



# CARTA DEI SERVIZI

Unità Clinica Operativa  
S.C. MEDICINA CLINICA  
Ospedale di Cattinara  
VII° Piano torre medica

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

## **PRESIDIO OSPEDALIERO DI CATTINARA**

strada di Fiume 447

34139 Trieste

*Siamo spiacenti che Lei abbia dovuto ricorrere alle cure di un Ospedale. Questo opuscolo Le spiegherà come agire insieme a noi per farLe ottenere il massimo beneficio e soddisfazione dalla degenza.*

## **DIPARTIMENTO AD ATTIVITA' INTEGRATA di MEDICINA**

**Direttore:** Dott. Dario Bianchini

### **Unità Clinica Operativa MEDICINA CLINICA**

**Direttore:** Prof. Giacomo EMMI

Tel: 040-3994320

e-mail: [giacomo.emmi@asugi.sanita.fvg.it](mailto:giacomo.emmi@asugi.sanita.fvg.it)

### **Coordinatore Infermieristico**

Dott.ssa Mary ORLANDO

Tel: 040-3994137.

e-mail: [mary.orlando@asugi.sanita.fvg.it](mailto:mary.orlando@asugi.sanita.fvg.it)




<b>NUMERI UTILI</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>PIANO</b>
Segreteria degenza	040-399 4619 040-399 4892	7° piano
Degenza	040 – 399 4405 040 – 399 4512 040 – 399 4317	7° piano
Segreteria ambulatorio Endocrinologia	040 – 399 4324	Palazzina Poliambulatori: st.51-52-53-54
Segreteria ambulatorio Immuno-reumatologico	040-3994270	3° piano piastra Ambulatori DAI di Medicina

## Dirigenti Medici S.C. Medicina Clinica




-  Prof.ssa Stella BERNARDI
-  Dott.ssa Veronica CALABRÒ
-  Dott.ssa Diletta CASTALDO
-  Dott.ssa Consuelo COMAR
-  Dott. Fabio FISCHETTI
-  Dott.ssa Giulia FUSARO
-  Dott.sa Michela GASPAROTTO
-  Dott. Andrea GRILLO
-  Dott.ssa Miriam QUARTA
-  Dott. Matteo ROVINA
-  Dott.sa Paola TOMIETTO
-  Dott.ssa Francesca ZORAT
-  Dott.sa Giulia ZUOLO

Alla Struttura Complessa MEDICINA CLINICA afferiscono le seguenti Strutture Semplici (S.S.)





### S.S. Endocrinologia

-  Prof.ssa Stella BERNARDI (Responsabile)
-  Dott.ssa Veronica CALABRO'
-  Dott.ssa Giulia ZUOLO

### S.S. Reumatologia

-  Dott. Fabio FISCHETTI (Responsabile)
-  Dott.ssa Michela GASPAROTTO
-  Dott.ssa Paola TOMIETTO

**Nel reparto di degenza e negli ambulatori presta servizio a vario titolo anche personale non afferente alla SC Medicina Clinica. In particolare, l'utente ed i suoi familiari potranno trovare all'interno della Struttura personale addetto ai seguenti servizi:**

-  Distribuzione dei pasti, che vengono forniti da una impresa privata;
-  Trasporto degli utenti, che viene effettuato da personale della Squadra Accompagnamento Degenti, dipendente da una cooperativa privata;
-  Servizio di riabilitazione, che viene effettuato dai fisioterapisti;
-  Servizio di pulizie, che viene effettuato da un'impresa privata;

**Inoltre, l'utente e/o i suoi familiari potrebbero relazionarsi nel corso della degenza/visita ambulatoriale con:**

- ✚ Personale in formazione come studenti del corso di laurea di Medicina e Chirurgia, Infermieristica ed Oss.

**Come utente dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina Lei ha diritto a:**

### **FIDUCIA**

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

### **QUALITA'**

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina ha come scopo lo svolgimento unitario e coordinato delle funzioni di assistenza, didattica e ricerca, in modo da migliorare il servizio pubblico di tutela della salute, accrescere la qualità dei processi formativi, sviluppare le conoscenze biomediche e l'innovazione tecnologica, nella paritaria valorizzazione delle funzioni e delle attività del personale ospedaliero e del personale universitario. 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. Tale diritto di speciale protezione riguarda anche i bambini, che necessitano di ricovero presso il nostro Ospedale. Gli Uffici preposti dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina custodiscono, con carattere di eccezionalità, solamente i beni degli utenti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumersene la custodia. Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli, etc.) durante il periodo di ricovero.

## **NORMALITA'**

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture dell'Azienda, 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 Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina attraverso: le indagini di Audit Civico, le rilevazioni della qualità percepita i gruppi misti di lavoro su problematiche specifiche le segnalazioni ed i reclami. La partecipazione al processo di cura comprende anche il diritto dell'utente 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. L'Azienda si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

## **TEMPO**

Ogni utente ha diritto al rispetto del suo tempo. Nel caso in cui i tempi concordati non possano essere rispettati, egli deve essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo. Nel caso in cui l'Azienda non sia in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve garantire la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità compatibile



## **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 Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina si impegnano a fornire agli utenti ed ai loro familiari, 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, (prima dell'invio della cartella all'archivio), va richiesta agli sportelli del CUP degli ospedali Maggiore e Cattinara. Le richieste di copia delle cartelle cliniche fatte al CUP potranno essere evase solo dietro pagamento anticipato della tariffa minima prevista e al momento del ritiro, verrà richiesto il pagamento della differenza dovuta in base alla quantità complessiva della documentazione presente da duplicare.

## **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 dell'utente e dei suoi famigliari.

## **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. L'utente riceve un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche e vi può partecipare solo dopo aver firmato il relativo consenso informato.

## **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, l'utente 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 l'utente sulle possibili conseguenze di questo comportamento.

## **PUBBLICA TUTELA**

L'attività di tutela dei cittadini si realizza attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni. La procedura si applica a tutte le segnalazioni presentate dai cittadini singoli o associati. Le richieste inviate dai cittadini si distinguono in:

**Segnalazione:** si intende qualunque espressione formale di insoddisfazione e/o indicazione di disservizio; per tali richieste che vanno avanzate per iscritto, l'Azienda si impegna a dare risposta scritta o telefonica a seconda dei casi.

**Reclamo:** si intende una protesta formale, avanzata per iscritto, quando il cittadino ritiene di aver subito un disservizio e ne richiede la risoluzione.

**Elogio:** si intende un'espressione di apprezzamento indirizzata dai cittadini a singoli o a gruppi di operatori, che si sono distinti per disponibilità e

comportamento professionale orientato alla soddisfazione dei bisogni socio-sanitari.

**Suggerimento:** ha lo scopo di fornire all'Azienda delle indicazioni volte al miglioramento dei servizi. Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sono a disposizione di coloro che intendono presentare segnalazioni/reclami/elogi e aiutano, quando possibile, a risolvere il problema tempestivamente.

I cittadini/utenti esercitano il loro diritto mediante:

- o **modulo** dedicato sottoscritto dall'utente o suo delegato, consegnato a mano, trasmesso per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata all'URP o tramite le cassette per reclami-suggerimenti-elogi presenti nelle Strutture aziendali. I moduli per i reclami/segnalazioni sono disponibili, su richiesta del cittadino, presso le Strutture aziendali (degenze e segreterie degli ambulatori, Centri Unici di Prenotazione e Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il cittadino può scaricare il modulo dal portale aziendale [WWW.ASUGL.SANITA.FVG.IT](http://WWW.ASUGL.SANITA.FVG.IT)
- o **lettera in carta semplice**, consegnata a mano, trasmessa per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata all'URP o tramite le cassette per reclami - suggerimenti - elogi disposte nelle strutture aziendali. In questo caso, l'URP chiederà all'utente copia del documento di identità, il consenso alla privacy e l'eventuale delega se mancanti. Le cassette di raccolta sono ubicate presso: - Ospedale Maggiore di Trieste: ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 - Ospedale di Cattinara - Trieste: Giardino d'inverno – zona CUP e

presso Ufficio Relazioni con il Pubblico situato al piano terra della Palazzina Direzione Infermieristica

- **modulo on-line:** l'URP di competenza territoriale esamina la segnalazione e potrà richiedere eventuali documenti mancanti (documento di riconoscimento) oppure la delega, in caso si agisca per conto di una terza persona.
- **segnalazione verbale:** colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. Alla segnalazione verbale non segue risposta scritta, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto. Qualora i fatti segnalati all'URP, nella modalità verbale, contengano elementi significativi e richiedano una puntuale verifica, l'URP può richiedere al cittadino di formalizzare la stessa in modalità cartacea. Le segnalazioni presentate a mezzo stampa, sono gestite dall'URP dopo valutazione ed eventuale approvazione da parte della Direzione Generale e, accertata l'identità del cittadino, si attiva la procedura delle segnalazioni. Si precisa che le pagine e gli account sui social media non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, gli stessi vanno indirizzati all'URP come stabilito dal presente Regolamento di Pubblica Tutela

## **DONAZIONE ORGANI**

L'utente può manifestare la decisione di donare gli organi mediante una dichiarazione di volontà, prevista dalla Legge 91/99, recandosi presso il Punto Informativo dell'URP dell'Ospedale di Cattinara. Gli operatori di tale ufficio sono a disposizione per ulteriori informazioni e specificazioni sull'argomento.

## Come utente dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina Lei ha il dovere di:

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 nelle Strutture Ospedaliere.

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, etc.).





È 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 Dirigente Medico ed il Coordinatore Infermieristico.

## PRESENTAZIONE

La Struttura tratta tutte le patologie internistiche e, in special modo, delle seguenti patologie:

-  Patologie immuno-reumatologiche;
-  Patologie endocrine;
-  Patologie epatologiche;
-  Ipertensione arteriosa;

Si afferisce, a questa Struttura, tramite Pronto Soccorso oppure, in modo elettivo, dopo un controllo ambulatoriale.

La Struttura, attualmente, è costituita da 41 posti letto, così distribuiti: 20 uomini, 20 donne ed 1 posto letto di isolamento.

Alcuni servizi sono forniti a pagamento da privati, come distributori di cibo e bevande siti al 3° piano, il bar, la tavola calda e la pizzeria siti al 2° piano. Per i ricoveri elettivi, viene utilizzato un registro nominativo, che evidenzia la sequenzialità dei nomi, secondo data, salvo esigenze improrogabili.

## DURANTE LA DEGENZA

L'attività dei medici e del personale di comparto è particolarmente intensa al mattino, perciò non devono essere effettuate, fuori orario, visite di parenti o amici, ai ricoverati. Nel caso sia necessario visitare od effettuare qualsiasi manovra medica o infermieristica su di un utente, i Visitatori dovranno uscire dalla stanza di degenza, come previsto dalla normativa vigente, sulla "Privacy".

Gli Utenti ricoverati, per un buon recupero fisico, hanno bisogno di tranquillità: si prega di parlare a bassa voce e di non avere più di un visitatore, accanto ad ogni letto. È permesso l'uso di una radio o di una televisione, ma solo usando l'auricolare.

Si raccomanda di tenere con sé solo ciò che è strettamente indispensabile, e di non tenere oggetti d'oro o di valore.

La terapia deve essere assunta, come distribuita dal personale, all'ora prescritta, secondo le modalità indicate.

**NON ASSUMERE FARMACI** (neanche “omeopatici”) **PORTATI DA CASA**, senza aver prima ottenuto il permesso dal medico. Una volta ottenuto l'autorizzazione bisogna consegnare i farmaci personali al personale medico o di comparto il quale provvederà alla sua conservazione ed alla sua somministrazione.



## ORARIO DI VISITA AGLI UTENTI

**Tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 14:00 e dalle ore 17:30 alle ore 19:30.**

Si raccomanda cortesemente il rispetto rigoroso degli orari di visita e delle modalità indicate incluso il divieto di assembramento (di regola non più di un visitatore per paziente in contemporanea) e di non interrompere l'attività routinaria di reparto.

Le visite dei parenti, sono autorizzate nel rispetto della normativa nazionale vigente.

Sono limitate le visite extra orario per consentire lo svolgimento delle attività clinico-assistenziali in sicurezza. Eventuali permessi extra orario dovranno essere motivati e autorizzati tramite permesso scritto.

La presenza di eventuali assistenti personali dovrà essere motivata ed autorizzata dalla struttura di degenza.

**È sconsigliato l'accesso al reparto ai minori di 12 anni.**

Su richiesta può essere presente durante la visita medica e/o le attività assistenziali la persona che normalmente si prende cura dell'utente.

**È severamente vietato** l'utilizzo dell'ascensore interno da parte dei visitatori. Tale ascensore è ad esclusivo utilizzo del personale ospedaliero per il trasporto degli utenti e la gestione dell'emergenza, pertanto eventuali abusi verranno segnalati agli uffici competenti.

## ORARIO PASTI

Colazione: 08.30

Pranzo: 12.15-12.30

Cena: 18.00 – 18.30

Esiste una possibilità di scegliere gli alimenti, nel rispetto della dieta prescritta, a seconda della patologia. In casi particolari, è possibile ottenere una dieta personalizzata, tramite il Servizio di Dietologia Ospedaliero. **NON PORTARE CIBO O BEVANDE DALL'ESTERNO** agli utenti senza preventiva approvazione medica.

**GLI ALCOLICI ED IL FUMO NON FANNO BENE, NEANCHE AI SANI:** per gli utenti sono assolutamente controindicati.

**NON PORTARE FIORI**, alcuni utenti potrebbero essere allergici.

## ACCOGLIMENTO

Il ricovero avviene con le seguenti modalità:

- **urgente** previa valutazione del Pronto Soccorso;
- **programmato** a seguito di richiesta del medico di medicina generale o dello specialista;
- per **trasferimento** da altre strutture od ospedali.

Al momento del ricovero ad ogni utente viene applicato un braccialetto identificativo di sicurezza dove sono riportati il cognome, il nome e la data di nascita di cui vi chiediamo di verificare la correttezza dei dati riportati.

Ogni utente ha a sua disposizione un comodino ed un armadietto dove riporre i propri effetti personali.

Si consiglia vivamente di non portare significative quantità di denaro (in ospedale non servono) od oggetti di valore al momento del ricovero. La Direzione e il personale di reparto non è responsabile della custodia di oggetti preziosi o di denaro né tantomeno di possibili furti da parte di terzi.

Eventuali oggetti preziosi o di altro valore, non utili durante la degenza, devono essere ritirati dai familiari indicati dal paziente al momento del ricovero o quantomeno al più presto.

Si raccomanda di conservare le protesi personali (ad esempio dentali o acustiche) in appositi contenitori e di custodirle con cura nel proprio armadietto o nel comodino quando non vengono indossate.

### **PER IL RICOVERO È NECESSARIO ESSERE PROVVISI DI:**

- documento di identità o tessera sanitaria;
- documenti sanitari personali come copia di cartelle cliniche, esiti degli ultimi esami ematici, radiografie eccetera;
- un recapito di telefono fisso e uno di telefono cellulare;
- elenco dei medicinali eventualmente assunti a domicilio;
- biancheria intima, pigiama/camicia da notte, una tuta da ginnastica, fazzoletti di carta, asciugamani, calzature antiscivolo possibilmente chiuse, sapone liquido;
- un idoneo contenitore dove riporre e conservare l'eventuale protesi (ad esempio dentaria o acustica).

Per i ricoveri urgenti dal pronto soccorso, la suddetta documentazione e il necessario per l'igiene personale deve essere portata nel più breve tempo possibile.

Prima di essere sottoposti ad alcuni esami diagnostici, sierologici, di emotrasfusione e suoi derivati ed interventi chirurgici viene richiesto di sottoscrivere un consenso scritto, dopo aver ricevuto una adeguata informazione su modalità e finalità.

### **MEDICO di riferimento**

Al momento del ricovero viene indicato il Dirigente medico che seguirà l'utente durante la degenza; questa informazione può essere aggiornata in caso di cambiamenti. Sulla porta di ogni stanza è affissa una tabella che indica il nome del medico responsabile.

### **RICEVIMENTO PARENTI**

Previo appuntamento da fissare contattando la segreteria, dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00. Il colloquio potrà svolgersi secondo le due modalità seguenti:

1. Lunedì, mercoledì, venerdì dopo le ore 14:00 colloquio telefono;
2. Martedì e giovedì dalle ore 13:00 alle ore 14:00 colloquio in presenza con il Dirigente Medico.

Specificare al momento della chiamata la modalità del colloquio. Per i colloqui in presenza con i Dirigenti Medici, dopo essersi annunciati, attendere presso il vano ascensori.

Il Direttore di struttura è disponibile per i colloqui previo appuntamento da fissare contattando telefonicamente la segreteria.

## INFORMAZIONI SULLE CONDIZIONI DI SALUTE

**Familiare di riferimento:** al momento del ricovero l'utente può indicare, se lo ritiene opportuno, il/i nominativo/i del familiare/i cui il Medico è autorizzato a fornire informazioni cliniche sullo stato di salute. Tale nominativo viene registrato sulla Cartella Clinica.

In caso di presenza di Amministratore di Sostegno o di Tutore, i nominativi devono essere immediatamente comunicati dai familiari al personale al momento dell'ingresso in reparto.

**Non vengono fornite informazioni cliniche a persone diverse da quelle indicate dal paziente,** fatta eccezione per situazioni di urgenza o di criticità, situazioni in cui è il personale stesso a contattare il familiare di riferimento indicato nella Cartella Clinica.

## DIMISSIONE

La dimissione viene programmata e comunicata all'utente ed all'eventuale familiare di riferimento.

Al momento della dimissione viene consegnato all'utente, o al familiare di riferimento, la lettera di dimissione e verranno illustrate le modalità di distribuzione del primo ciclo di terapia.

Le dimissioni protette degli utenti fragili saranno gestite in accordo con il territorio.

Gli esami strumentali e di laboratorio richiesti per il successivo ricovero programmato o in relazione allo stesso ricovero, se effettuati entro 21 giorni dalla dimissione, non sono soggetti al pagamento del ticket. Nel caso di eventuali controlli ambulatoriali è necessario esibire la lettera di

dimissione, la tessera sanitaria e gli eventuali referti diagnostici o strumentali eseguiti nel periodo successivo alla dimissione.

## **SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA**

A tutti gli utenti ricoverati viene garantito il rispetto del proprio culto.

La vigente normativa garantisce l'assistenza spirituale ai cattolici, e a numerose altre confessioni religiose che hanno sottoscritto degli accordi specifici in materia con lo Stato italiano.

Le strutture sanitarie possono rilevare le convinzioni religiose dell'interessato laddove quest'ultimo richieda di usufruire dell'assistenza religiosa e spirituale durante il ricovero.

Tale raccolta di dati particolari avviene solo su richiesta dell'interessato o, qualora lo stesso sia impossibilitato, di un terzo legittimato, quale, ad esempio, un familiare, un parente o un convivente. Nel caso in cui un paziente ricoverato richiedesse assistenza spirituale sarà compito del coordinatore infermieristico (e, in sua assenza, dell'infermiere in turno) contattare il ministro di culto.

## **SERVIZIO ASSISTENZA AL DEFUNTO E ALLA FAMIGLIA**

In caso di decesso, la salma rimane per un breve periodo all'interno del reparto, accessibile ai familiari per poi essere successivamente accompagnata in anatomia patologica.

Viene garantita la massima collaborazione per i riti funebri specifici della confessione religiosa di appartenenza dello stesso.

## **SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE**

La figura del mediatore culturale ha assunto nel tempo una valenza molto importante con il crescere delle questioni legate alla presenza sul territorio di persone provenienti da paesi lontani per distanza geografica, nonché per tradizioni e cultura. L'obiettivo primario del mediatore è quello di rimuovere gli ostacoli di natura burocratica, amministrativa, sociale, linguistica e culturale tra il cittadino e la struttura sanitaria e i suoi operatori/professionisti. L'intervento più immediato è mirato al superamento delle barriere linguistico-comunicative. È attivo in azienda un affidamento esterno per la mediazione culturale, che può essere richiesta come intervento programmato, telefonico o urgente e per il servizio di traduzioni di documenti (materiale divulgativo o documentazione sanitaria).

Sarà cura del personale medico o infermieristico eseguire l'attivazione, attraverso procedura aziendale, del mediatore culturale.

Documento redatto da: SSD Comunicazione, URP, Relazioni esterne,  
Ufficio stampa, su testi conformi al piano regionale, forniti dalla Struttura  
Complessa Medicina Clinica. Versione del documento: rev. 01 anno 2024