gli atti ordinari del percorso di ospedalizzazione nel momento stesso in cui il paziente si affida alle cure mediche



## Il personale delle Divisioni e dei Servizi

### CHI SONO

Operatori con competenze diverse:  
medici, caposala, infermieri, ostetriche, tecnici di radiologia, tecnici di laboratorio, fisioterapisti, O.T.A., O.S.S., Ausiliari .....

Ogni équipe di lavoro ha come responsabile il Primario che dirige e coordina le attività della Divisione.

In ogni Divisione è presente il/la Capo Sala a cui spetta la responsabilità ed il coordinamento delle attività del personale non medico (Infermieri, O.T.A., O.S.S., Ausiliari).

I reparti si avvalgono anche della professionalità di:

- Dietista
- Tecnici sanitari
- Fisioterapisti

### COME RICONOSCERLI

dal tesserino di riconoscimento provvisto di fotografia che ogni operatore è obbligato ad esibire sulla divisa

### COSA FANNO

collaborano per aiutarLa ad affrontare la malattia assistendoLa in tutte le attività necessarie ad accertare e curare la Sua malattia nel miglior modo possibile

### QUALI DOVERI HANNO

hanno il dovere di:

- trattarLa con premura ed attenzione rispettando la Sua dignità e le sue convinzioni, mettendola in condizione di esprimere i suoi bisogni nel rispetto della massima riservatezza
- rivolgersi a Lei con educazione senza utilizzare appellativi o atteggiamenti confidenziali.

### QUALI DIRITTI HANNO

hanno il diritto al rispetto del loro lavoro e della loro persona.

### ATTENZIONE

Per nessuna delle attività svolte è consentito al personale chiedere o accettare, a qualsiasi titolo, compensi o regali.



## La stanza di degenza

### QUALI I SUOI DIRITTI

ha diritto:

- a vivere in un luogo pulito, ordinato, tranquillo
- al rispetto da parte del personale di regole che Le evitino situazioni imbarazzanti, lesive della sua dignità
- al riposo

### QUALI I SUOI DOVERI

ha il dovere:

- di non disturbare gli altri degenti evitando rumori
- di parlare a voce bassa anche durante la visita dei parenti
- di non infastidire con il proprio comportamento le altre persone (es. abuso nel ricorso a telefono cellulare, ecc.)
- di non apporre sui caloriferi accessori personali e sui davanzali delle finestre bottiglie o altri oggetti
- di mantenere in ordine il letto, il comodino e l'armadietto
- di collaborare non permettendo ai Suoi visitatori di sedersi sul suo letto o su quelli non occupati
- di facilitare l'allontanamento dei visitatori a conclusione orario visite
- di non uscire dalla Divisione che La ospita, se non dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari ed averli informati della Sua destinazione che deve comunque trovarsi entro l'area dell'ospedale.

## La stanza di degenza a pagamento

QUALI FORME DI RICOVERO A PAGAMENTO	<p>Al momento del ricovero è possibile optare per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il pagamento per le prestazioni sanitarie in regime di attività libero professionale e/o anche</li><li>• il pagamento del trattamento alberghiero in stanze a 1 o 2 letti</li></ul>
IN QUALI DIVISIONI	<p>Le ristrutturazioni in atto limitano attualmente queste opzioni. E' bene chiedere al Medico o al Capo Sala la fattibilità di questa eventuale scelta, al momento della programmazione del ricovero</p>
A CHE COSA HA DIRITTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• ad essere seguita dal medico di Sua fiducia in attività libero professionale</li><li>• all'uso del telefono interno (le chiamate in uscita sono a Suo carico)</li><li>• alla presenza continua di un parente</li><li>• alla scelta del menù tra quelli proposti compatibilmente con le condizioni cliniche.</li></ul>
TARIFFE	<p>relative alla somma delle prestazioni sanitarie necessarie e dettagliate in un preventivo di spesa da sottoscrivere c/o l'Ufficio Accettazione. La tariffa giornaliera addebitata, per eventuale opzione al trattamento alberghiero in stanza a 1 o 2 letti, è di €77,00 + IVA 10% (€84,70).</p> <p>Qualora scegliesse questo tipo di ricovero è tenuto a versare, al momento del ricovero, il 70% della spesa prevista all'Ufficio Cassa e a provvedere al saldo della fattura entro 30 gg dal ricevimento della medesima.</p>



## Le visite

ORARI Feriali	<p><i>Pomeriggio:</i> dalle ore <b>13.15</b> alle ore <b>14.15</b> <i>Sera:</i> dalle ore <b>19.15</b> alle ore <b>20.15</b></p>
ORARI Festivi	<p><i>Mattino:</i> dalle ore <b>10.00</b> alle ore <b>11.00</b> <i>Pomeriggio:</i> dalle ore <b>15.00</b> alle ore <b>16.00</b> <i>Sera:</i> dalle ore <b>19.15</b> alle ore <b>20.15</b></p>
PERMESSI SPECIALI	<p>Vengono rilasciati dal/dalla Capo-Sala o da persona delegata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• su richiesta a famigliari di persone di età inferiore ai 14 anni o superiore ai 65 anni (Legge Regionale n°48/88)</li><li>• in situazioni di particolare necessità</li><li>• in caso di intervento chirurgico, per assistenza post-operatoria.</li></ul> <p>Il permesso speciale consente la presenza di un solo parente. Eventuali "cambi" devono essere eseguiti o in orario normale delle visite o al cambio turno degli operatori.</p>
Attenzione	<ul style="list-style-type: none"><li>* La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordato con il/la Capo Sala</li><li>* Per salvaguardare il diritto alla riservatezza dei degenti è vietato, anche alle persone munite di permesso, restare o sostare nella stanza durante la visita medica, la somministrazione della terapia o comunque contemporaneamente alla presenza di personale di Servizio impegnato in attività assistenziali e/o alberghiere</li><li>* E' consigliabile ricevere soltanto 2 visitatori per volta per non disturbare gli altri ricoverati</li><li>* E' preferibile evitare l'accesso ai reparti dei bambini di età inferiore ai 12 anni sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per situazioni di disagio che si potrebbero creare.</li></ul>



## Pasti

### LA DIETA OSPEDALIERA

L'alimentazione fa parte integrante della Sua cura.

Le raccomandiamo pertanto di seguire le indicazioni del medico e del personale infermieristico assumendo solo gli alimenti forniti dal servizio cucina soprattutto se le Sue condizioni di salute hanno comportato la prescrizione di uno speciale regime dietetico. Quotidianamente il personale di reparto Le proporrà diversi piatti fra cui scegliere per i pasti del giorno successivo. Durante il Suo soggiorno Le verrà fornito 1 litro di acqua al giorno, naturale o gassata a Sua scelta.

### ORARI

<b>Colazione</b>	ore 7.30 – 8.00
<b>Pranzo</b>	ore 12.00
<b>Cena</b>	ore 18.15
<b>bevande calde</b>	ore 15.00 - 15.30 ore 20.30 – 21.00

### Attenzione

Alle persone che prestano assistenza ai degenti le cui condizioni di salute siano tali da esigere la presenza continua del congiunto, è data la possibilità di usufruire del consumo del pasto alla mensa dell'Ospedale previo acquisto di buoni pasto all'Ufficio Cassa. Sulle modalità di accesso alla mensa rivolgersi al/alla Capo Sala o al personale infermieristico.

## I servizi offerti



Sono disponibili all'interno dell'ospedale alcuni distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.



Lei potrà acquistare quotidiani e riviste all'interno di ogni Divisione, distribuiti da un rivenditore autorizzato.



Negli spazi comuni sono a Sua disposizione apparecchi telefonici pubblici a moneta o a tessera.

Per il momento non è possibile ricevere telefonate dall'esterno se non in camere a pagamento. Solo nell'eventualità di comunicazioni urgenti il personale provvederà ad informarla della chiamata.

Il personale sanitario non può fornire informazioni telefoniche sui ricoverati.

E' fatto divieto dell'uso dei telefoni cellulari in tutte le zone dove è esposto apposito divieto. Nella zona in cui l'uso è consentito devono essere utilizzati solo per effettiva necessità nel rispetto delle norme elementari di convivenza.



Ad ogni paziente è assicurata l'assistenza religiosa cattolica da un Sacerdote che quotidianamente si reca nei vari reparti.

Qualora Lei fosse praticante di altra religione, potrà fornire al/alla Capo Sala le indicazioni per reperire il Ministro di culto richiesto.



Per la riscossione della pensione:

durante la degenza in ospedale la persona a cui dovrà riferirsi è il/ la Capo Sala che provvederà a richiedere l'intervento del funzionario INPS o del Comune per la sottoscrizione e l'autentica della Sua delega alla riscossione.



-Presso il *Presidio Ospedaliero di Chiari* è attivo uno sportello *bancomat* funzionante 24 ore su 24

-Presso gli *Uffici Cassa* è prevista possibilità di pagamento con *bancomat* e carta di credito



## *Norme generali*

- ➔ Per disposizione di Legge, ma soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri ricoverati È' ASSOLUTAMENTE VIETATO FUMARE in ospedale.
- ➔ E' VIETATO IL CONSUMO DI BEVANDE ALCOLICHE (se non espressamente consentito dal personale medico) e di sostanze che possano interferire con i trattamenti terapeutici od accertamenti diagnostici.
- ➔ E' OBBLIGATORIO PER TUTTI RISPETTARE L'AMBIENTE E GLI ARREDI evitando scritte su ogni tipo di parete, gettando carte, oggetti negli appositi portarifiuti
- ➔ E' PROIBITO L'UTILIZZO DI TELEFONI CELLULARI, in tutte le zone opportunamente segnalate, perché possono interferire con le apparecchiature elettromedicali.
- ➔ E' consentito l'uso di apparecchi portatili di piccole dimensioni (TV una per stanza) per il cui ascolto è indispensabile tenere il volume basso.

## *Norme antinfortunistiche ed antincendio*

Il personale dell'Ospedale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. Per facilitare il loro compito Le consigliamo di comportarsi come segue:

- ☞ IN CASO DI INCENDIO IN REPARTO:
  - informare immediatamente il personale di servizio ed attendere se possibile le disposizioni dello stesso;
  - se l'incendio è nella camera, cercare di allontanarsi e se possibile chiudere bene la porta per rallentare la propagazione dell'incendio ed il diffondersi di fumi e di esalazioni tossiche;
  - se il locale è invaso dal fumo, stendersi se possibile a terra e raggiungere la porta proteggendo bocca e naso con un panno inumidito.
- ☞ SE VIENE DISPOSTA L'EVACUAZIONE:
  - evitare di gridare, di spingere e di allontanarsi correndo;
  - eseguire le indicazioni del personale;
  - non usare gli ascensori.

## *Permessi di uscita*

Qualora durante la degenza per eccezionali ed inderogabili esigenze avesse la necessità di uscire dall'ambiente ospedaliero potrà richiederne il permesso, da usufruire nei tempi specificati.

La concessione di tale permesso compete al Primario della Divisione che provvederà al rilascio se non sussistono controindicazioni cliniche.

## *La dimissione*

Al momento di lasciare l'Ospedale Le verrà rilasciata **una relazione** da consegnare al Suo medico curante in cui saranno riportati i dati inerenti le indagini diagnostiche eseguite, la diagnosi a cui si è pervenuti, l'eventuale trattamento terapeutico da proseguire a domicilio e indicazioni su eventuali controlli da effettuare, con specificata la data del primo controllo.

## *La richiesta di documentazione sanitaria*

La documentazione sanitaria relativa al ricovero (cartella clinica), a prestazioni di Pronto Soccorso o ambulatoriali, può essere richiesta rivolgendosi all'Accettazione Amministrativa:

	<b>Dal Lunedì al Venerdì:</b>	<b>n° telefonico</b>
P.O. CHIARI	9.00-12.00/13.30-16.00	0307102292
P.O. ORZINUOVI	9.00-12.00/13.30-16.00	0309944346
P.O. ISEO	9.30-11.30/14.30-16.00	0309887204
<b>Per RADIOGRAMMI</b> rivolgersi al Servizio di Radiologia		
P.O. CHIARI	8.30-16.00	0307102305
P.O. ORZINUOVI	8.30-16.00	0309944317
P.O. ISEO	8.30-16.00	0309887215

**La richiesta può essere fatta** dall'interessato maggiorenne o emancipato, da chi esercita potestà genitoriale sul minorenni, dal tutore, dal curatore, dal medico curante, dagli eredi dell'intestatario deceduto, che provino il decesso dell'intestatario, la loro qualità di eredi tramite atto notorio o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, nonché i motivi adottati a sostegno dell'istanza.

Il documento di riconoscimento dovrà sempre essere esibito sia per la richiesta che per il ritiro della documentazione.

## Tempi e tariffe stabilite per la documentazione sanitaria richiesta:

**i tempi di attesa per ottenere le copie** della documentazione, definiti dalla normativa entro il tetto di 30 giorni come tempo massimo, nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio reso, sono stabiliti entro gli standard di seguito specificati per ciascun tipo di documentazione:

<b>Tipologia di documentazione richiesta</b>	<b>Tariffa</b>	<b>Tempi di attesa</b>
copia di 1 cartella clinica	€ 16,00	20 gg
copia di 2 cartelle cliniche	€ 24,00	20 gg
copia di 3 cartelle cliniche	€ 29,00	20 gg
copia di ulteriori cartelle	€ 5,00	20 gg
copia verbale di Pronto Soccorso	€ 8,00	7 gg
copia di singolo radiogramma	€ 5,00	15 gg
copia di referto referto di Laboratorio/Radiologia, ecc.	€ 5,00	5 gg
copia di C.D. contenente esami coronarografici	€ 16,00	

Su richiesta è prevista la spedizione in contrassegno che comporta addebito aggiuntivo di € 4,00.

## Il bambino ricoverato

### IN CASO DI ASSISTENZA CONTINUATIVA

E' consentito ad una sola persona, purché maggiorenne (genitore, nonno, o persona affettivamente sostitutiva), di restare a fianco del bambino, giorno e notte, per aiutarlo ad affrontare disagi e/o difficoltà di adattamento al nuovo ambiente e creare una valida e reciproca collaborazione fra familiari ed operatori sanitari. La persona che assiste deve conoscere e saper riferire circa le problematiche del bambino; deve inoltre essere a conoscenza dei comportamenti di seguito indicati.

### PERMESSO: COME AVVALERSENE

- Al momento del ricovero del bambino, se necessario, verrà consegnato alla persona di riferimento un tagliando di permesso al libero accesso in ospedale, valido per una sola persona.

- Il "cambio" fra chi assiste il bambino deve avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

dalle ore 7.00 alle ore 8.00

dalle ore 13.15 alle ore 14.15

dalle ore 19.15 alle ore 20.15

eventuali specifiche esigenze devono essere comunicate alla Capo Sala. In nessun caso è consentita la presenza di due persone contemporaneamente.

### QUALI DIRITTI

- Chi assiste può ricevere, direttamente in camera, pranzo e cena acquistando dei buoni pasto presso l'Ufficio Cassa. I buoni devono essere consegnati al personale ausiliario entro le ore 10.00 per il pranzo e entro le ore 15.00 per la cena. I pasti sono serviti contemporaneamente a quelli dei bambini nei seguenti orari: Colazione:7.30, pranzo:12.00, cena:18.00.

- Oltre al dialogo quotidiano con gli operatori sanitari, negli orari pubblicizzati, il genitore presente può richiedere un colloquio personale col Primario o con i suoi Collaboratori, tramite l'Infermiera Professionale. L'appuntamento verrà, in ogni caso, fissato in giornata.

- Esclusivamente per le ore notturne (dalle ore 21.00 alle ore 7.00) l'ospedale mette a disposizione dell'accompagnatore un letto dotato di biancheria. Tale letto deve essere riordinato a cura dell'utilizzatore e restare chiuso nelle ore diurne.

### QUALI DOVERI

- E' vietato l'uso dei telefoni cellulari nelle stanze della Divisione.

#### Per il benessere del bambino

- Non somministrate cibi e/o bevande diversi da quelli forniti dal personale. Il Servizio cucina prepara i pasti seguendo le indicazioni della dietista e sono adattati ad ogni singola esigenza del piccolo paziente..
- Evitate di affollare la stanza :durante l'orario di visita fate entrare al massimo due parenti alla volta.
- Rimanete nella stanza assegnata per evitare la possibile trasmissione di altre patologie
- Ponete estrema attenzione alle attività del piccolo: in caso di necessità richiedete al personale dei paracolpi per il lettino.
- Utilizzate il sistema di chiamata presente nella stanza solo per motivi di urgenza. Per tutte le altre esigenze rivolgersi al personale in medicheria.
- Il bambino non può lasciare il reparto senza specifica autorizzazione del personale sanitario, che provvederà, in caso di assenso, alla compilazione dell'apposito modulo.

#### Per facilitare le pulizie e mantenere l'ordine della stanza:

- tenete sul comodino solo lo stretto necessario, riponete le vostre cose e quelle del bambino nell'armadietto che vi è stato assegnato
- non utilizzate i letti di degenza vuoti : tutte le volte che sono utilizzati in modo improprio il personale deve sostituire la biancheria con evidente spreco
- gettate i pannolini dei vostri bambini nel contenitore giallo che si trova in ogni bagno
- lasciate i bagni puliti ed in ordine



## *Ambulanze: il servizio di trasferimento ad altra sede*

### L'AZIENDA EFFETTUA

Il trasporto protetto nel caso in cui il medico della Divisione ritenga necessario:

- il trasferimento per cura presso altro Presidio ospedaliero od altra Azienda
- l'esecuzione di indagini diagnostiche o trattamenti terapeutici non eseguibili nel Presidio in cui è ricoverato.

Per il trasporto l'Azienda impiega mezzi e personale proprio oppure attiva organizzazioni di volontariato che hanno stipulato specifica convenzione.

Nei casi specificati il trasporto non comporta alcun onere a carico dell'utente.

**Di norma:** l'accompagnamento del parente è possibile solo a seguito dell'ambulanza, con mezzo proprio.

### L'AZIENDA NON EFFETTUA

Il trasporto:

- presso altri Presidi od Aziende non espressamente richiesti da un medico di Pronto Soccorso o della Divisione presso cui si è ricoverati
- a domicilio al momento della dimissione.

Qualora le condizioni cliniche per i casi sopracitati richiedessero il trasporto con ambulanza potete rivolgervi ad una delle Associazioni di volontariato operanti sul territorio.

Gli eventuali indirizzi possono essere richiesti al/alla Capo Sala o ad un suo sostituto.

Nei casi specificati il trasporto è a carico del richiedente.

## *Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico.(u.r.p.)*

### CHE COS'E' E COSA FA

E' L'UFFICIO DOVE LEI PUO':

- chiedere informazioni su quali Servizi vengono erogati dalla nostra Azienda e come accedervi
- segnalare disservizi e/o disagi subiti
- ottenere risposte alle Sue segnalazioni
- presentare suggerimenti che ci aiutino a migliorare.

### DOVE RIVOLGERSI

PRESSO LA SEDE IN VIALE MAZZINI N°4 - CHIARI  
- piano terra

### COME E QUANDO

- Telefonando ai numeri 0307102313 - 0307102306
- inviando fax al numero 0307102314
- inviando lettera
- inviando e-mail: [urp@aochiari.it](mailto:urp@aochiari.it)
- imbucando schede a disposizione in tutti i Settori, nelle apposite cassette (rosse) presenti in ogni Ospedale vicino alla portineria
- presentandosi di persona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30-12.30 e dalle ore 14.00-17.00

### INOLTRE LA NOSTRA AZIENDA

Ha istituito l' **UFFICIO** di **PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)** al quale potete rivolgervi se non siete soddisfatti della risposta dell'U.R.P.



## Cosa ne pensi? Parlane con noi indagini sulla qualità percepita dagli utenti

Per rendere la qualità dei nostri Servizi più vicina alle sue aspettative, l'Azienda si attiva per sapere:  
-se e quanto è soddisfatto  
-quali sono gli eventuali disagi  
-quali i suggerimenti

A CHI E' RIVOLTA  
L'INIZIATIVA

Utente degente

QUANDO

Alla dimissione Le verrà consegnato un questionario da compilare in forma anonima da imbucare nella cassetta rossa presente in ogni Divisione o vicino alla Portineria

PUBBLICIZZAZIONE  
RISULTATI

-Annualmente il Responsabile dell'U.R.P. predispone relazione scritta per la Direzione Generale in cui vengono presentati i dati relativi all'elaborazione dei questionari e le criticità isolate. Copia della relazione viene inviata a tutti i Responsabili delle Divisioni e Servizi  
-Copia della relazione è a disposizione dell'utente presso l'URP per consultazione  
-Affissione di poster, in tutti i punti di accesso degli utenti e visitatori, in cui vengono rappresentati i dati complessivi di soddisfazione emersi dai sondaggi  
-I dati raccolti dai questionari sono trasmessi annualmente alla Regione

## Guida alle Associazioni di volontariato operanti in Azienda

All'interno dell'Azienda Ospedaliera operano alcune associazioni di volontariato, ognuna con propria specificità.

La loro attività per il momento è limitata al P.O. di Chiari, ma verrà estesa anche agli altri Presidi dopo adeguata sperimentazione.

Nella bacheca presente in portineria e presso i Poliambulatori potrete trovare opuscoli informativi e indicazioni circa le persone di riferimento a cui chiedere informazioni sulle attività, sede ed orario di presenza in ospedale.

Di seguito l'elenco delle Associazioni con descrizione sintetica delle rispettive finalità.

Nome associazione	Sigla	finalità
Associazione Italiana Sclerosi Multipla	<b>A.I.S.M.</b>	Offrire attività di supporto nell'ambito sanitario (segreteria sociale, trasporto con mezzi attrezzati, attività di sostegno)
Associazione Malattie Apparato Respiratorio	<b>A.M.A.R.</b>	Promuovere educazione alla salute per quanto riguarda la protezione dell'apparato respiratorio, svolgere attività di prevenzione, coordinare le richieste di una migliore assistenza per gli insufficienti respiratori cronici (ossigenoterapia).
Associazione Volontari Ospedalieri	<b>A.V.O.</b>	Offrire una presenza amichevole, conforto, sostegno escludendo qualunque mansione tecnico/professionale di competenza esclusiva del personale sanitario.
Alcolisti Anonimi	<b>A.A.</b>	Svolgere attività di sostegno attraverso la creazione di un contratto con il gruppo di auto mutuo aiuto; si avvale della collaborazione di ex alcolisti e loro familiari.

Nome associazione	Sigla	finalità
Al – Anon		Svolgere attività di sostegno attraverso la creazione di un contratto con il gruppo di auto mutuo aiuto, si avvale della collaborazione di familiari di alcolisti
Associazione lotta all'ictus	<b>A.L.I.C.E.</b>	Svolgere attività di prevenzione all'ictus e di educazione sanitaria relativa agli stili di vita. Si occupa della formazione del caregiver e dell'attivazione di corsi per familiari del paziente affetto da ictus.
Associazione "Amici per il cuore"		Sostenere il cardiopatico nei problemi del reinserimento nella vita sociale e produttiva. Promuovere iniziative atte a diffondere la conoscenza e la prevenzione delle malattie cardiopatiche.
Associazione Volontari Lotta Tumori	<b>A.N.VO.L.T.</b>	Fornire supporto ai malati di tumore mediante iniziative di assistenza sanitaria, psicologica e sociale. Sostegno alle famiglie e attivazione di campagne di prevenzione (visite e consulenze gratuite).
Associazione "Nessuno è perfetto"		Fornire supporto alle persone attraverso incontri finalizzati a combattere il pregiudizio, la disuguaglianza e l'emarginazione legati alla malattia mentale e al disagio psichico.
Associazione Volontari Italiani Sangue	<b>A.V.I.S.</b>	1) Donare volontariamente e in modo anonimo sangue; 2) collaborare ad azioni di promozione ed organizzazione; 3) partecipare in regime di convenzione con il SSN alla raccolta del sangue con propria struttura e personale.
Centro Aiuto alla Vita	<b>C.A.V.</b>	Offrire accoglienza, sostegno psicologico e morale, aiuto economico e abitativo attraverso il progetto Gemma avendo come fine principale la prevenzione dell'aborto volontario.

Nome associazione	Sigla	finalità
Unione Regionale Alleanza Salute Mentale	<b>U.R.A.SA.M.</b>	Sostenere le iniziative finalizzate a curare e riabilitare le persone con disagio psichico. Fornire attività di consulenza legale. Vigilare sul funzionamento dei servizi territoriali inerenti la salute mentale.
ViviamoPositivo-Clown nei reparti	<b>V.I.P.</b>	Formare volontari clown che rivolgendosi ad adulti e bambini intendono migliorare l'atmosfera durante il periodo di degenza. In particolare in Pediatria intrattengono i bambini ricoverati, travestiti da clown.
Volontari del Soccorso di Chiari		Fornire aiuto attraverso l'organizzazione di trasporto assistito mediante autoambulanza anche a titolo gratuito (ove ne esistano le condizioni).



## *Numeri telefonici di maggior interesse*

⇒ CENTRALINO:

Presidio Ospedaliero      **CHIARI**      Tel. 03071021

Presidio Ospedaliero      **ROVATO**      Tel. 03071021

Presidio Ospedaliero      **ISEO**      Tel. 03098871

Presidio Ospedaliero      **PALAZZOLO**      Tel. 03074081

Presidio Ospedaliero      **ORZINUOVI**      Tel. 03099441

⇒ Pronto Soccorso/D.E.A.      **CHIARI**      Tel. 0307102353

⇒ Pronto Soccorso      **ISEO**      Tel. 0309887259

⇒ Centro Prenotazioni      **numero unico per  
tutte le prestazioni**      Tel. 0307102301