



GUIDA AI SERVIZI

SC MEDICINA INTERNA

MONFALCONE

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

LA STRUTTURA CHE L'ACCOGLIE.....	4
Chi siamo.....	4
Degenze	4
Cosa facciamo	5
Attività di day hospital	5
Attività ambulatoriale.....	5
AMBULATORI.....	6
Ambulatorio di medicina interna	6
Ambulatorio malattie infettive	7
Ambulatorio reumatologico	7
Ambulatorio ematologico.....	8
Ambulatorio endocrinologico	8
Ambulatorio internistico dello scompenso cardiaco	9
Ambulatorio malattie trombo-emboliche	9
Ambulatorio Medicina Post-Ricovero	9
Attività libero professionale intramoenia	10
Servizio prenotazioni e pagamenti	10
IL RICOVERO	12
Attività di degenza.....	12
Accoglimento	12
Cosa portare per il ricovero	13
Medico di riferimento.....	13
Privacy.....	14
Informazioni sulle condizioni di salute	15
Pasti.....	15
Visite ai degenti	16
CENTRALITÀ DELLA PERSONA	16
Assistenza spirituale	17
Sicurezza del paziente	17
Come comportarsi in ospedale.....	19
DOPO IL RICOVERO	20
Dimissione	20
Accertamenti post ricovero.....	20
Certificato di ricovero	20

Copia della cartella clinica.....	21
Donazione di cornee	21
Servizio di mediazione culturale.....	21
Tutela e partecipazione dei cittadini	22

LA STRUTTURA CHE L'ACCOGLIE

Chi siamo

Struttura Complessa Medicina Interna Monfalcone

Direttore: dr. Alessandro Cosenzi

Telefono: 0481 487 042

Email: alessandro.cosenzi@asugi.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

Incaricato di Funzione Organizzativa IFO Dipartimento Medico Gorizia-Monfalcone:

dr. Francesco Cecchini

Telefono: 3341141946

Email: francesco.cecchini@asugi.sanita.fvg.it

Incaricati di Funzione Organizzativa IFOC area degenza Medicina

Dott.ssa Michela **Sangiovanni**

Telefono: 0481 487 037

Email: michela.sangiovanni@asugi.sanita.fvg.it

Dott. Luca Brazzatti

Telefono: 0481 487 041

Email: luca.brazzatti@asugi.sanita.fvg.it

Ricevono dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 14.00 compatibilmente con le esigenze di servizio

Degenze

Il reparto di degenza medica, il Day Hospital e gli ambulatori si trovano al **piano 2 – edificio C** dell'Ospedale Monfalcone
via Galvani, 1 Monfalcone (Go)

Cosa facciamo

La Medicina interna è deputata alle attività di prevenzione, diagnosi, terapia ed eventuale follow up delle patologie di interesse internistico sia in regime ambulatoriale che di day hospital e degenza ordinaria. Il processo di erogazione di queste attività avviene nelle diverse aree:

Degenza, day hospital, ambulatoriale e sono attivi i seguenti ambulatori:

Medicina Interna, Malattie Infettive, Reumatologia, Scompenso Cardiaco, Endocrinologia, Malattie trombotico – emorragiche e Post-ricovero.

Attività di day hospital

Sede reparto Day Hospital: piano 2 - Edificio C -Ospedale di Monfalcone
Via Galvani, 1.

Recapito: telefono 0481 487 257

Orario: dalle ore 7:30 alle ore 14:30 per attività mediche e infermieristiche.

Le prestazioni sono effettuate su prescrizione del personale medico di reparto.

Modalità di accesso: contatto diretto o richiesta di visita specialistica con indicazione all'ipotesi di aprire un Day Hospital da parte del medico di medicina generale del paziente.

Attività ambulatoriale

Orario di segreteria:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:30.

Recapito ambulatori segreteria: 0481 487 257

Recapito e fax ambulatorio post ricovero e scompenso cardiaco: 0481 487 273

È importante portare con sé la **documentazione clinica** già in possesso ed inerente alla malattia per cui si riceve la prestazione o relativa ad altre malattie rilevanti.

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.

La consegna del **referto** della visita è immediata, alla conclusione della stessa.

Per quanto riguarda invece eventuali esami strumentali i referti possono essere ritirati presso la segreteria degli ambulatori stessi, nei tempi definiti dal professionista e vengono comunicati di volta in volta.

Il **mancato ritiro del referto entro 30 giorni** comporta il pagamento per intero della prestazione, anche in presenza di esenzione ticket di qualsiasi tipo. Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

La documentazione sanitaria **firmata digitalmente** è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma apposta su carta e ne assume lo stesso valore legale.

Le visite indicate come **urgenti** dal medico inviante sono espletate nel più breve tempo possibile (entro 48 ore). Inoltre, si ricorda che, in alcuni ambienti, il cellulare può creare interferenze con le apparecchiature bio - medicali pertanto viene indicato di spegnerlo.

AMBULATORI

Ambulatorio di medicina interna

Referente dr. Dario **Belgrado**

Orario di ambulatorio: lunedì e da mercoledì a venerdì (esclusi festivi) dalle ore 8:30 alle ore 10:30.

Referenti: altri medici di questa Struttura

Orario di ambulatorio: mercoledì e giovedì dalle 14:00 alle 16:00

Modalità d'accesso: per la prima visita si accede con impegnativa del medico previo appuntamento presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) o tramite Call Center.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

Prestazioni fornite: visita specialistica internistica, paracentesi, toracentesi, terapia infusiva endovenosa, salasso, emotrasfusione

Ambulatorio malattie infettive

Referente dr. Paolo **Della Loggia**

Orari di ambulatorio: il lunedì e il mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 18:45 su appuntamento.

Modalità d'accesso: per la prima visita si accede con impegnativa del medico previo appuntamento presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) o tramite Call Center. Per le richieste in fascia breve la visita verrà concordata previo contatto diretto o telefonico con il DH della Medicina al numero 0481 487 257 fornendo il numero dell'impegnativa.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

Prestazioni fornite: visita specialistica.

Ambulatorio reumatologico

Referente dott.ssa Monica **Regis**

afferre alla SC Medicina Interna di Gorizia - Sede Monfalcone

Orari di ambulatorio: il martedì dalle ore 8:30 alle ore 15:00.

Modalità d'accesso: per la prima visita si accede con impegnativa del medico previo appuntamento presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) o tramite Call Center.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

Prestazioni fornite: visita specialistica.

Ambulatorio ematologico

Referente dott. Giovanni **De Sabbata***

affidente alla SC Clinica ematologica - Ospedale Maggiore - Trieste

Orari di ambulatorio: il martedì dalle ore 8:30 alle ore 15:00.

Modalità d'accesso: per la prima visita si accede con impegnativa del medico previo appuntamento presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) o tramite Call Center.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

Prestazioni fornite: visita specialistica.

* talora sostituito da altro medico specialista affidente alla medesima Struttura

Ambulatorio endocrinologico

Referente dr. Dario **Belgrado**

Orari di ambulatorio: a Monfalcone lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì (esclusi festivi) dalle ore 10:30 alle ore 15:30; a Gorizia il martedì (esclusi festivi) dalle ore 8:30 alle ore 15:30.

Modalità d'accesso: per la prima visita si accede con impegnativa del medico previo appuntamento presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) o tramite Call Center.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

Prestazioni fornite: visita specialistica, ecografia tiroidea.

Ambulatorio internistico dello scompenso cardiaco

Referente dott.ssa Irene **Gilotta**

Orari di ambulatorio: secondo agenda interna

Modalità d'accesso: i controlli vengono fissati al momento della dimissione o telefonicamente al numero del post ricovero 0481 487 273.

Prestazioni fornite: visita specialistica ed ECG in post ricovero.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

Ambulatorio malattie trombo-emboliche

Referente dr. Stefano **Turchetto**

Orari di ambulatorio: martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:45

Modalità d'accesso: Per la prima visita si accede con impegnativa del medico previo appuntamento presso il CUP.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita oppure prenotabili con impegnativa presso la segreteria della Medicina.

Prestazioni fornite: valutazione e terapia delle malattie tromboemboliche, valutazione stati trombofilici, redazione piani terapeutici per patologie tromboemboliche, valutazione del rischio tromboembolico.

Ambulatorio Medicina Post-Ricovero

Referente: infermiere Lorena **Dividi**

Orari di ambulatorio: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 – 15:00

Ritiro referti 10:30 -12:30

Telefono 0481 487273

Indirizzo mail medicina.postricovero.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it

L'accesso a questo ambulatorio è limitato agli utenti dimessi da questa struttura per i quali sia prescritto il completamento dell'attività diagnostica entro 21 giorni dalla dimissione.

Attività libero professionale intramoenia

L'utente, su sua richiesta, può ottenere prestazioni di carattere **libero professionale** da uno specialista o un'equipe di fiducia. Per le prenotazioni si può telefonare al **numero unico call center 0434 223 522** o rivolgersi personalmente presso gli **sportelli del CUP** (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali.

Svolgono attività ambulatoriale in regime libero professionale intramoenia:

- dr. Alessandro **Cosenzi** (Visita internistica, ECG)
- dr. Dario **Belgrado** (Visita Endocrinologica, Visita internistica).

Servizio prenotazioni e pagamenti

La **prenotazione** delle prestazioni sanitarie può essere effettuata:

- telefonicamente, al numero unico call center 0434 223 522 al costo di una chiamata urbana del proprio operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:00, il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
- personalmente presso gli sportelli del CUP (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali; on line collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della regione";
- presso le farmacie della regione abilitate.

Non tutte le prestazioni sono prenotabili on line.

N.B. Nel caso si sia esenti dal pagamento del ticket a vario titolo, controllare che il codice di esenzione sia stato regolarmente inserito sull'impegnativa. Se dovesse mancare, è fondamentale fare apporre il codice esenzione dal medico prescrittore **PRIMA** di ogni prenotazione.

Se si è impossibilitati a presentarsi è necessario **disdire** l'appuntamento telefonando almeno 3 giorni prima al numero unico del call center o recandosi presso i CUP aziendali o utilizzando il collegamento al portale regionale SeSaMo, anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della regione".

Informazioni sulle prestazioni e i **tempi stimati di attesa** sono disponibili collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della regione".

Il pagamento del **ticket** (se dovuto) di norma avviene prima dell'esecuzione della prestazione, utilizzando il promemoria e/o la tessera sanitaria Carta Regionale dei Servizi/TEAM, tramite:

- gli sportelli CUP
- le Casse Automatiche situate presso l'ingresso principale degli ospedali e distretti
- on line collegandosi al portale regionale SeSaMo o anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della regione".

La ricevuta dell'avvenuto pagamento va esibita al momento del ritiro del referto.

Potrebbe verificarsi la necessità del pagamento di un ulteriore ticket nel caso in cui il medico ritenga di dover effettuare approfondimenti diagnostici.

L'utente, su sua richiesta, può ottenere prestazioni di carattere **libero professionale** da uno specialista o un'equipe di fiducia. Per le prenotazioni si può telefonare al numero unico call center 0434 223 522 o rivolgersi

personalmente presso gli sportelli del CUP (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali.

IL RICOVERO

Attività di degenza

La Struttura Complessa di Medicina si suddivide nelle seguenti aree di degenza:

MEDICINA A telefono 0481 487 044

MEDICINA B telefono 0481 487 287

Primary Nurse della Medicina 0481 487 076 – 0481 487 077

dal lunedì al venerdì 8:00-15:00

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 paziente 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 paziente 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.

Cosa portare per il ricovero

- documento di identità
- tessera sanitaria
- documentazione clinica: eventuali esami diagnostici, cartelle cliniche, documentazione sanitaria precedente
- un recapito di telefono fisso e uno di telefono cellulare
- elenco dei medicinali eventualmente assunti a domicilio, preferibilmente redatto dal Medico di Famiglia
- biancheria intima, pigiama / camicia da notte, tuta da ginnastica, calzature antiscivolo possibilmente chiuse
- fazzoletti di carta, asciugamani, il necessario per l'igiene quotidiana;
- un idoneo contenitore dove riporre e conservare l'eventuale protesi (ad esempio dentaria o acustica).

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 Medico che seguirà il paziente durante la degenza. Questa informazione può essere aggiornata in caso di cambiamenti. Sulla porta di ogni stanza una tabella indica il nome del medico responsabile.

Nel caso di nuovi ingressi o particolare criticità i familiari saranno contattati dal personale della Struttura in qualsiasi giorno della settimana.

PRIMARY NURSE: a tale infermiere l'utenza potrà rivolgere eventuali richieste specifiche relative all'assistenza di reparto.

È una figura infermieristica che predispone il piano assistenziale e le schede di dimissione in collaborazione con l'ICA (Infermiere di Continuità Assistenziale).

ICA – Infermiere di Continuità Assistenziale: l'ICA è la figura infermieristica responsabile della continuità assistenziale tra Ospedale e Territorio. A tale figura l'Utenza potrà rivolgersi, fin dall'inizio del ricovero, per segnalare eventuali criticità nella gestione a domicilio del paziente e per organizzare un eventuale supporto assistenziale o sociale a domicilio.

AVVERTENZA

La distribuzione dei farmaci è un'attività che richiede attenzione e concentrazione; pertanto, si raccomanda di non interrompere l'Infermiere durante il ciclo di somministrazione della terapia, se non per casi urgenti, al fine di tutelare la sicurezza a tutti i pazienti.

Privacy

Al momento del ricovero le verrà chiesto di indicare il familiare e/o altra persona di fiducia cui il Medico sarà autorizzato a fornire informazioni sul suo stato di salute.

Tali nominativi verranno registrati dal personale in 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.

Se non desidera che il suo nome compaia tra i pazienti ricoverati, lo comunichi al Coordinatore infermieristico.

Se non desidera ricevere visite deve informare l'infermiere responsabile del turno o il Coordinatore infermieristico.

Informazioni sulle condizioni di salute

I medici ricevono per colloqui dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00 alle ore 13:30.

Le informazioni sullo stato di salute verranno date solo alle persone da lei indicate.

Non verranno fornite informazioni cliniche al telefono, ad eccezione delle situazioni di urgenza o di criticità, in cui sarà il personale stesso a contattare il familiare / persona di riferimento indicato nella Cartella Clinica.

Gli orari e le modalità potranno essere soggetti a future modifiche.

Pasti

COLAZIONE: ore 7:30

PRANZO: ore 12:30

CENA: ore 18:00

Se non ci sono restrizioni dietetiche, è possibile prenotare il pasto scegliendo tra le varie opzioni presenti nel menù.

Su richiesta, ad esempio per motivi etici o religiosi, i pasti possono escludere alcuni alimenti o gruppi di alimenti.

Si sconsiglia di portare da casa cibi o bevande senza consultare il personale di reparto.

All'interno dell'Ospedale è presente un bar nell'edificio A al piano terra e nella Struttura sono posizionati dei distributori automatici di cibo e bevande.

All'interno del reparto è presente un soggiorno con apparecchio televisivo, angolo lettura con libri a disposizione di degenti e familiari.

Visite ai degenti

Tutti i giorni dalle ore **12:30 alle ore 14:30 e dalle 18:00 alle 20:00**.

Per evitare assembramenti è consentito l'accesso ad un visitatore alla volta per paziente, fatta salva la necessità di un accompagnatore.

In caso di esigenze particolari, si può richiedere al coordinatore infermieristico la possibilità di visita extra orario.

I visitatori devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale relativamente all'utilizzo di protezioni per le vie respiratorie o altri dispositivi di protezione individuale.

Su richiesta può essere presente durante la visita medica e/o le attività assistenziali la persona che normalmente accudisce il paziente.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Garantiamo il rispetto delle esigenze dei pazienti e la personalizzazione delle cure. Per questo:

- favoriamo la presenza di familiari e persone di fiducia nei percorsi di salute
- condividiamo con la persona ricoverata (e con eventuali persone di sua fiducia) il percorso di cura
- in caso di difficoltà linguistiche e/o culturali attiviamo il servizio di mediazione culturale
- rispettiamo la privacy e la riservatezza
- garantiamo il supporto spirituale

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

Assistenza spirituale

Nel presidio ospedaliero è presente un ministro del culto cattolico.

I degenti di altre confessioni possono chiedere, tramite il Coordinatore Infermieristico del reparto, l'assistenza del ministro di culto desiderato.

Sicurezza del paziente

In ASUGI è attivo un programma per garantire la sicurezza delle cure, sulla base dei programmi del Ministero della Salute e dalla rete Cure Sicure FVG.

- Identificazione del paziente: per evitare errori di identificazione a tutte le persone ricoverate viene applicato un braccialetto identificativo e viene fatta l'identificazione attiva prima di eseguire attività a rischio
- Consenso / dissenso informato: forniamo una informazione corretta ed esauriente sul percorso di cura, in particolare nel caso di prestazioni rischiose e/o invasive. Tutte le persone hanno il diritto di aderire o meno ai trattamenti proposti.
- **Controllo del dolore:** la rilevazione e il trattamento del dolore costituiscono per noi un cardine importante dell'assistenza.
- **Rischio infettivo:** il personale viene formato sulle principali tematiche relative alle infezioni e sono presenti numerosi sistemi di sorveglianza e monitoraggio
- **Rischio cadute e lesioni cutanee:** viene fatta, per le persone ricoverate, una valutazione del rischio e vengono attuati interventi mirati alla riduzione dei rischi di caduta e di sviluppare lesioni cutanee
- **Sicurezza dei farmaci:** facciamo attenzione alle terapie già in atto al momento del ricovero, alle nuove prescrizioni, ad eventuali allergie e reazioni avverse. Il personale è formato per gestire tutto il processo di gestione del farmaco in sicurezza.

- **Sicurezza trasfusionale:** garantiamo tutti i controlli di sicurezza sia nella fase di donazione, gestione e distribuzione del sangue ed emocomponenti.
- **Superamento della contenzione:** in ASUGI viene favorito l'utilizzo di approcci alternativi nella gestione delle persone evitando l'uso della contenzione.
- **Sicurezza del percorso chirurgico:** vengono perseguiti e monitorati gli obiettivi per la sicurezza in sala operatoria, incluso l'utilizzo della checklist di sala operatoria per garantire i controlli di sicurezza prima, durante e dopo l'intervento chirurgico.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina web dedicata¹

¹ https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_dao/rischio_clinico_sicurezza_pazienti.html

Come comportarsi in ospedale

Le persone che accedono all'Ospedale, siano esse pazienti o visitatori devono tenere comportamenti rispettosi nei confronti dell'equipe curante, degli altri pazienti e dei beni della struttura.

All'interno dell'Ospedale è vietato:

- fumare
- fare uso di bevande alcoliche
- tenere in funzione i cellulari nelle aree non autorizzate
- usare apparecchi elettrici
- introdurre e detenere oggetti taglienti o altri oggetti pericolosi

La persona ricoverata che si allontana dal reparto, anche se permane all'interno dell'Ospedale, deve informare il personale sanitario.

Quando si va a fare visita a qualcuno è importante:

- non essere già malati: tosse, raffreddore, febbre possono contagiare le persone ricoverate
- non portare fiori freschi, piante, cibo
- non sedersi sul letto del paziente, non utilizzare i servizi igienici dei pazienti
- uscire dalla stanza durante le visite mediche e le terapie
- comportarsi in modo educato e rispettoso nei confronti degli altri degenti in camera, abbassando il tono di voce e non occupando gli spazi altrui.

DOPO IL RICOVERO

Dimissione

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

Al momento della dimissione viene consegnato al paziente, o al familiare di riferimento, la lettera di dimissione, vengono illustrate le modalità di distribuzione del primo ciclo di terapia e gli eventuali ulteriori controlli successivi.

Le dimissioni protette dei pazienti fragili vengono gestite in accordo con le strutture territoriali.

La documentazione sanitaria firmata digitalmente è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma apposta su carta e ne assume lo stesso valore legale.

Accertamenti post ricovero

A completamento del ricovero possono essere programmati ulteriori accertamenti; 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.

Certificato di ricovero

È possibile richiedere un certificato di ricovero all'accettazione Amministrativa dell'ospedale (specificare sede e orari di apertura o modalità della richiesta).

Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta dall'interessato (o da soggetto legittimato o delegato) compilando l'apposito modulo di richiesta direttamente al Cup che si trova al piano terra dell'edificio A.

Il modulo di richiesta di documentazione sanitaria, debitamente compilato e accompagnato, laddove richiesto, dal documento di identità, può essere consegnato:

- presso gli sportelli CUP dei presidi ospedalieri di Gorizia e Monfalcone accessibili dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
- tramite email scrivendo a: accettazione.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it oppure accettazione.gorizia@asugi.sanita.fvg.it

La copia della cartella clinica può essere ritirata personalmente o da persona delegata oppure, al momento della richiesta, può essere chiesto l'invio a domicilio, in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

Il tempo di consegna è di 30 giorni.

Tale termine può allungarsi nel caso di richiesta di copia di cartella di ricovero se, al momento della dimissione, l'iter diagnostico non è ancora concluso.

Donazione di cornee

L'Ospedale di Monfalcone aderisce a un programma di sensibilizzazione alla donazione dei tessuti oculari.

In caso di decesso del paziente, e accertati i criteri d'idoneità, verrà proposto ai congiunti più prossimi di fornire il consenso alla donazione di cornee.

Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico - culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda sanitaria si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni offerte.

Punti di forza o disservizi potranno essere comunicati direttamente al Direttore, al Coordinatore infermieristico, oppure all'ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- attraverso le apposite cassette presenti presso gli ospedali:
 - Ospedale di Gorizia: Edificio Y - piano terra area antistante ingresso chiesa (zona cup);
 - Ospedale di Monfalcone: Edificio A – piano terra di fronte alla portineria;
 - Ospedale Maggiore: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
 - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica;
- telefonando al numero: 0481 592 083 Urp Gorizia; 0481 487 583 Urp Monfalcone; Urp Cattinara 040 399 4880; 040 399 7180 Urp Parco San Giovanni;
- recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara, ospedale Maggiore, ospedale di Gorizia);
- via e-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it - urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it - urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it
- inviando una segnalazione / reclamo / elogio on line:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- attraverso gli organi di informazione-stampa.

Periodicamente, inoltre, c'è la possibilità di compilare dei questionari di gradimento

Documento redatto da: SSD Comunicazione, URP, Relazioni esterne e Ufficio stampa su testi conformi al piano regionale, forniti dalla Struttura Complessa Medicina Interna Monfalcone.
Versione del documento: dicembre 2025