

IL PATTO di QUALITÀ

Esenzioni pagamento ticket

- prestazioni riferite a soggetti esenti per patologia e/o reddito e altre condizioni previste dalla normativa vigente;
- prestazioni riferite alle persone straniere temporaneamente presenti (STP) se indigenti ed ai sensi della normativa vigente.

Eventuali ticket dovranno essere pagati con sollecitudine presso il CUP/Cassa dell'ospedale negli orari di apertura, o alla cassa automatica, sempre attiva, utilizzando il foglio di pagamento.

Nel caso in cui vengano emessi ticket ad utenti stranieri è possibile ottenere chiarimenti rivolgendosi all'Ufficio Spedalità (piano terra Ospedale Nuovo, adiacente al CUP Cassa).

Le garanzie dell'Unità Operativa

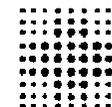
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alla dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni su: preparazione dell'esame, modalità di esecuzione; stato di salute.
- Gestione dell'urgenza tramite contatto diretto tra Medico di Medicina Generale e medico di Gastroenterologia.
- Presa in carico dell'utente in ogni momento del percorso diagnostico terapeutico: accoglienza, esecuzione delle procedure, osservazione successiva, consegna del referto, eventuali ulteriori accertamenti diagnostici.
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio.

I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto degli altri utenti.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).
- Al momento dell'ingresso in reparto, La preghiamo di comunicare eventuali allergie e/o intolleranze alimentari a cui fosse soggetto al personale assistenziale in servizio.

Suggerimenti, reclami ed elogi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e lo staff Qualità Aziendale, sono garanti del patto di qualità: accolgono le segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio Viale Amendola, 2, Imola, tel. 0542 604121, fax 0542 604247, e-mail: urp@ausl.imola.bo.it.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Dipartimento Medico Oncologico



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

CARTA DEI SERVIZI **uoc gastroenterologia ed** **endoscopia digestiva**

*Gentile Signora, Egregio Signore,
questa carta ha lo scopo di darLe il benvenuto,
illustrare l'organizzazione dell'assistenza, le attività
svolte e chiederLe cortesemente di collaborare al
Patto della Qualità con un comportamento
responsabile e corretto.
Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie migliora
la qualità del servizio offerto a Lei e agli altri
cittadini.*

Punto di ascolto **Accoglienza**

Tel. 0542 662407
Fax. 0542 662409

Ospedale Santa Maria della Scaletta

Via Montericco, 4 Imola - Piano terra

Centralino: 0542 662111

Coordinatore Assistenziale:

CPSI Marcello Domenico Maggio

e_mail: caposala.gastro@ausl.imola.bo.it

ottobre 2015 (n. 2.3)

Direttore UOC Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva: Prof. Giancarlo Caletti
e_mail: g.caletti@ausl.imola.bo.it; tel. 0542 662407

Coordinatore Assistenziale:
CPSI Marcello Domenico Maggio
e_mail: caposala.gastro@ausl.imola.bo.it;
tel. 0542 662407

EQUIPE

Il personale medico universitario è rappresentato dal Direttore, il Professor Giancarlo Caletti e da un Ricercatore, il Dott. Pietro Fusaroli.
Il personale medico dell'Azienda USL è composto dai dirigenti medici ospedalieri: dott.ssa Maria Cristina D'Ercole, dott.ssa Simona Guglielmo, dott.ssa Marta Serrani; dott. Andrea Lisotti.
Il personale assistenziale è costituito da diciotto tra infermiere professionali e operatori socio sanitari, oltre al coordinatore.

PRESENTAZIONE STRUTTURA ENDOSCOPICA

Dalla fine del 2012 l'UOC di Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva, nata a Castel S. Pietro T. nel 2001 a seguito di una convenzione tra Università di Bologna e Azienda Usl di Imola periodicamente rinnovata, si è trasferita al piano terra dell'Ospedale S. Maria della Scaletta di Imola.
È raggiungibile dall'atrio-portineria seguendo le indicazioni e la segnaletica di terra, costituita da pallini di colore rosa.
La struttura ha una superficie di circa 450 mq e si divide in 3 sale endoscopiche; 2 ambulatori; 1 sala regia/refertazione; 1 sala osservazione con 7 posti letto; 1 sala d'attesa e 20 locali di servizio. La UOC è dotata di tecnologie endoscopiche all'avanguardia.

PRESENTAZIONE DEGENZA GASTROENTEROLOGICA

Coordinatrice Infermieristica
Marzia Pozzi telefono 0542 662602

L'Unità Operativa è organizzata in 2 posti letto di Gastroenterologia siti al 5° piano dell'Ospedale di Imola. In qualsiasi momento e per tutto il periodo di degenza può rivolgersi per ogni necessità al personale Medico, Infermieristico e Socio Assistenziale del reparto.

GIORNATA DI DEGENZA

Ore 7.15.....Sveglia degenti
Ore 8.15/8.45.....Prima colazione
Ore 8.40/11.40.....Visita dello staff medico
Ore 12.00/12.30...Distribuzione pranzo
Ore 14.00/16.00...Riposo pomeridiano
Ore 18.00/18.30...Cena

I visitatori possono entrare in reparto dalle 7 alle 21 eccetto in corso di visita medica. Durante tale intervallo si chiede cortesemente ai visitatori di non sostare nel corridoio per non intralciare le attività assistenziali in corso.

Durante il giorno nelle camere di degenza è permessa la presenza di una sola persona per degente.

Di notte un familiare o una persona di fiducia si può trattenere in camera con l'autorizzazione del personale sanitario.

La sicurezza

- Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti
- negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero.
- È sconsigliabile durante la degenza tenere con sé oggetti di valore.
- La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello) e di un bicchiere per i pasti.
- Nell'eventualità ne sia sprovvista è comunque possibile richiederli al personale di reparto.
- È consigliabile biancheria per la notte con apertura anteriore.

Le raccomandiamo di segnalare al personale o alla Caposala ogni eventuale incidente o disservizio.

La dimissione

La dimissione viene sempre concordata con Lei e con i Suoi famigliari di riferimento, attraverso colloquio con il medico responsabile.

Se necessario, prima della dimissione il medico e l'infermiere responsabili individuano e predispongono un piano di continuità diagnostico terapeutico assistenziale attraverso l'attivazione dei servizi intra/extra ospedalieri ed in particolare del suo medico curante.

In linea con le direttive aziendali, il Reparto si fa carico di fornirle i farmaci necessari per la terapia al domicilio al momento della dimissione.

I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico dell'unità operativa e la fotocopia di cartella clinica va richiesta all'Ufficio Accettazione, ubicato al piano terra adiacente al CUP dell'Ospedale di Imola, dopo la dimissione o la conclusione dell'iter diagnostico post dimissione.

La tutela della privacy

Ai sensi del D.Lgs 196/03 e successive integrazioni, il trattamento dei dati personali e sensibili sarà improntato a principi di riservatezza, legittimità, indispensabilità e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati stessi vengono raccolti. Le notizie sulla Sua salute possono essere fornite solo a Lei o a persona da Lei designata.

Il diritto all'informazione

Il medico ha il dovere di informarla, se lei lo desidera, sulle sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. Per gli esami invasivi e i trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile acquisire il suo consenso informato. Per questo, il personale infermieristico le consegnerà un modulo in cui sono contenute informazioni sul trattamento sanitario, che Lei dovrà leggere e comprendere prima della firma.