

REGIONE DEL VENETO



ULSS6
EUGANEA

www.ulss17.it

Carta dei Servizi

4

**Guida
al
ricovero**

La Carta dei Servizi è composta da

1. Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali
2. Guida all'assistenza specialistica ambulatoriale
3. Guida all'assistenza farmaceutica
4. **Guida al ricovero**
5. Guida al Distretto Socio-Sanitario Unico
6. Guida al Dipartimento Area Prevenzione
7. Guida al Dipartimento Area Salute Mentale

aggiornata a luglio 2017

L'Osservatorio nazionale sulla salute della donna "Onda" premia con l'assegnazione dei [Bollini rosa](#), gli ospedali italiani che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili, riservando particolare attenzione alle specifiche esigenze dell'utenza rosa.

Il network 2016/17 è composto da 248 ospedali dislocati in tutta Italia i cui bollini sono validi dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2017.

La struttura Ospedali Riuniti Padova Sud "Madre Teresa di Calcutta" nel

biennio considerato è risultata assegnataria di due bollini.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione degli utenti per informazioni e comunicazioni

Telefono: 0429 715817

Fax: 0429 715309

e-mail: urp@aulss6.veneto.it

INDICE

1. Urgenza sanitaria.....	4
2. Il pronto soccorso.....	6
3. Il ricovero.....	10
4. Degenze a pagamento.....	16
5. Documentazione necessaria per il ricovero.....	17
6. Cosa portare in ospedale.....	17
7. La degenza.....	18
8. Richiesta di consulenza esterna.....	20
9. Orario di visite ai degenti.....	21
10. Centrale operativa territoriale (cot).....	25
11. Il consenso informato.....	26
12. Trasporto sanitario.....	26
13. Servizio necroscopico.....	27
15. Assistenza farmaceutica diretta alla dimissione.....	30
16. Copia cartella clinica e altra documentazione sanitaria.....	31
17. Informazioni sulla donazione.....	33
18. Associazioni di volontariato e organismi di tutela.....	34
19. Servizi di accoglienza e comfort a disposizione degli utenti.....	35
20. Altri impegni inerenti il ricovero.....	37
21. Numeri telefonici utili.....	43

1. URGENZA SANITARIA

L'urgenza-emergenza sanitaria si attiva componendo il ☎️**118** (chiamata gratuita) da tutti gli apparecchi telefonici, pubblici o privati.

Risponde un operatore della centrale operativa provinciale 118, che pone una serie di quesiti ai quali è necessario rispondere per

- favorire la raccolta del maggior numero di informazioni sull'urgenza in atto;
- favorire l'invio del mezzo e dell'equipaggio di soccorso più idonei;
- ricevere istruzioni sulle prime manovre da porre in atto in attesa dei soccorsi.


Occorre fornire l'indirizzo preciso, e ogni utile riferimento per individuare velocemente il luogo dell'evento (locale pubblico, incrocio importante, monumento, ecc...) ed il proprio recapito telefonico.

È importante rispondere con calma e precisione all'operatore senza riagganciare prima della conclusione dell'intervista; nel frattempo la centrale operativa sta già inviando i soccorsi.

La centrale operativa, sulla base di precisi protocolli, invia il mezzo di soccorso più idoneo:

- ambulanza con infermiere
- ambulanza con medico ed infermiere
- elicottero con medico ed infermiere

La centrale operativa attiva inoltre in caso di necessità:

 vigili del fuoco

 carabinieri

 polizia

Con l'arrivo dei mezzi di soccorso la persona riceve assistenza sul luogo dell'accaduto e successivamente può essere trasportata al Pronto Soccorso dell'Ospedale ritenuto più idoneo.

Nei casi in cui la persona necessita di assistenza in Ospedali ad alta specializzazione il personale dell'Azienda assicura il trasferimento.

2. IL PRONTO SOCCORSO

Cos'è il Pronto Soccorso

È un servizio che deve assicurare 24 ore su 24, anche attraverso le Unità Operative specialistiche di cui è dotata l'Azienda, tutti gli interventi sanitari e assistenziali necessari per far fronte a situazioni cliniche di emergenza ed urgenza.

Triage

L'ordine di accesso agli ambulatori del Pronto Soccorso è stabilito sulla base della gravità della condizione clinica e non per ordine di arrivo;

Chi arriva in Pronto Soccorso viene accolto da un Infermiere appositamente preparato che, in base a specifici protocolli, stabilisce la priorità di accesso agli ambulatori (codice colore) e una previsione sui tempi di attesa per la visita.

● **CODICE ROSSO:** sono i casi più gravi, con pericolo di vita immediato; non vi è attesa.

● **CODICE GIALLO:** sono pazienti non in pericolo di vita ma a rischio di grave peggioramento; il personale del Pronto Soccorso si adopera per ridurre al minimo i tempi di attesa.

- **CODICE VERDE:** sono interventi differibili, non vi è pericolo di vita; il paziente viene assistito dopo i casi più urgenti.

- **CODICE BIANCO:** situazioni che potrebbero essere trattate dal Medico di famiglia o dal Medico del Servizio di continuità assistenziale; anche in questo caso il paziente viene assistito dopo i casi di cui ai precedenti punti.

Il codice colore alla dimissione viene stabilito dal Medico del Pronto Soccorso che definisce il codice di gravità della patologia diagnosticata al paziente

Consigli per un corretto utilizzo del Pronto Soccorso

Il buon funzionamento del Servizio dipende anche dall'uso appropriato che ne fanno gli utenti.

Le prestazioni che vengono richieste nell'arco della giornata non sono prevedibili e di conseguenza non programmabili.

I cittadini sono invitati a non utilizzare il Pronto Soccorso per motivi non urgenti e considerare la possibilità di rivolgersi al Medico di famiglia o al Medico del Servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Nel sito aziendale è presente un link <http://emergenzaurgenza.agenas.it/> che rinvia al sito del Ministero della Salute, dove è presente una pubblicazione, tradotta in diverse lingue, che fornisce informazioni su cosa sono, come funzionano e quando

utilizzare il 118, il pronto soccorso ed il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia medica).

Dette pubblicazioni sono inoltre disponibili stampate su carta in un espositore presente presso il Pronto Soccorso degli ospedali Riuniti Padova Sud di Monselice.

Compartecipazione alla spesa sanitaria per l'accesso alle prestazioni di Pronto Soccorso (Deliberazione della Giunta Regionale n. 1513 del 12 agosto 2014)

Sono tenuti al pagamento della quota fissa di € 25,00 ed al ticket sulle prestazioni erogate:

- i pazienti a cui viene attribuito il codice bianco alla dimissione;
- i pazienti, con qualsiasi classificazione di triage di accesso, che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso prima della chiusura del verbale o che lasciano l'Ospedale senza ritornare in Pronto Soccorso dopo una prestazione specialistica erogata in altro reparto.

Gli accessi classificati con codice bianco alla dimissione sono esclusi dal pagamento della quota fissa e del ticket sulle prestazioni erogate solo nei seguenti casi:

- gli accessi al Pronto Soccorso per i minori di 14 anni, limitatamente alla sola quota fissa per l'accesso; le eventuali prestazioni erogate sono invece gravate dal ticket.

- gli accessi e le prestazioni erogate a pazienti con diritto all'esenzione dal pagamento del ticket; per pazienti con diritto all'esenzione per patologia, l'esenzione si applica solo se l'accesso in Pronto Soccorso è da imputarsi a riacutizzazione e/o aggravamento della patologia stessa.
- Gli accessi e le prestazioni conseguenti ad infortunio sul lavoro

La Regione veneto, con lo stesso provvedimento (DGR 1513/2014), ha inoltre stabilito i criteri per la definizione dei codici bianchi alla dimissione dal Pronto Soccorso. Tali criteri sono pubblicati nel sito aziendale nella [sezione Pronto Soccorso](#) ed esposti in appositi cartelli nei locali del Pronto Soccorso.

Sedi

Il Servizio di Pronto Soccorso è presente presso la sede ospedaliera "Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa di Calcutta", via Albere, 30 - MONSELICE.

A MONTAGNANA è attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 il Punto di Primo Intervento che garantisce accoglienza e primo trattamento agli utenti che accedono con i propri mezzi provvedendo eventualmente al trasferimento in Ospedale idoneo.

3. IL RICOVERO

Gli ospedali dell'Ulss 17 sono stati distinti come segue:

Conselve - via Vittorio Emanuele II 22 -

tel. 049.9598111

a indirizzo medico-riabilitativo.

Monselice - via Albere, 30 - tel. 0429.714111

Destinato a malati acuti, con funzioni di urgenza-emergenza.

Montagnana - via Ospedale 16 - tel. 0429.808111

a prevalente indirizzo medico-riabilitativo.

Sede di Punto di Primo Intervento dalle 8 alle 20.

Il ricovero in Ospedale può avvenire nei seguenti modi:

Ricovero urgente

Viene deciso dal Medico del Pronto Soccorso, presente 24 ore su 24, che valuta, sulla base del quadro clinico e degli eventuali accertamenti, la necessità del ricovero delle persone che si presentano in maniera autonoma o tramite il 118.

Nel caso si renda necessario procedere al trasferimento del paziente presso altra struttura sanitaria esistente nell'Ulss 17 o anche fuori territorio

di competenza, l'Azienda provvede ad effettuare il trasporto offrendo l'assistenza adeguata.

Ricovero ordinario - programmato

È un ricovero non urgente; viene proposto da:

- Medico di famiglia
- Medico del Servizio di continuità assistenziale
- Medico ospedaliero
- Medico specialista ambulatoriale interno
- qualsiasi Medico libero professionista

La proposta di ricovero deve essere presentata al reparto di pertinenza che provvederà ad inserirla in un apposito registro. All'utente vengono fornite informazioni ed istruzioni relative al ricovero ed alla eventuale documentazione necessaria.

Sono garantiti i principi di uguaglianza, imparzialità e tutelata la riservatezza dell'utente.

I Medici possono disporre, se necessario, accertamenti diagnostici preliminari, in regime di esenzione del ticket, per ridurre il periodo della successiva degenza.

Il giorno stabilito per il ricovero l'utente accede direttamente al reparto.

L'Azienda Ulss 17 garantisce ricoveri ordinari per le seguenti specialità

Specialità	Presidio Ospedaliero		
	Monselice	Montagnana	Conselve
Cardiologia	X		
Chirurgia Generale	X		
Chirurgia Week Surgery	X		
Gastroenterologia Week Surgery	X		
Geriatria	X		
Ginecologia	X		
Lungodegenza		X	
Medicina D'urgenza	X		
Recupero e Rieducazione Funzionale		X	X
Medicina Generale	X		
Nefrologia	X		
Neurologia	X		
Neuroriabilitazione			X
O.R.L.	X		
Oculistica Week Surgery	X		
Ortopedia e Traumatologia	X		
Ortopedia Week Surgery	X		
Ospedale di Comunità		X	X
Ostetricia	X		
Patologia Neonatale	X		
Pediatria	X		
Psichiatria	X		
Rianimazione	X		
Terapia Intensiva Cardiologica	X		

Terapia Subintensiva Cardiologica	X		
Terapia Subintensiva Chirurgica	X		
Terapia Subintensiva Multispecialistica	X		
Terapia Subintensiva Neurologica	X		
Urologia	X		

Ricovero programmato a ciclo diurno (Day Hospital - Day Surgery)

È un ricovero ordinario a ciclo diurno o un ciclo di ricoveri programmati ciascuno di durata inferiore ad una giornata, previsto per l'effettuazione di particolari prestazioni diagnostiche, mediche, chirurgiche, terapeutiche (es. somministrazione di farmaci chemioterapici) o riabilitative che richiedono una permanenza in Ospedale nella sola fascia diurna.

Per il Day-Hospital chirurgico (Day-Surgery), qualora sia necessario, viene garantita l'assistenza medica ed infermieristica anche nelle successive ore notturne.

Si accede a tale forma di assistenza su indicazione del Medico specialista o del Medico di famiglia e solo in forma programmata.

Nel caso l'utente rifiuti deliberatamente di sottoporsi all'intervento programmato, sarà tenuto alla compartecipazione della spesa sanitaria (ticket) per le prestazioni ambulatoriali effettuate. Qualora invece, l'intervento chirurgico non abbia luogo, in quanto a seguito degli accertamenti pre-operatori non vi siano le indicazioni all'effettuazione dello stesso, l'utente sarà tenuto alla compartecipazione alla spesa esclusivamente se richiede la consegna dei referti relativi ai suddetti accertamenti.

L'Azienda Ulss 17 garantisce ricoveri in **Day-Hospital** per le seguenti specialità

Specialità	Presidio Ospedaliero	
	Monselice	Montagnana
Cardiologia	X	
Chirurgia Generale	X	
Geriatría	X	
Ginecologia	X	
Recupero e Rieducazione Funzionale		X
Medicina Generale	X	
Nefrologia	X	
Neurologia	X	
O.R.L.	X	
Oculistica	X	
Oncologia	X	
Ortopedia e Traumatologia	X	
Pediatria	X	
Psichiatria	X	
Urologia	X	

4. DEGENZE A PAGAMENTO

L'utente può chiedere di usufruire di servizi a pagamento relativamente a:

- stanza di degenza con trattamento alberghiero in stanza a due letti con bagno;
- scelta di un Medico (o dell'équipe) del reparto che lo seguirà durante il periodo di ricovero in regime di libera professione.

Nel primo caso verrà richiesto il pagamento della sola retta alberghiera; mentre nel secondo caso verrà richiesto il pagamento dell'onorario dei Medici scelti ed una quota del costo delle prestazioni sanitarie, delle indagini diagnostiche e dell'eventuale intervento chirurgico.

È obbligatorio al momento del ricovero versare una cauzione presso il CUP (Centro Unico Prenotazioni).

Le informazioni riguardanti l'accesso ai servizi a pagamento possono essere ottenute rivolgendosi all'apposito sportello presente al CUP (Centro Unico Prenotazioni) dei singoli Presidi Ospedalieri.

5. DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

Al momento del ricovero l'utente deve essere in possesso di:

- richiesta di ricovero rilasciata dal Medico che predispone il ricovero;
- tessera sanitaria - codice fiscale;
- documentazione sanitaria eventualmente in possesso;
- elenco farmaci assunti a domicilio.

6. COSA PORTARE IN OSPEDALE

Durante la degenza è consigliato portare soltanto gli effetti personali (biancheria di ricambio, vestaglia, pantofole, articoli necessari per l'igiene personale).

È vivamente consigliato non portare con sé oggetti preziosi e di limitare il denaro al minimo indispensabile.

In caso di furti o smarrimenti rivolgersi al Coordinatore o al personale infermieristico del reparto.

7. LA DEGENZA

Le stanze di degenza sono in genere a massimo 2 posti letto per stanza nell'Ospedale per acuti e 4 posti letto negli Ospedali ad indirizzo riabilitativo.

Ogni posto letto è dotato di campanello per la chiamata del personale infermieristico in caso di necessità, di una presa per la distribuzione dell'ossigeno e di luci dedicate.

Ogni ricoverato dispone di un comodino e di un armadio nei quali riporre gli indumenti e gli oggetti personali.

Al momento del ricovero all'utente vengono date tutte le informazioni utili relative ai servizi forniti dalla struttura e al soggiorno in Ospedale.

All'utente, al momento del ricovero, viene richiesto di autorizzare o meno l'Azienda a fornire informazioni circa la sua presenza in Ospedale.

L'utente ricoverato è tenuto inoltre ad indicare le persone alle quali è possibile dare informazioni relative al proprio stato di salute.

Al momento dell'accoglienza in reparto, inoltre, il personale di assistenza fornisce, alle persone portatrici di protesi mobili dentarie e/o acustiche,

tutte le informazioni utili ad evitare lo smarrimento delle stesse.

Nelle stanze di degenza, come negli altri locali dell'Ospedale, è vietato fumare e consumare alcolici. La persona ricoverata è invitata a non assentarsi dal reparto e comunque di avvisare sempre il personale infermieristico.

Orario dei pasti

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione ore 8.00
- pranzo ore 12.00
- cena ore 18.00

È preferibile non integrare l'alimentazione fornita dall'Ospedale con altro cibo e bevande portate dall'esterno.

L'utente può scegliere le pietanze preferite, compatibilmente con la sua patologia e terapia in corso, fra i diversi menù giornalieri proposti.

Qualora sussista l'esigenza, la dietista si occuperà di preparare, su indicazione medica, la dieta più adatta.

Sono previste delle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità della ristorazione.

Permesso di uscita temporanea

Deve essere richiesto al medico di guardia e non può superare le 48 ore.

I certificati di degenza e di dimissione vengono rilasciati dal reparto.

Per autenticazione firme delega per pensioni e per altri documenti ci si deve rivolgere al Funzionario incaricato presso il Comune sede del Presidio Ospedaliero. Informazioni al riguardo possono essere richieste al Coordinatore

8.RICHIESTA DI CONSULENZA ESTERNA

Su richiesta della persona ricoverata e/o dei familiari è consentita la consulenza da parte di uno specialista esterno all'Azienda. Gli oneri economici sono a carico dell'utente, così pure i contatti con lo specialista individuato.

Dovrà essere avvisato il Direttore dell'Unità Operativa comunicando il nome dello specialista, data e ora dell'accesso.

9. ORARIO DI VISITE AI DEGENTI

Ospedali Riuniti Padova Sud "Madre Teresa di Calcutta"

Unità Operativa di degenza	Dislocazione	Orario
Chirurgia Ginecologia Oculistica Ortopedia O.R.L. Urologia	C2 piano 1° C3 piano 1° C1 piano 1° C1 piano 1° C3 piano 1° C3 piano 1°	11.30 - 13.30 18.00 - 20.00
Cardiologia Geriatria Medicina Medicina d'Urgenza <i>In Medicina d'Urgenza, durante gli orari indicati, si accede nelle stanze uno alla volta; non è consentita la presenza continuativa da parte di familiari e/o altre persone di assistenza</i> Nefrologia Neurologia	C1 piano 2° C1 piano 2° C2 e C3 piano 2° C2 piano 2° C1 piano 2° C1 piano 2°	7.30 - 8.30 11.30 - 21.00
Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.)	B1 piano terra	8.00 - 9.30 14.30 - 16.00 18.30 - 20.00

Unità Operativa di degenza	Dislocazione	Orario
Ostetricia	B3 piano 1°	7.30 - 8.30 18.30 - 19.30 per i papà anche dalle 14.00 alle 21.00
Patologia Neonatale	B3 piano 1°	9.00 - 21.00
Pediatria	B3 piano terra	15.00 - 16.00 19.00 - 20.30 è inoltre consentita la permanenza di un familiare in tutte le 24 ore (Legge Regionale 25/01/1979, n. 7)
Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura	C3 piano terra	13.30 - 15.00 19.00 - 20.30
Terapia Sub-Intensiva polivalente Terapia Sub-Intensiva Cardiologica Terapia Intensiva	B1 piano 1° B1 piano 1° B1 piano 1°	7.30 - 8.30 11.30 - 13.00 17.30 - 19.00 13.00 - 14.00 19.00 - 20.00

OSPEDALE DI MONTAGNANA

Unità Operativa di degenza	Orario
Lungodegenza Medicina Fisica e Riabilitazione Ospedale di Comunità	7.30 - 8.30 11.30 - 21.00

OSPEDALE DI CONSELVE

Unità Operativa di degenza	Orario
Medicina Fisica e Riabilitazione Ospedale di Comunità	7.00 - 8.30 12.00 - 14.00 16.00 - 20.00

Comportamento dei visitatori

La visita di parenti e amici costituisce per la persona ricoverata un momento di conforto. Tuttavia i visitatori sono tenuti ad un comportamento che non costituisca motivo di affaticamento o di disturbo sia per la persona che riceve la visita che per gli altri degenti presenti in stanza, oltre che intralcio per le attività assistenziali. È richiesta pertanto la collaborazione di tutti per l'osservanza di alcune semplici regole dettate da ragioni di carattere igienico e organizzativo.

I visitatori non devono:

- fumare
- sedersi sui letti
- entrare in Ospedale se affetti da patologie respiratorie (tosse, raffreddore) e malattie trasmissibili.
- parlare ad alta voce

I visitatori devono:

- lasciare sollecitamente i reparti di degenza qualora invitati in tal senso dagli operatori sanitari.
- limitare a una persona per volta la visita alla persona ricoverata
- rispettare gli orari di visita.

È sconsigliato inoltre accompagnare nelle stanze di degenza bambini di età inferiore ai 12 anni. Possono essere utilizzate, quando possibile, le sale di attesa.

10. CENTRALE OPERATIVA TERRITORIALE (COT)

La C.O.T. è attiva presso gli Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa di Calcutta.

Si tratta di una struttura deputata a facilitare la comunicazione tra Ospedale e Territorio, in particolare per:

- la raccolta e la classificazione del problema/bisogno espresso dall'utente in stato di fragilità clinico-assistenziale;
- il raccordo fra soggetti della rete assistenziale, nel percorso protetto dell'utente dall'Ospedale al domicilio;
- la programmazione e pianificazione degli interventi attivando la rete assistenziale e tutelando i passaggi da un luogo di cura ad un altro da un livello clinico assistenziale ad un altro;
- l'integrazione con l'attività dello Sportello Sanitario Distrettuale per l'attivazione dell'assistenza domiciliare, infermieristica, riabilitativa, programmata, integrata e sociale in collaborazione con i Servizi Comunali.

Da chi può essere attivata la C.O.T.?

Dalle Unità Operative di degenza, dai cittadini ricoverati e/o dai loro familiari, dai MMG, dallo Sportello Sanitario Distrettuale, dai Servizi Sociali Comunali.

la Centrale Operativa Territoriale (C.O.T.)
è aperta dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30.
il sabato dalle 7.30 alle 13.30.
Tel. 0429/715589 - 715590 Cell. 329/2104068
e-mail: cot@ulss17.it

11. II CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato è l'accettazione da parte di un utente del trattamento che gli viene proposto da un Medico. Una volta concesso, il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.

12. TRASPORTO SANITARIO

L'Azienda ULSS 17 garantisce il trasporto degli utenti mediante ambulanza.

Il trasporto è a carico del Servizio sanitario nazionale:

- per le emergenze (trasporto di cittadini malati o infortunati al Pronto Soccorso attraverso la centrale operativa del SUEM 118),
- per il trasferimento presso altri Ospedali disposto dal medico ospedaliero,
- per dimissioni di utenti le cui condizioni cliniche non consentono il trasporto con altri mezzi.

In presenza di particolari condizioni cliniche, è possibile richiedere il trasporto con taxi-ambulanza dal proprio domicilio all'Ospedale; la richiesta deve essere fatta dal medico di famiglia ed inoltrata per l'autorizzazione al Distretto Socio-Sanitario di competenza.

Maggiori dettagli sono riportati nel fascicolo n. 5 della Carta dei Servizi "*Guida al Distretto Socio-Sanitario Unico*".

13. SERVIZIO NECROSCOPICO

La salma del defunto è trasportata all'obitorio dal personale addetto e ricomposta nel rispetto delle indicazioni fornite dai parenti.

L'orario di accesso del pubblico all'obitorio è il seguente:

MONSELICE

Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa di Calcutta

i giorni feriali	8.00 - 20.00
i giorni prefestivi e festivi	8.00 - 18.00

MONTAGNANA

dal lunedì al venerdì	9.00 - 12.00
	13.30 - 15.30
sabato e festivi	9.00 - 12.00

Per la circostanza del **funerale** è possibile accedere all'obitorio trenta minuti prima della partenza.

Informazioni sull'autopsia

Le persone decedute in Ospedale possono, su richiesta del medico curante, essere sottoposte ad autopsia. Ciò consente di verificare con precisione la causa della morte e di acquisire maggiori conoscenze scientifiche sulla malattia che l'ha determinata. I risultati delle indagini autoptiche fanno parte della documentazione clinica.

I medici curanti dell'Ospedale possono (come previsto dalla legge vigente) sottoporre a questa indagine, definita riscontro diagnostico mediante autopsia, il corpo del defunto, senza dover chiedere l'autorizzazione ai parenti. È per questo che, nel comprendere il particolare momento di dolore per la mancanza del congiunto, sarà prestata la massima attenzione, se necessario, per favorire il dialogo tra i medici e i parenti del defunto.

Quando la morte è conseguente a fatti di interesse giudiziario (per esempio morte a seguito di incidente stradale) l'eventuale autopsia viene disposta dall'Autorità Giudiziaria ed eseguita da Medici appositamente incaricati. In questo caso i risultati delle indagini vengono comunicati direttamente all'Autorità Giudiziaria.

14. LA DIMISSIONE

Al momento della dimissione viene consegnata all'utente la relazione clinica di dimissione da consegnare al medico curante, contenente le indagini e le terapie effettuate, la diagnosi di dimissione, nonché l'eventuale terapia da seguire a domicilio.

Il ritorno a domicilio è previsto con mezzi propri. Solo su motivata richiesta del medico di reparto è possibile il rientro in ambulanza con onere a carico del servizio sanitario.

È bene richiedere la restituzione della documentazione sanitaria consegnata durante il ricovero.

L'utente che rifiuta il ricovero, ovvero vuole essere dimesso prima che sia concluso il programma di trattamento e contro il parere del medico, deve dichiarare per iscritto la sua decisione di interrompere la degenza assumendosi la responsabilità per eventuali conseguenze.

15. ASSISTENZA FARMACEUTICA DIRETTA ALLA DIMISSIONE

Medicinali alla dimissione ospedaliera

Per favorire il paziente nel periodo immediatamente successivo alla dimissione ospedaliera (vedi per esempio le problematiche connesse alla necessità di visita da parte del medico di medicina generale nel caso di dimissioni nei fine settimana), viene consegnata al paziente da parte della struttura pubblica al momento della dimissione la terapia farmacologica necessaria nell'immediato post-ricovero. Il paziente o un suo delegato può recarsi con la richiesta del reparto di dimissione presso lo sportello della erogazione diretta presso il Blocco A3 - piano terra - degli Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa di Calcutta.

Nel fascicolo n. 3 della Carta dei Servizi "Guida all'assistenza farmaceutica" sono riportate altre informazioni relative all'erogazione diretta dei farmaci.

16. COPIA CARTELLA CLINICA E ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Copia della cartella clinica può essere richiesta in qualsiasi delle tre sedi ospedaliere indipendentemente da dove è avvenuto il ricovero.

Deve essere richiesta all'Ufficio Cartelle cliniche, attraverso apposito modulo o anche via telefax dal titolare del documento o da un suo delegato munito di documento di identità valido proprio e del delegante.

L'Ufficio è aperto:

Ospedali Riuniti Padova Sud "Madre Teresa di Calcutta"
via Albere, 30 - 35043 Monselice
blocco A3 - piano terra

tel. 0429.715717 - 0429.715718 - 0429.715719

fax 0429.715723

il lunedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

il martedì e il giovedì dalle ore 14.30 alle ore 17.00

il venerdì dalle 9.00 alle 11.00

Ospedale di Conselve

presso CUP

tel. 049.9598151 - fax 049.9598224

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e il martedì anche dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Ospedale di Montagnana

presso Dirigenza Medica

tel. 0429.808613

fax 0429.808691

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e il martedì anche dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Il tempo di attesa per il rilascio di copia della documentazione sanitaria è di 30 giorni.

Il pagamento della tariffa prevista deve essere effettuato presso gli sportelli CUP dell'Azienda prima del ritiro del documento.

A richiesta, la copia della documentazione può essere spedita a domicilio con pagamento in contrassegno.

In caso di mancato ritiro della copia della documentazione richiesta entro 90 giorni dalla disponibilità del documento, lo stesso sarà spedito al domicilio con tariffa e spese postali a carico del richiedente.

I certificati di degenza e di dimissione, su richiesta, vengono rilasciati gratuitamente dal singolo reparto.

17. INFORMAZIONI SULLA DONAZIONE

La dichiarazione di volontà dei cittadini alla donazione di organi a scopo di trapianto è disciplinata dalla Legge 1/4/1999, n. 91.

I cittadini possono dichiarare la loro volontà (positiva o negativa) presso il Distretto Socio-Sanitario di appartenenza o presso il proprio Medico di Medicina Generale.

In ogni momento, comunque, la volontà espressa può essere modificata.

Il "trapianto" è l'unico intervento in grado di salvare la vita dei pazienti con insufficienza intrattabile d'organo.

La donazione degli organi di una persona che, nonostante tutte le cure, muore è un gesto di generosità e di solidarietà.

Nei nostri Presidi Ospedalieri è possibile effettuare l'espianto di organi e tessuti.

Per informazioni di carattere generale è possibile rivolgersi alle sedi operative del Distretto Socio-Sanitario; per informazioni di carattere medico ci si può rivolgere al proprio Medico di Medicina Generale, al Servizio Educazione e Promozione della Salute e al Responsabile dell'unità operativa trapianti e prelievi di organi e tessuti.

18. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E ORGANISMI DI TUTELA

All'interno delle strutture dell'Azienda operano Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

Nel sito aziendale al link [Terzo Settore](#) sono disponibili gli elenchi delle Associazioni di volontariato, Cooperative sociali e Fondazioni presenti nel territorio e operanti nell'ambito socio-sanitario e di servizi alla persona.

19. SERVIZI DI ACCOGLIENZA E COMFORT A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI

Aspetti religioso-culturali

L'Organizzazione rispetta gli aspetti religiosi, spirituali e culturali delle Persone degenti.

Per chi professa la religione cattolica, è presente il sacerdote, che garantisce la propria presenza.

Per le persone di altri culti religiosi, è possibile chiedere al Coordinatore, il quale cercherà di contattare, con la collaborazione dell'interessato e/o dei familiari, Ministri dei culti richiesti.

Distributori automatici/Bar

Negli Ospedali sono presenti bar e distributori automatici a monete per l'acquisto di bevande calde e bibite, nonché di alcuni generi alimentari.

Parcheggio

All'interno o nelle immediate vicinanze degli Ospedali sono presenti parcheggi con posti riservati ai portatori di handicap muniti di apposito tagliando.

Nel parcheggio per il pubblico degli Ospedali Riuniti Padova Sud "Madre Teresa di Calcutta" sono disponibili anche "parcheggi rosa".

Dichiarazione di nascita

All'interno della struttura ospedaliera di Monselice - dove è presente il reparto di Ostetricia - è possibile effettuare la registrazione di nascita.

Farmacie di turno

È possibile consultare i turni di apertura di tutte le farmacie del territorio sul sito aziendale al link:

[farmacia territoriale.](#)

20. ALTRI IMPEGNI INERENTI IL RICOVERO

Impegni trasversali di tutte le Unità Operative

Gli impegni sono stati individuati nei seguenti ambiti:

- a) orientamento, accoglienza e informazioni
- b) tempestività, regolarità, puntualità
- c) personalizzazione e umanizzazione
- d) completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria
- e) comfort
- f) semplicità delle procedure
- g) garanzia e tutela

ORIENTAMENTO, ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

- Tutto il personale è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini dell'informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.

Per una maggiore diffusione delle informazioni le singole strutture dell'Azienda utilizzano strumenti informativi specifici.

I Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta costituiscono il primo momento di informazione, educazione e orientamento degli utenti.

- Ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.

TEMPESTIVITÀ, REGOLARITÀ, PUNTUALITÀ

- Ogni Unità Operativa si impegna ad erogare le prestazioni di competenza garantendo la massima tempestività e puntualità.

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

- Ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste ed ai loro problemi ed eroga le prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti.
- Rilevazione del grado di soddisfazione/gradimento degli utenti dimessi dalle unità operative di degenza relativamente alla qualità erogata dai servizi stessi.

COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

- Ogni utente viene informato correttamente sulle proprie condizioni fisiche, le patologie e le prospettive di guarigione secondo modalità adeguate alla sua cultura, alla sua emotività e capacità di discernimento.
- A tutti gli utenti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostico-terapeutici, viene garantita l'informazione sulle finalità e natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, al fine di poter esprimere liberamente il proprio

consenso. Qualora l'utente non sia in grado di decidere autonomamente, le informazioni vanno fornite a coloro che lo rappresentano.

- Ogni Unità Operativa individua specifici orari nei quali è possibile acquisire da parte dei familiari (designati dall'interessato) informazioni riguardanti la persona ricoverata.
- Ogni Unità Operativa individua una fascia oraria di disponibilità per colloqui (anche telefonici) con i Medici di Medicina Generale.

COMFORT

- L'Azienda si impegna a rendere tutte le sedi delle strutture facilmente accessibili, confortevoli, prive di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere nelle sale di attesa.
- Ogni struttura assicura l'igiene e l'adeguata pulizia dei propri ambienti e locali.
- Al momento della dimissione viene consegnata la terapia farmacologica necessaria nell'immediato post-ricovero per continuare le cure al rientro al proprio domicilio.

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

- Il sistema di prenotazione è presente nelle cinque sedi dislocate nel territorio e la prenotazione può essere effettuata per qualsiasi Presidio dell'Azienda.

- Di norma è possibile effettuare la prenotazione anche per via telefonica attraverso il Call Center Aziendale.
- Ogni prestazione si conclude con l'informazione necessaria alla fruizione delle prestazioni a questa collegate.
- La copia della cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta, salvo casi di dimostrata urgenza.

Garanzia e tutela

- Il Regolamento di Pubblica Tutela è consultabile nel sito aziendale [sezione URP](#) oppure presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Non sempre l'attività svolta dalla pubblica amministrazione riesce a soddisfare le esigenze degli utenti. Qualora la persona ritenga di aver subito un disservizio può presentare reclamo, fornire rilievi o osservazioni.
- Il reclamo è ritenuto uno strumento di partecipazione dell'Utente all'effettivo miglioramento dei servizi erogati, infatti costituisce un'opportunità per l'Azienda.
- Gli Utenti possono presentare reclami, rilievi o osservazioni verbali o scritti utilizzando i moduli disponibili all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sul sito aziendale, oppure inviando una lettera indirizzata al

Direttore Generale Via Albere, 30 - 35043 Monselice (PD), tramite telefax o comunicazione via PEC (posta elettronica certificata) all'indirizzo:

protocollo.aulss6@pecveneto.it .

- I Cittadini che inoltrano un reclamo firmato ricevono in tempi brevi una comunicazione dall'URP di presa in carico della segnalazione e una successiva risposta scritta a firma del Direttore aziendale competente.
- I reclami possono essere presentati anche tramite gli Organismi di tutela o le Associazioni di volontariato.
- Le singole strutture assicurano la massima collaborazione per la rimozione del disservizio segnalato e per l'adozione di eventuali misure e provvedimenti ritenuti necessari.
- L'Azienda si impegna ad effettuare adeguate verifiche sul gradimento degli Utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.

21. NUMERI TELEFONICI UTILI

Emergenza medica	118
CUP - Centro Unico Prenotazioni - Call center - da rete fissa - da cellulare e dall'estero (numero a pagamento)	800 437 040 0429 714410
Centralino Conselve Este Monselice Via Albere, 30 Monselice Via Marconi, 19 Montagnana	049 9598111 0429 618111 0429 714111 0429 788111 0429 808111
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - numero verde	800 201 301 0429 715817
Ufficio cartelle cliniche Conselve Monselice Montagnana	049 9598162 0429 715717- 18-19 0429 808613
Servizio di continuità assistenziale Conselve Este Monselice Montagnana	049 9598158 0429 51666 0429 788397 0429 82206

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione per informazioni e comunicazioni

Numero verde: 800 201 301

Tel.: 0429 715817

Fax: 0429 715309

e-mail: urp@aulss6.veneto.it

www.ulss17.it