

## 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

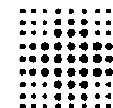
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alla dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni su: preparazione dell'esame, modalità di esecuzione; stato di salute.
- Gestione dell'urgenza tramite contatto diretto tra Medico di Medicina 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](mailto:g.caletti@ausl.imola.bo.it); tel. 0542 662407

**Coordinatore Assistenziale:**  
CPSI Marcello Domenico Maggio  
e\_mail: [caposala.gastro@ausl.imola.bo.it](mailto: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.