

# Casa di Cura EuroItalia

## CARTA DEI SERVIZI

**GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI**

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa della necessità degli utenti, dalle informazioni, prenotazioni, accoglienza e accompagnamento, fino al ricevimento di segnalazioni di disfunzioni o disservizi e alla risoluzione di quesiti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è situato presso l'Ufficio Amministrativo ed è a Sua disposizione nelle ore di ufficio dal lunedì al sabato.

Anche se tutto il personale assicura sempre il massimo impegno, può verificarsi qualche inconveniente che costituisca per Lei occasione di disagio.

In questa circostanza, Lei può esporre il suo reclamo rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo:

- tel. 0833/50.13.84;
- fax: 0833/50.40.84

### LA CARTELLA CLINICA

La cartella clinica è un documento ufficiale che contiene tutte le notizie afferenti il ricovero. Il responsabile di quanto in essa contenuto è il Responsabile di Raggruppamento e il responsabile della sua conservazione, una volta concluso il ricovero, è il Direttore Sanitario nel pieno rispetto della legge sulla privacy.

Per tutelare il Suo diritto al segreto professionale, la legge riconosce in Lei il solo avente diritto ad avere copia conforme all'originale della cartella clinica.

Saremo costretti, proprio ai fini di salvaguardia del Suo diritto, ad essere rigidi nel seguire le indicazioni di seguito riportate:

- richiesta da parte del paziente, presentata personalmente, esibendo un documento di identità;
- per un paziente minore i titolari del diritto sono i genitori, che possono richiedere la cartella clinica esibendo un documento di identità e rilasciando apposita autocertificazione relativa al rapporto di parentela e al diritto all'esercizio della potestà parentale;

- se non può presentarsi personalmente, il titolare della cartella clinica può delegare a richiedere e ritirare la cartella clinica, per iscritto, una persona di sua fiducia che si presenterà con un documento di identità personale;

- nel caso di un paziente deceduto, la richiesta può essere effettuata da uno degli eredi, previa esibizione di atto notorio (o certificato sostitutivo), dal quale risultino i nominativi degli eredi e documento di identità del richiedente.

Le suggeriamo, nel caso Lei interessasse avere copia della cartella clinica, di richiederla prima della dimissione presso l'Ufficio Amministrativo. Sarà nostra premura rilasciare la documentazione da Lei richiesta il più sollecitamente possibile.

## RADIOGRAFIE

Le radiografie eseguite in regime di ricovero ospedaliero rimangono nell'archivio del Servizio di Radiologia della Casa di Cura. Su richiesta dell'interessato le radiografie possono essere date in visione per un consulto medico, compilando e firmando un apposito modulo.

Le verrà richiesta una somma a titolo di cauzione che Le verrà resa al momento della restituzione delle lastre.

## DIMISSIONI

Alla dimissione verrà consegnata al paziente una relazione clinica dettagliata, contenente l'orientamento diagnostico e terapeutico raggiunto, il programma per i nuovi esami e controlli a distanza o suggerimenti pratici riguardanti la Sua situazione clinica.

## DIRITTI DEL DEGENTE

Premesso che ogni degente ha, innanzitutto, il diritto al rispetto della Sua persona e all'ottenimento di tutti i trattamenti sanitari necessari al recupero del Suo stato di salute, la Legge del 30.12.1996 n.675 indica chiaramente i suoi diritti.

Di seguito Le proponiamo un sunto dei suoi punti principali.

- **Informazione:** Lei ha diritto di ricevere dai medici chiarimenti del Suo stato di salute; può esigere precisazioni sulle terapie praticate durante il ricovero e sulla prognosi; in ogni reparto il Responsabile di Raggruppamento o un Medico da lui incaricato è disponibile ad incontrare i Suoi parenti o persone da Lei delegate.
- **Terapia:** Lei ha diritto di rifiutare gli interventi e le cure che Le vengono proposti: in tal caso però dovrà assumersene le responsabilità con una dichiarazione scritta.
- **Dimissione:** al momento della dimissione, il Medico di Reparto Le rilascerà una relazione scritta per il Suo Medico di famiglia, con l'indicazione dell'eventuale terapia. Lei può chiedere di essere dimesso contro il parere dei Medici: anche in questo caso però le viene chiesto di assumersene per iscritto la responsabilità.
- **Protezione della sfera privata:** tutto il personale della Casa di Cura è obbligato al segreto professionale. Non dovrà temere quindi alcuna indiscrezione del Suo stato di salute; eventuali richieste da parte di operatori dei mezzi di informazione, fotografie o riprese televisive saranno possibili solo se da Lei autorizzate. Lei ha inoltre diritto alla protezione da visite indesiderate.

- **Convinzioni religiose:** ha diritto al rispetto delle Sue convinzioni religiose e può chiedere l'accesso di un ministro del suo Culto.

## DOVERI DEL DEGENTE E DEI VISITATORI

### *Alcune regole*

La Casa di Cura di riabilitazione è una Comunità per il cui buon andamento tutti sono chiamati a collaborare, seguendo alcune linee di comportamento che vengono di seguito riportate:

- In base alla legge n.584 del 1975 è vietato fumare in tutti gli ambienti;
- Per precauzioni igieniche si sconsiglia di tenere nelle camere di degenza fiori o piante (l'acqua e la terra dei vasi sono fonte di infezione);
- Per evitare malintesi o equivoci, i pazienti sono pregati di non chiedere informazioni di carattere medico al personale non medico;
- I pazienti sono pregati di non allontanarsi dalla propria stanza di degenza per lunghi periodi e comunque mai senza avvertire il personale e mai durante gli orari in cui vengono effettuate le visite mediche o le terapie;
- I pazienti ed i loro parenti sono invitati a rispettare i diritti degli altri degenti, a tenere in ordine le proprie cose, a collaborare, per quanto possibile, con il personale per rendere il soggiorno più tranquillo.

### Orari di visita

Per motivi di ordine organizzativo è necessario che i visitatori rispettino i seguenti orari di visita:

dalle ore 11.30 alle 13.00  
dalle ore 19.00 alle 20.00

Eventuali visite non comprese nell'orario sopra citato, possono essere concordate con il Medico di Reparto.

## SERVIZI

### 1. **BAR-RISTORANTE**

Nell'ambito della struttura è funzionante un Bar e un ristorante aperto al pubblico;

### 2. **HOTEL.**

Al fine di garantire la possibilità ai familiari di poter rimanere vicino al proprio parente, ricoverato presso la Casa di Cura di riabilitazione, all'interno della struttura Sanitaria EuroItalia è presente un hotel e dei bungalow dotati di ogni confort. Le famiglie potranno decidere se usufruire del servizio dell'hotel a cui è afferente il servizio bar e ristorante

oppure di organizzare il soggiorno all'interno dei bungalow e poterli gestire come vere e proprie abitazioni.

### **3. PARRUCCHIERE ED ESTETISTA:**

Nell'ambito della struttura è attivo il servizio di parrucchiere ed estetista che effettua, anche, servizio domiciliare per i pazienti che sono impossibilitati, a causa delle condizioni cliniche, a recarsi presso il Beauty Center.

### **4. RADIO E TELEVISIONE**

Ogni camera di degenza è climatizzata e dotata di TV color.

Normalmente i degenti possono utilizzare apparecchi radio o televisivi portatili personali previo consenso dei medici di reparto.

Nel rispetto della tranquillità degli altri degenti è opportuno l'utilizzo di cuffie o auricolari.

### **5. PASTI**

Per ragioni organizzative, nella Casa di Cura gli orari dei pasti possono essere diversi rispetto alle consuetudini familiari; è richiesta, pertanto, la collaborazione dei pazienti nel volersi adattare ai seguenti orari:

- Colazione 07.00 - 08.00
- Pranzo 12.30 - 13.30
- Cena 19.00 - 20.00

## **ALCUNI ACCORGIMENTI**

Durante la degenza nella Casa di Cura è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. E' opportuno attenersi al menù proposto dal personale medico; nel caso di esigenze cliniche particolari, sarà predisposta per il paziente la dieta più idonea.

Il personale infermieristico provvederà ad informare il paziente se per motivi diagnostici-clinici dovrà osservare il digiuno, oppure orari differenziati; l'aiuterà inoltre qualora non fosse in grado di alimentarsi autonomamente. I parenti che desiderino pranzare con il proprio congiunto, possono usufruire di un pasto, al prezzo disposto dall'Amministrazione, dopo averne fatto richiesta all'infermeria di reparto entro e non oltre le ore 09.00.

## **SERVIZIO RELIGIOSO**

Nella Casa di Cura di riabilitazione, l'assistenza religiosa viene svolta dal Sacerdote con la celebrazione della Santa Messa con i seguenti orari:

### **Sabato alle ore 11.00**

Il paziente che lo desidera può chiedere al personale di essere messo in contatto con il Sacerdote. Per i degenti di fede non cattolica, l'assistenza religiosa può essere richiesta informando la Direzione Sanitaria.

## **SERVIZI IGIENICI**

Per motivi di igiene è preferibile che i visitatori non utilizzino i bagni dei ricoverati tranne in casi di estrema necessità.

## **TELEFONO**

- E' possibile ricevere telefonate esterne nei reparti chiamando al centralino della Casa di Cura di riabilitazione che sarà lieto di trasferire la telefonata all'interno desiderato.
- Inoltre, durante gli orari notturni e i giorni festivi è attivo un risponditore automatico che permette di selezionare il trasferimento della chiamata al reparto desiderato

**Si precisa che il personale sanitario non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei ricoverati.**

## **RECLAMI**

La Casa di Cura di riabilitazione garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, l'umanizzazione del ricovero, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

I reclami, utilizzando le schede/questionari possono essere inoltrati:

- a mezzo servizio postale indirizzando la busta chiusa alla Direzione Sanitaria;
- a mezzo consegna diretta al Direttore Sanitario, presso la Direzione Sanitaria al piano terra della Casa di Cura.

Il Direttore Sanitario è disponibile anche per ricevere segnalazioni e reclami presentati oralmente.

In ogni caso, la Direzione Sanitaria provvede, se a conoscenza dell'estensore del reclamo, a dare immediata risposta al cittadino utente, ovvero, se trattasi di segnalazioni e/o reclami che si presentano non di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela previsto del D.Lgs. 502/92 come modificato dal D.Lgs. 517/93.