

Carta dei diritti dei pazienti e dei familiari

Accesso alle prestazioni

La struttura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed eroga anche servizi a pagamento o per pazienti convenzionati con Fondi Integrativi, Assicurazioni Sanitarie e Casse Mutua. L'elenco delle prestazioni e le relative condizioni sono disponibili nella Carta dei Servizi, presso il front office della struttura oppure contattando il numero 0545.217111

Assistenza continuativa personalizzata

Su richiesta, la Reception può fornire i nominativi di associazioni e imprese autorizzate a offrire assistenza non sanitaria aggiuntiva all'utente. Il trattamento economico è regolato direttamente dall'utente con l'ente che ha prestato il servizio.

Assistenza familiare

Qual è la procedura da seguire?

- il familiare o il paziente stesso dovrà recarsi dal **Coordinatore Infermieristico** per il rilascio del permesso su necessità indicata dal medico
- trattandosi di permesso personale, è necessario successivamente passare dalla **Reception** per la registrazione dei dati
- infine è necessario ritirare il **cartellino identificativo**

Letto aggiuntivo

A pagamento e su prenotazione sono disponibili stanze con letto aggiuntivo o poltrona letto per il familiare che deve assistere un paziente non autonomo.

Assistenza religiosa

Le esigenze culturali/spirituali vengono esplicitate nella cartella clinica.

Cappella

L'Ospedale dispone di una Cappella nella quale ogni domenica mattina viene celebrata la S. Messa. Gli orari delle funzioni sono esposti in Cappella e in ogni reparto. Il servizio religioso completo è disponibile anche presso le stanze di degenza: un sacerdote incaricato dalla Curia effettua visite periodiche ai degenti e, in caso di necessità, può essere contattato tramite il personale di reparto o la Reception.

Religione cattolica e ortodossa

Bibbia, sacramenti, dottrina dell'episcopato e del sacerdozio sono gli stessi sia per la religione cattolica che per quella ortodossa. Qualora il paziente o parente ne faccia richiesta, si può ricevere assistenza religiosa dal prete cattolico o eventualmente da un prete ortodosso.

Religione musulmana

Il paziente di religione musulmana può richiedere una stanza in posizione più appartata per la preghiera e l'Ospedale si attiva per offrire cibo adeguato alle specifiche esigenze legate al proprio credo religioso. Si opta inoltre, ove possibile, per un'assistenza solo femminile alle pazienti donne.

Cartella clinica

Come richiederla?

La copia della cartella clinica è un servizio a pagamento (con vaglia o bonifico bancario) e può essere richiesta il giorno della dimissione, recandosi alla Reception e consegnando il modulo di richiesta di copia della cartella clinica. La copia della cartella clinica verrà spedita all'indirizzo indicato entro 30 giorni dalla dimissione del paziente. In alternativa è possibile richiedere la copia al proprio domicilio.

A chi può essere rilasciata?

- Al paziente a cui la cartella si riferisce. Nel caso in cui il paziente sia minorenne, incapace o interdetto, a chi esercita la patria potestà o il tutore.
- A un altro soggetto purché munito di delega scritta da parte del paziente o di chi esercita la patria potestà o la tutela (la delega deve riportare le generalità del delegato).

Certificati

Certificato di ricovero:

prodotto dall'ufficio ricoveri e rilasciato solo al degente e non al familiare accompagnatore

Certificato di visita ambulatoriale:

rilasciato alla Reception, previa consegna del documento di identità.

Gestione delle cure

Consenso informato

È una forma di autorizzazione da parte del paziente per le prestazioni sanitarie e viene spiegato e raccolto dal Medico, presentando i benefici e gli eventuali rischi, nonché le conseguenze del mancato assenso alla procedura. Per garantire la massima tutela dei diritti dei pazienti che partecipano alle sperimentazioni cliniche a Maria Cecilia Hospital, viene consegnato dal medico un Consenso Informato studio-specifico, redatto secondo Buona Pratica Clinica. Tale consenso è revocabile in ogni momento senza che ciò comporti alcuno svantaggio o pregiudizio. Prima di decidere se partecipare o meno, è importante che il paziente venga informato dei motivi per i quali la ricerca viene condotta affinché possa prendersi tutto il tempo necessario per leggere le informazioni contenute nel Consenso Informato e per porre eventuali domande.

Secondo parere medico

Il paziente ha la possibilità di richiedere un secondo parere medico a un professionista esterno:

- prima si informa il Medico** di riferimento e il Responsabile di Unità Operativa
 - poi si può procedere **contattando in modo autonomo il professionista esterno**
- Eventuale documentazione sarà inserita nella cartella clinica.

Rifiuto delle cure

Seppur costituisca un'eccezione, il paziente può rifiutare le cure o dimettersi volontariamente dal ricovero programmato, firmando il diario Medico. Se il paziente ha un tutore, sarà lui il riferimento. Il Medico è tenuto ad individuare le motivazioni che hanno indotto il paziente ad allontanarsi e lo informa dei rischi sulla salute connessi a un trattamento incompleto.

Informazioni cliniche

Conoscere il proprio stato di salute

Il paziente (cosciente e non tutorato) ha diritto a ricevere tutte le informazioni sul proprio stato di salute, in modo adeguato in base al contesto clinico. Il paziente o il tutore/familiare vengono informati su:

- percorso clinico
- decisioni mediche
- consenso informato (esiti attesi e inattesi, alternative)

Rispetto della privacy

Lo stato di salute viene trasmesso solo all'"incaricato" che il paziente ha definito al momento del pericovero/ricovero; non sono fornite informazioni cliniche telefoniche, per ricevere informazioni cliniche sono disponibili, nelle bacheche di reparto, gli orari di visita dei professionisti e gli orari di colloquio col medico che ha in carico il paziente.

Interpreti e mediatori culturali

In caso di necessità è possibile richiedere alla Direzione un interprete o un mediatore culturale.

Lista d'attesa

I tempi del ricovero di norma sono 15 giorni per tutte le Unità Operative, compatibilmente con i vincoli contrattuali stipulati con l'Assessorato alla Sanità della Regione Emilia-Romagna. Il tempo medio fra ricovero e intervento chirurgico è di 1 giorno e mezzo.

Personale di assistenza e cura

Il personale è riconoscibile dai **colori della divisa** e dalla fascia sulla manica. All'interno della **Guida informativa per il paziente** disponibile in camera, si trova la legenda dei colori per le diverse professioni.

Posticipazione degli interventi

I posticipi di prestazioni già programmate sono il risultato di decisioni mediche motivate per esempio dalla necessità di ricevere esiti di accertamenti diagnostici o dal subentro di emergenze/urgenze. Tutto avviene nell'interesse del paziente e della sua salute e viene documentato in cartella clinica.

Pet visiting-Ingresso animali domestici

L'accesso è consentito unicamente a cani e gatti in visita al loro padrone degente. Per ottenere l'accesso, il paziente o i suoi familiari devono presentare richiesta scritta alla Direzione Sanitaria per il rilascio dell'autorizzazione, presentando il libretto vaccinale aggiornato.

Qualità dei servizi

Questionario di gradimento

Si possono valutare i servizi tramite la compilazione di un questionario, da restituire nelle apposite buchette.

I reclami possono essere segnalati

- al Coordinatore Infermieristico
- alla Direzione Generale tramite apposito modulo
- via mail scrivendo a info-mch@gvmnet.it
- tramite il sito www.gvmnet.it/contatti nella sezione *Suggerimenti e reclami*.

Gli elogi possono essere inviati

- in forma scritta alla Direzione Generale
- tramite il sito www.gvmnet.it/contatti sempre nella sezione *Suggerimenti e reclami*.

Rispetto della persona

Il rispetto di ogni persona si concretizza attraverso:

- attenzione alle abitudini di vita e alla privacy
- riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità
- valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare modo quella medico-paziente
- cura del comfort in ambienti ospitali e familiari.

Servizio di ristorazione

I piatti seguono precise prescrizioni di grammatura e apporto nutrizionale, adeguati alle esigenze dei ricoverati.

Struttura

Le informazioni sulla struttura sono disponibili nella documentazione stampata:

- Guida Informativa** per il paziente, presente in ogni camera di degenza
- Carta dei Servizi**, disponibile negli espositori ai due ingressi principali
- Opuscoli Informativi** sulle principali prestazioni sanitarie erogate, disponibili negli espositori agli ingressi e nelle sale d'attesa.