



CARTA DI ACCOGLIENZA

Ospedale di Camposampiero

Day Service Ambulatoriale

Direttore: Dott.ssa Milvia Marchiori

Coordinatore infermieristico: Susanna Calzarotto

Questa Carta di Accoglienza illustra l'organizzazione e fornisce indicazioni agli utenti che accedono al Day Service dell'ospedale di Camposampiero.

In caso di chiarimenti o informazioni si rivolga al coordinatore infermieristico o all'infermiere che l'ascolterà e le fornirà risposte ai suoi bisogni assistenziali.

Sede, contatti e numeri utili

Ospedale di Camposampiero in via Cosma, 1

Area Arancio - secondo piano (sopra fisioterapia)

Tel. 049 9324982 - 4987 da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00 - Fax: 049 9324988

Mail: dayservice_csp@aulss6.veneto.it

La struttura

Il Servizio opera dalle 7.30 alle 15.15 ed è dotato di otto ambulatori specialistici di cui due dedicati alle terapie infusionali. Tali sale dispongono di confortevoli poltrone, di un sistema di chiamata dell'operatore e di impianto televisivo. Vi è inoltre una sala d'attesa con televisore dotata di bagno attrezzato per disabili riservato all'utenza.

Al piano terra, nelle vicinanze del servizio, sono presenti riscuotitrici automatiche per il pagamento del ticket (presso il Poliambulatorio) e i distributori di bevande e snack (presso il CUP).

L'ambiente è climatizzato e adattato per garantire il rispetto della privacy.

Accesso

A seguito di una visita, lo specialista l'ha indirizzata al Day Service.

Questo Servizio Le permette di sottoporsi ad accertamenti e/o trattamenti terapeutici diversi per varie patologie complesse con un numero limitato di accessi ambulatoriali, senza la necessità di ricoverarsi.

Si tratta di un percorso che consente un inquadramento globale e che realizza, in tempi brevi, tutte le indagini diagnostiche e le cure di cui Lei ha bisogno.

Al primo accesso un infermiere si occuperà di accoglierla e di informarla riguardo le prestazioni che le verranno erogate. Durante il colloquio le verrà chiesto di firmare il "Consenso al trattamento di dati sensibili"; con lo stesso modulo Lei potrà indicare le persone (medico curante, familiari, ecc.) autorizzate ad avere informazioni sul suo stato di salute.

A ogni accesso le verrà applicato un braccialetto, da tenere per tutto il giorno, per una corretta identificazione.

Quando accede al servizio porti con sé:

- il referto della visita del medico specialista, i referti di precedenti esami, i dischetti delle immagini radiografiche o i radiogrammi
- l'elenco delle terapie in corso la tessera sanitaria
- la certificazione di esenzione.

Le persone con difficoltà di movimento possono utilizzare le carrozzine a disposizione del Servizio presenti in sala d'attesa.

Prestazioni

Le principali prestazioni organizzate o erogate dal Day service sono:

- Visita specialistica
- Prelievo di materiale biologico per analisi cliniche
- Infusione di sostanze terapeutiche
- Medicazioni e bendaggi elastocompressivi
- Trasfusioni di sangue ed emoderivati
- Elettrocardiogramma
- Punture diagnostiche.

Le prestazioni sono erogate secondo criteri di priorità che consentono ai casi clinici più urgenti di essere esaminati per primi.

L'infermiere organizzerà gli accertamenti o i trattamenti terapeutici che Lei dovrà effettuare e le comunicherà le date degli appuntamenti e le modalità di esecuzione delle prestazioni. Raccomandiamo di arrivare puntuale ai suoi appuntamenti. Il personale si impegna a rispettare gli orari concordati, ciò nonostante, in particolari situazioni, si possono verificare ritardi rispetto all'orario stabilito.

Le prestazioni erogate in Day service sono soggette a ticket, secondo la normativa vigente. Potrà chiedere all'infermiere informazioni sull'ammontare dovuto. Le raccomandiamo, nel caso avesse una esenzione per reddito o patologia, di fornire la documentazione all'infermiere.

Disdica la prenotazione nel caso non possa presentarsi all'appuntamento: 3 giorni prima in caso di visita e 5 giorni prima per esami diagnostici o strumentali, ciò contribuisce a ridurre le liste di attesa. Si ricordi che in caso di mancata disdetta è dovuto il pagamento del ticket, anche se è esente.

Personale

Presso il Servizio Day Service operano medici afferenti a diverse specialità, infermieri e operatori socio sanitari, identificabili dalla tessera di riconoscimento.

Il personale si rivolgerà a Lei in modo chiaro ed esauriente e nel rispetto della privacy riguardo al Suo stato di salute e alle prestazioni a cui sarà sottoposto. Sarà cura del personale tenerLa informato sulle sue condizioni fisiche, alle patologie e alle prospettive di guarigione secondo modalità adeguate.

Un rapporto di fiducia tra utenti e personale sanitario è condizione indispensabile per impostare un corretto programma di assistenza.

Termine del percorso di Day Service

Al termine del percorso di Day Service, durante il colloquio con il medico, Le verranno consegnati:

- una relazione clinica, indirizzata al medico curante, contenente informazioni sulle indagini effettuate, sulle cure praticate e sul trattamento consigliato
- i referti originali delle indagini a cui Lei si è sottoposto.

Nella cartella ambulatoriale verranno inserite le copie.

Altre indicazioni organizzative e raccomandazioni

- Le sale di terapia dispongono di TV. Si raccomanda di utilizzarla rispettando le esigenze degli altri pazienti.
- I pazienti possono fruire del tè e delle fette biscottate a disposizione quotidianamente.
- I pazienti possono essere accompagnati da un familiare la cui presenza è consigliata quando non sono autonomi.
- Quando possibile, in Day-service prestano servizio alcuni volontari delle associazioni di volontariato, la cui collaborazione può essere richiesta per pazienti e famiglie in difficoltà. I volontari possono offrire assistenza, compagnia e accompagnamento. In caso di necessità rivolgersi alla coordinatrice.
- È consentito usare il cellulare ma solo in modalità silenzioso, rispettando la privacy e tenendo sempre presente che può disturbare.
- Le pulizie degli ambienti sono effettuate da una ditta specializzata una volta al giorno con un ripasso dei bagni a metà giornata. La invitiamo a collaborare a mantenere pulito e ordinato l'ambiente.

- Nel servizio è attiva la raccolta differenziata per carta e plastica: collochi i suoi rifiuti nel contenitore apposito situato nel corridoio
- Chiediamo di aver cura e di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi, beni comuni di questa Ulss
- In ogni stanza è collocato un dispenser per il lavaggio delle mani: è un'attenzione igienico-sanitaria molto importante
- Le consigliamo di non portare con sé oggetti di valore, somme di denaro o carte di credito; l'Azienda non risponde di un eventuale ammanco
- In ospedale, come in tutti i luoghi pubblici, è vietato fumare.

Lotta al dolore

Questo ospedale contrasta il dolore nei suoi vari aspetti, fisici e psicologici.

In questo reparto/servizio il dolore è rilevato, misurato e trattato attraverso protocolli analgici in grado di eliminarlo o di attenuarlo.

Se durante la sua permanenza prova dolore, non esiti a rivolgersi al personale affinché possa ricevere un trattamento tempestivo, appropriato ed efficace.

Privacy e consenso informato

L'ospedale adotta tutte le misure possibili per garantire riservatezza e protezione dei suoi dati personali.

Il personale metterà in atto tutte le modalità necessarie per garantirle privacy durante lo svolgimento di operazioni delicate nella sala che condivide con altri utenti.

Informazioni in merito alla sua presenza in reparto a soggetti terzi e quelle relative ai dati personali e particolari di salute saranno fornite esclusivamente a persone da lei individuati e indicati nell'apposita modulistica.

I dati personali e particolari di salute saranno trattati con le modalità previste dall'attuale normativa in materia di protezione del dato (Regolamento Generale di Protezione dei Dati - GDPR - 2016/679 - Decreto Legislativo 196/03, così come modificato dal D.Lvo 101/2018). I pazienti o familiari possono prendere visione dell'informativa distribuita presso le strutture aziendali e consultabile nella sezione "Sistema privacy aziendale" nella home page del sito www.aulss6.veneto.it

Prima di effettuare indagini diagnostiche, verrà informato in modo chiaro sulle motivazioni, modalità di esecuzione, eventuali rischi associati e prima di procedere, le verrà eventualmente chiesto di sottoscrivere il consenso.

Nel prendere le decisioni potrà chiedere il supporto di persone di sua fiducia.

Cartella clinica ambulatoriale e altre certificazioni

Per chiedere fotocopia della documentazione ambulatoriale, può rivolgersi all'Ufficio Cartelle Cliniche dell'Ospedale. La richiesta può essere effettuata anche via fax o mail.

Se chi richiede o ritira la fotocopia della cartella clinica, non è il diretto interessato, deve essere munito di delega e di documento di identità.

Se necessita del certificato che attesta l'accesso al servizio, può chiederlo al personale infermieristico prima di uscire dall'ambulatorio.

È infine cura del medico provvedere al riconoscimento dei giorni di malattia, su richiesta.

Tutela

L'Azienda ha adottato un Regolamento di pubblica tutela a sostegno dei diritti degli utenti. Il regolamento è scaricabile dal sito www.aulss6.veneto.it nella pagina dedicata all'URP.

Le segnalazioni degli utenti sono considerate un contributo al miglioramento nell'erogazione dei servizi. Potrà formularle verbalmente o in forma scritta al Direttore o al Coordinatore infermieristico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite mail: urp@aulss6.veneto.it.

In caso di reclamo scritto riceverà risposta entro 30 giorni.

Il Comitato Etico per la Pratica Clinica ha principalmente lo scopo di tutelare la dignità della persona in ambito sanitario e offre consulenza etica ad assistiti o loro familiari nonché a cittadini, associazioni e istituzioni. Per contattare il Comitato: urp@aulss6.veneto.it