

Guida dei Servizi

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI CHIRURGIA GENERALE

Ospedale di Nola

Direttore: Dott. Lorenzo Capasso

<i>Sistema di Gestione per la Qualità Guida dei Servizi</i>	
Struttura	DEA di 1° livello Ospedale Santa Maria della Pietà – NOLA
Unità operativa	Chirurgia Generale
Dipartimento	Dipartimento di Chirurgia
Direttore	Dott. Lorenzo Capasso
Documento emesso il	28/02/2024

Dirigenti Medici

Dott. Francesco Coppola

Dott. Pasquale Sullo

Dott. Guido Lombardi

Dott.ssa Giuseppina Oliva

Dott. Gianluigi Santella

Dott.ssa Angela Monda

Dott.ssa Maria Candida

Dott. Antonio Catauro

Specialisti in formazione assunti con “Decreto Calabria”

Dott. Ssa Carmen Sorrentino

Dott. Luigi Brindisi

Dott. Ssa Simona Giordano

Dott. Francesco Maglione

Dott. Ssa Flavia Zoccola

Referente Infermieristico:

Castellano Antonietta

INDICE

Premessa

Presentazione

Di che cosa ci occupiamo

Le caratteristiche del Reparto

Prestazioni Ambulatoriali

Servizio pre-intervento e post-ricovero

Day Hospital e Day Surgery

Protocollo E R A S

Il ricovero

La dimissione

Come contattarci

Segnalazioni

Riservatezza

Aggiornamenti

Diritti e doveri dei pazienti e dei visitatori

PREMESSA

La presente carta dei servizi dell'U.O.C. di Chirurgia Generale è rivolta agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relative a servizi erogati, modalità di accesso alle prestazioni, riferimenti logistici, personale dell'Unità Operativa, modalità per la segnalazione di eventuali reclami e/o suggerimenti

VALORI FONDAMENTALI

Medici, infermieri ed operatori dell'U.O.C. di Chirurgia Generale si impegnano costantemente a fornire quotidianamente il trattamento migliore e più aggiornato ad ogni singolo paziente, nella consapevolezza che i bisogni del paziente rappresentano la priorità assoluta

I principi fondamentali a cui ci ispiriamo sono i seguenti:

- Esercitare la medicina come un team di professionisti dedicato, integrato e multidisciplinare orientato alla soluzione dei bisogni dei nostri pazienti
- Perseguire ad ogni livello un costante aggiornamento ed essere, nel contempo, una fonte di educazione sanitaria per i nostri pazienti e per il pubblico
- Sottoporre a costante revisione e miglioramento i processi intesi alla cura dei nostri pazienti, tenendo conto delle linee guida nazionali ed internazionali o comunque attenendoci ai principi della "best practice"
- Trattare chiunque sia affidato alle nostre cure con rispetto e dignità, indipendentemente da religione, razza o censo
- Applicare al meglio delle nostre capacità un modello di cura che consenta un rapporto diretto e personalizzato con il paziente, in cui sia possibile ascoltare ed informare e in cui venga costruito un rapporto di effettiva collaborazione con la famiglia e con il Medico di Medicina Generale

NB:

L'UOC di Chirurgia Generale aderisce alla Carta della Qualità in Chirurgia promossa dal Tribunale per i Diritti del Malato/CITTADINANZATTIVA ed ispirata ai 14 punti della "Carta Europea dei Diritti del Malato" riconosciuta dal Comitato Economico e Sociale, con Parere sui diritti dei pazienti (SOC/221), Bruxelles 26/09/2007

PRESENTAZIONE

L'Unità Operativa di Chirurgia Generale dell'Ospedale di Nola comprende i seguenti servizi:

- Degenza ordinaria
- Day-Surgery
- Preparazione all'intervento e post-ricovero
- Servizi Ambulatoriali (Chirurgia Generale e Specialistica)

Il personale sanitario che opera nell'Unità Operativa di Chirurgia Generale è altamente qualificato e dotato della competenza necessarie per gestire in piena sicurezza un'ampia gamma di situazioni cliniche che spaziano da emergenze chirurgiche e traumi al decorso post-operatorio di interventi oncologici altamente complessi.

Elemento qualificante e fondamentale è la formazione continua, che costituisce uno strumento indispensabile per assicurare l'erogazione di cure efficaci e sicure.

L'Unità Operativa di Chirurgia Generale aderisce al progetto aziendale di Gestione del Rischio Clinico per la sicurezza di pazienti e operatori

DI CHE COSA CI OCCUPIAMO

L'Ospedale di Nola è un DEA di I° livello. Pertanto la UOC di Chirurgia Generale si occupa sia della chirurgia sia in elezione che in regime di emergenza – urgenza.

Presso l'Unità Operativa di Chirurgia Generale vengono presi in carico pazienti affetti da un'ampia varietà di patologie, sia benigne che maligne, a carico di vari organi:

- Colon, retto ed ano
- Stomaco e intestino tenue
- Colecisti, vie biliari e pancreas
- Parete addominale
- Flebologia
- Cute, sottocute e tessuti molli
- Traumatologia addominale e toracica

Nell'attività congiunta Ospedale- Territorio di assistenza domiciliare il personale sanitario e di comparto partecipa alla progettualità cure palliative

I Medici, Infermieri e Operatori dell'UOC di Chirurgia Generale sono inoltre impegnati nella didattica aziendale ed extra aziendale nell'ambito di corsi formativi

L'Unità Operativa di Chirurgia Generale è sede di tirocinio per:

1. Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale
2. Corsi di Laurea Scienze Infermieristiche.

L'attività formativa teorico-pratica viene svolta attraverso l'azione coordinata delle sezioni operative in cui è suddivisa l'Unità Operativa: degenza, day surgery, preparazione all'intervento, follow-up post-operatorio e attività ambulatoriali

LE CARATTERISTICHE DEL REPARTO

L'Unità Operativa di Chirurgia Generale è situata al III piano del Blocco (ala Est).

Al ricovero ordinario sono destinati 16 posti letto, suddivisi in camere singole oppure a 2 o 3 letti

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'Unità Operativa di Chirurgia offre una gamma completa di attività ambulatoriali che sono in grado di coprire la maggior parte delle esigenze della popolazione.

L'ambulatorio è situato al III piano e comprendono una sala operatoria attrezzata per piccola chirurgia.

Alle prestazioni ambulatoriali si accede con impegnativa del Medico di Medicina Generale previo appuntamento al Centro Unico Prenotazione (tel. 0818224200)

All'arrivo al piano l'utente troverà uno sportello di accoglienza dove un addetto provvederà a fornire tutte le indicazioni necessarie allo svolgimento della visita/prestazione

Le attività ambulatoriali attualmente disponibili sono le seguenti:

- **AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE**
 1. consulenza specialistica su un'ampia gamma di patologie chirurgiche
 2. medicazioni e controlli post-operatori

- **AMBULATORIO PROCTOLOGICO E STOMIZZATI**
 1. Prime visite, controlli e medicazioni di paziente portatori di stomia o con patologia rettale e ano-perianale

- **CHIRURGIA AMBULATORIALE**

La “piccola chirurgia ambulatoriale” prevede attività chirurgiche mininvasive, effettuate in Ambulatorio protetto.

Gli interventi eseguiti con questo setting sono di entità tale da non prevedere la presenza dell’anestesista in Ambulatorio durante la procedura.

Tutti i servizi di Ambulatorio sono funzionanti dal lunedì al venerdì nelle ore antimeridiane con prenotazione presso il CUP e informazioni al numero 081-8223330

SERVIZIO DI PREPARAZIONE ALL'INTERVENTO E POST-RICOVERO

I pazienti candidati ad intervento chirurgico elettivo vengono presi in carico da un apposito servizio che si occupa di organizzare tutti gli accertamenti e le visite necessarie a perfezionare la diagnosi e programmare l'intervento chirurgico.

Gli appuntamenti vengono per quanto possibile concentrati nello stesso giorno per ridurre al minimo il disagio per il paziente.

Al termine degli accertamenti, il paziente viene invitato ad un colloquio conclusivo con il chirurgo al fine di verificare la completezza dell'informazione trasmessa e raccogliere il consenso scritto all'intervento.

Gli accertamenti pre-operatori sono totalmente a carico del SSN.

Gli accertamenti che devono essere eseguiti come completamento del ricovero nei 30 giorni seguenti alla dimissione, vengono organizzati da questo stesso servizio sulla base anche delle esigenze del Paziente.

I risultati di questi accertamenti sono visionati dal chirurgo che li ha rescritti e sono successivamente comunicati all'interessato e al Medico di Medicina Generale per i necessari provvedimenti

DAY HOSPITAL E DAY SURGERY

L'Unità Operativa di Chirurgia è dotata di un servizio di week -Day Surgery per l'esecuzione di interventi chirurgici in cui sia possibile la dimissione in serata, si tratta di patologie opportunamente selezionate (ernie inguinali, noduli mammari, emorroidi, ragadi e fistole anali, fistole pilonidali, varici degli arti inferiori, neoformazioni dei tessuti molli) trattabili in anestesia locale o spinale.

Sono attivi i percorsi PACC per la gestione di tali patologie che rappresentano un percorso complesso erogato in ambiente protetto in regime di tipo ambulatoriale per specifiche patologie che non abbiano carattere di urgenza.

Sono riportati i PACC attivi ed applicabili presso la UOC di Nola:

P53020	Riparazione di ernia inguinale con innesto o protesi diretta o indiretta (> 17 aa).
P53021	Riparazione di ernia inguinale con innesto o protesi diretta o indiretta (< 18 aa).
P5321	Riparazione di ernia crurale con innesto o protesi (> 17 aa).
P53211	Riparazione di ernia crurale con innesto o protesi (< 18 aa).
PC5341	Riparazione di ernia ombelicale con protesi (<18aa)
PC160	Interventi per ernia eccetto inguinale e crurale.
PC267	Interventi perianali e pilonidali
PC261	Interventi sulla mammella non per neoplasia maligna eccetto biopsie ed escissione locale
PC262	Biopsia ed escissione locale non per neoplasia maligna
PC227	Interventi su tessuti molli senza complicanze
PC270	Interventi sulla pelle tessuto sottocutaneo e mammella senza cc
PC339	Intervento sul testicolo eccetto la patologia maligna > 17 anni
PC340	Intervento sul testicolo eccetto la patologia maligna < 18 anni
PC342	Circoncisione <17 aa
PC343	Circoncisione >18 aa
PC 119	Legatura e Stripping delle Varici
PC 158	Interventi su ano e stomia senza cc

IL PROTOCOLLO ERAS

Dal 01/12/2016 è attivo presso la nostra Unità Operativa, in accordo con la UOC di Anestesia e Rianimazione, il protocollo ERAS.

Il protocollo ERAS ("Enhanced Recovery After Surgery", ovvero miglior recupero dopo un intervento chirurgico ha l'obiettivo di garantire, dopo l'intervento, un recupero ottimale ed un ritorno precoce e sicuro alle attività quotidiane.

Viene applicato per molti interventi su patologie gastrointestinali, coloretali e pancreatiche; comporta una totale rivisitazione del nostro orientamento riguardo a capisaldi del trattamento perioperatorio, basati su livelli di EVIDENZA SCIENTIFICA "A" cioè i più elevati, supportati ognuno da numerosi studi e trial clinici randomizzati, multicentrici e controllati.

Ogni aspetto dell'assistenza al paziente chirurgico, come nutrizione, preparazione dei pazienti, mobilizzazione e terapie mediche di supporto è basato su prove scientifiche.

Il protocollo ERAS prevede la collaborazione attiva del paziente (se possibile dei suoi familiari) e si basa su alcuni accorgimenti che devono essere presi nella fase precedente ed in quella successiva all'intervento.

Tutto si svolge attraverso un percorso di cura peri-operatoria standardizzato multimodale e multidisciplinare, valido per la chirurgia elettiva, basato sulle migliori evidenze scientifiche.

Per eseguire correttamente la procedura è necessario un team di professionisti ben addestrati e motivati: il chirurgo, l'anestesista, il rianimatore, il dietista, gli infermieri della sala operatoria e del reparto, i fisioterapisti, attivato da marzo 2017.

Al momento, si configura Centro Unico Regionale per l'applicazione dei percorsi ERAS in chirurgia generale e urgenza

IL RICOVERO

- Accesso al reparto

I pazienti con ricovero programmato vengono accolti in reparto di norma alle ore 7:00 a digiuno per eventuale prelievi o per intervento.

È importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione clinica disponibile (non solo relativa al problema attuale, ma anche referti e/o cartelle cliniche e radiografie che si riferiscono a patologie pregresse) ed un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio.

Il personale infermieristico attraverso una breve intervista e mediante l'esame della documentazione clinica, individua i bisogni assistenziali del paziente e predisponde un piano di assistenza personalizzata.

Viene posta particolare attenzione nel garantire un'assistenza continua e di alto livello erogata sia da Infermieri Professionali che da Operatori Socio-Sanitari.

In casi particolari e previa autorizzazione della Coordinatrice Infermieristica (Caposala), è consentita la presenza continuativa durante la degenza di un familiare

- Orari di visita ai degenti

I pazienti ricoverati per cure chirurgiche hanno generalmente bisogno di riposo e tranquillità.

La presenza di visitatori in numero eccessivo o al di fuori degli orari stabiliti rende difficoltoso il lavoro del personale sanitario ed è comunque una causa di trasmissione di agenti patogeni.

Si raccomanda quindi di rispettare strettamente gli orari di visita:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 18.00 alle ore 19.00

- Orario di ricevimento 13.30

I familiari ed i Medici di Medicina Generale potranno essere ricevuti dal Direttore e dai Medici di reparto compatibilmente con l'attività chirurgica

LA DIMISSIONE

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione clinica indirizzata al medico di base che riporta la diagnosi, l'intervento chirurgico eseguito, la terapia praticata, il decorso, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da seguire, lo schema dei controlli previsti e le date di esami e medicazioni già programmati.

Per motivi logistici, eccetto casi particolari, la relazione clinica è disponibile dalle ore 13.00.

I pazienti con condizioni socio-ambientali e sanitarie particolari possono beneficiare di una dimissione protetta (ADI- Assistenza Domiciliare Integrata).

Il servizio viene attivato preventivamente su prescrizione dei Chirurghi e consente il proseguimento a domicilio dell'assistenza (da parte dei Servizi Sociali e del Medico di Medicina Generale) nonché la fornitura dei presidi necessari (sedia a rotelle, letto, necessario per ossigeno-terapia etc.).

Per qualunque necessità o chiarimento è possibile contattare la segreteria negli orari di apertura o direttamente il reparto al di fuori di questi: un Chirurgo sarà sempre contattabile al bisogno.

In caso di prescrizione di terapia domiciliare per la quale sia prevista la distribuzione diretta dei farmaci, questi possono essere ritirati direttamente presso la Farmacia dell'Ospedale (piano terra del blocco chirurgico), nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 14.00

COME CONTATTARCI

Direttore: 0818223268
Medici: 0818223118
Coordinatore: 0818223120
Reparto: 0818223119
Ambulatori: 0818223330
FAX: 0818223330

E-mail: or.areanolana.chirurgia@aslnapoli3sud.it

SEGNALAZIONI

L'Unità Operativa (o il Servizio) garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni e reclami (segnalazioni) che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni, anche rispetto a quanto contenuto nella presente Guida ai servizi.

Il cittadino che intenda inoltrare una segnalazione (compresi i suggerimenti, le proposte e gli apprezzamenti) può procedere con le seguenti modalità:

•**Segnalazione scritta** È possibile scrivere una lettera che può essere spedita per posta: "Al Direttore Generale dell'ASL Na 3 Sud - via Marconi 66 - 80059 – Torre del Greco", oppure consegnate direttamente al personale dell'Unità Operativa (o del Servizio), che provvederà all'inoltro alla Direzione Generale

Le segnalazioni possono anche essere inviate via E-mail al seguente indirizzo:
relazionipubbliche@aslnapoli3sud.it

È anche possibile recarsi in persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per compilare, con l'assistenza di un operatore, la scheda di segnalazione

Orario di apertura al pubblico

Martedì dalle 9.30 alle 13 - giovedì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 16 alle 18.

L'URP provvederà a gestire la procedura di reclamo e a darne riscontro all'interessato.

•**Segnalazione orale** È possibile contattare l'URP telefonando al numero 0818490682- Fax: 0818490681

•**Regolamentazione** La procedura e le modalità di presentazione delle segnalazioni sono definiti dal Regolamento di Pubblica Tutela, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e contenuto nella Carta dei Servizi dell'aslnapoli3sud via Marconi, 66 - Torre del Greco - Na 80059 consultabile all'indirizzo Internet www.aslnapoli3sud.it

RISERVATEZZA

Tutela dei dati personali

Ai sensi D. Lgs. 196/2003 il Direttore di questa Unità Operativa è il responsabile del trattamento dei dati personali su delega del titolare; garantisce di rispettare e far rispettare le regole di segretezza e riservatezza dei dati sensibili relativi ai destinatari della prestazione e dei servizi erogati

AGGIORNAMENTI E REVISIONI

La versione più aggiornata di questa Carta dei Servizi è disponibile sul sito Internet aziendale: www.aslnapoli3sud.it

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI DEI PARENTI E VISITATORI

La Carta dei diritti e dei doveri dei pazienti e dei loro congiunti è disponibile a questo indirizzo: www.aslnapoli3sud.it

DIRITTI DEI PAZIENTI

FIDUCIA

Ogni utente dell'Azienda ha il diritto di essere trattato come un soggetto degno di fiducia

QUALITA'

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari

SICUREZZA

Ogni utente ha il diritto alle prestazioni necessarie a tutela della sua salute, senza subire danni ulteriori dovuti al malfunzionamento delle strutture o dei servizi

Al fine di garantire questo diritto, l'Azienda si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere alla manutenzione continua delle strutture e dei dispositivi sanitari aziendali.

Inoltre l'Azienda si impegna a provvedere alla formazione continua degli operatori sanitari (Legge 23 Dicembre 2000 n. 338)

PROTEZIONE

Ogni utente, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha diritto ad essere protetto ed assistito.

Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero

NORMALITA'

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture dell'Unità Operativa, senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

CERTEZZA

Ogni utente ha il diritto alla certezza del trattamento sanitario senza essere vittima di conflitti professionali od organizzativi o di favoritismi derivanti dalla sua condizione economica e sociale.

L'Azienda ha il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard ed in relazione al grado di urgenza del caso.

Ogni utente che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy

PARTECIPAZIONE

Ogni utente, la sua famiglia, gli organi di tutela e di volontariato possono collaborare al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie e alle attività dell'Azienda Ospedaliero- Universitaria attraverso:

- a. le indagini di Audit Civico
- b. le rilevazioni della qualità percepita
- c. i gruppi misti di lavoro su problematiche specifiche
- d. le segnalazioni ed i reclami.

La partecipazione al processo di cura comprende anche il diritto del paziente a conoscere il proprio referente delle cure e a riconoscere la qualifica degli operatori che partecipano al suo processo di cura

DIFFERENZA

Ogni utente ha diritto a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze, al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche, al credo professato, alla cultura

RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITA'

Ogni utente ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e/o terapeutiche a cui deve essere sottoposto, così come al diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale.

I professionisti dell'Azienda Ospedaliero Universitaria si impegnano a fornire ai pazienti ed i loro famigliari, salvo in caso di manifesto dissenso, comunicazioni sia del ricovero che delle condizioni di salute.

Le informazioni aggiornate verranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica. La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal titolare della cartella o da altra persona munita di documento del delegante (o copia) o autocertificazione.

La domanda per avere copia della cartella clinica può essere presentata: al momento della dimissione o nei giorni immediatamente successivi

DIGNITA'

Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, soffrendo il meno possibile e ricevendo tutta l'assistenza necessaria.

L'Ospedale riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con la gestione del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi familiari

IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED AL CONSENSO

Ogni utente ha il diritto ad avere informazioni esaurienti, in tempi congrui, sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi che richiedono il suo esplicito consenso.

L'utente ha diritto ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle analisi.

Durante la permanenza in Ospedale gli viene richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse.

In assenza della sottoscrizione del consenso informato, il medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, tranne nei casi previsti dalla legge e per le situazioni di necessità ed urgenza, in cui l'utente si trovi in imminente pericolo di vita

INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I medici e gli operatori sanitari garantiscono un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile alla persona assistita.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore.

Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia.

La Cartella Clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti.

Ha il diritto a ricevere una lettera di dimissione alla fine del ricovero; nel caso in cui la diagnosi non sia completa, il paziente ha diritto ad avere una lettera di dimissioni con le conclusioni provvisorie.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento.

I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze di questo comportamento

RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni utente può presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami per fatti che violino i suoi diritti.

L'Azienda Ospedaliero Universitaria ha il dovere di rispondere in merito all'oggetto del reclamo.

Gli utenti e i loro familiari possono esercitare tale diritto attraverso un colloquio diretto o un colloquio telefonico nelle fasce orarie di apertura dell'ufficio oppure attraverso lettera, fax, e-mail oppure attraverso l'apposito modulo reperibile nei punti informativi e presso le apposite cassette per la raccolta reclami.

L'URP garantisce una risposta in tempo reale o, al massimo, entro 15 giorni; per i casi più complessi, che necessitano di istruttoria, la risposta è assicurata entro 30 giorni.

Il paziente ha, tuttavia, la facoltà di adire le vie legali per il risarcimento dei danni che ritiene aver subiti

DOVERI DEL PAZIENTE

Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di rispettare il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti

Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale

Avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari

Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nella Struttura Ospedaliera

Non fumare in qualsiasi ambiente della Struttura Ospedaliera

Non utilizzare i telefoni cellulari i quali possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (pompe di infusione, respiratori automatici, ecc.)

E' consentito l'accesso ai cani guida per non vedenti previo accordo col personale aziendale

Limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza al fine di tutelarne la salute. in casi particolari le deroghe devono essere concordate con il personale del reparto di degenza

DOVERI DEI FAMILIARI E VISITATORI

- a) Rispettare gli orari di visita indicati dalle tabelle apposte al reparto, finalizzate alla maggior efficacia del lavoro sanitario ed al rispetto della privacy degli altri ricoverati
- b) Seguire le prescrizioni e le indicazioni del personale del reparto
- c) Non portare alimenti, bevande e farmaci senza che la loro opportunità sia stata stabilita dal Medico
- d) Allontanarsi dalla stanza ogni volta che viene eseguita una manovra assistenziale, compresa la consegna della terapia orale
- e) Allontanarsi dalla stanza ogni volta che viene richiesto di ciò dal personale del reparto, che segue regole stabilite dalla legge, da regolamenti e da norme di buona prassi