

OSPEDALE MISERICORDIA DI GROSSETO

Informazioni e notizie utili per degenti e visitatori

Gentile Ospite,
quando si tratta di salute abbiamo bisogno
di informazioni certe, corrette e tempestive;
tuttavia orientarsi tra i numerosi servizi
disponibili può essere difficile.

Ci auguriamo quindi che la lettura di questa
guida possa esserLe d'aiuto per utilizzare al
meglio i nostri servizi ambulatoriali e per
rendere più serena la degenza.

Per ogni necessità potrà rivolgersi al personale
in servizio, identificabile dal cartellino di
riconoscimento oppure al Punto URP –
Ufficio Relazioni con il Pubblico o ai
Servizi Accoglienza e di Portineria.

Il Direttore del Presidio Ospedaliero



INDICE

A. LA RETE DI ACCOGLIENZA E I SERVIZI PER L'UTENTE.....pag. 4

- A.01. URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- A.02. Portineria e Accoglienza Ospedaliera
- A.03. Associazioni di Volontariato
- A.04. Servizio di mediazione culturale
- A.05. Assistenza religiosa
- A.06. Servizi bancari
- A.07. Distributori bevande
- A.08. Rivendita giornali
- A.09. Biblioteca
- A.10. Telefoni e postazioni WiFi
- A.11. Servizio barbiere/parrucchiere
- A.12. Parcheggi
- A.13. Igiene e sicurezza. Le buone pratiche
- A.14. Divieto di fumo
- A.15. Norme antincendio
- A.16. I diritti del malato e del bambino in ospedale

B. IL RICOVERO.....pag. 7

- B.01. Il ricovero
- B.02. Accettazione
- B.03. Accoglienza in reparto e comfort alberghiero
- B.04. Cosa portare e cosa non portare in ospedale
- B.05. Prestazioni sanitarie libero professionali in regime di ricovero
- B.06. Équipe dedicata all'assistenza
- B.07. I pasti
- B.08. Visite ai degenti
- B.09. Attività privata integrativa di sostegno (APIS)
- B.10. Informazioni sanitarie e consenso informato
- B.11. Tutela alla riservatezza dei dati



C. LA DIMISSIONE.....pag. 11

- C.01. La dimissione
- C.02. Assistenza sociale
- C.03. Punto assistenza alla dimissione (PAD)
- C.04. Punto farmaceutico
- C.05. Consegna referti e altra documentazione sanitaria

D. ATTIVITÀ AMBULATORIALE E DAY SERVICE.....pag. 13

- D.01. Attività ambulatoriale
- D.02. Attività di prelievo e ritiro dei referti
- D.03. Centro Unico Prenotazioni - CUP Aziendale

E. IL PARTO NEL PUNTO NASCITA DI GROSSETO: NOTIZIE UTILI.....pag. 15

- E.01. Cosa portare per il ricovero?
- E.02. Come si svolgono l'accoglienza e la presa in carico
- E.03. La vita in reparto
- E.04. Orari visite dei parenti, amici, conoscenti
- E.05. Dichiarazione alla nascita
- E.06. Le dimissioni
- E.07. Il rientro a casa: il raccordo con il territorio, la scelta del pediatra



A. LA RETE DI ACCOGLIENZA E I SERVIZI PER L'UTENTE

A.01. URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP svolge più funzioni tra le quali:

- Informa sulle attività dell'azienda e sulle modalità di accesso ai servizi;
- Garantisce la tutela attraverso la gestione di reclami e segnalazioni.

L'utente può rivolgersi all'URP direttamente di persona, telefonando al numero **0564/485034** Fax 0564/486509 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.30 oppure inviando una mail al seguente indirizzo urp.grosseto@uslsudest.toscana.it.

L'ufficio URP è collocato davanti alla portineria al piano terra.

Numero verde **800.320.651** (per ricevere informazioni sui servizi sanitari)

A.02. Portineria e Accoglienza Ospedaliera

Presso l'atrio principale del Presidio è collocato il servizio di portineria, attivo 24 ore su 24, che ha il compito di indirizzare gli utenti e gli accompagnatori ai diversi settori di attività.

Tale servizio, oltre a garantire un punto informativo per chi accede all'ospedale, vigila sugli accessi.

Portineria tel. **0564 485270**

A.03. Associazioni di Volontariato

Grazie alla cooperazione e generosità delle Associazioni sono stati realizzati progetti di miglioramento sull'accessibilità ai servizi (Progetto accoglienza, Programmi per l'umanizzazione delle cure, Servizio accompagnamento per utenti fragili o anziani).

All'interno del Presidio Ospedaliero sono presenti Associazioni di Volontariato e Tutela che, sulla base di appositi protocolli di intesa stipulati con l'Azienda, contribuiscono a rendere effettiva la partecipazione dei cittadini e forniscono i servizi rispondenti alle esigenze degli utenti.

A.04. Servizio di mediazione culturale

E' possibile contattare interpreti linguistici rivolgendosi al Coordinatore infermieristico del modulo di degenza o alla Direzione Sanitaria.

A.05. Assistenza religiosa

All'interno del Presidio è presente, al piano terra, un luogo dedicato al culto della fede Cattolica. La S. Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 16.30 e la domenica mattina alle ore 10.30.

Il Cappellano cura inoltre l'assistenza religiosa nei reparti di degenza.



È possibile contattare i ministri di culto di diverse religioni rivolgendosi al Coordinatore infermieristico del modulo di degenza o alla Direzione Sanitaria del Presidio.

A.06. Servizi bancari

Si ricorda che nel Presidio Ospedaliero sono presenti uno sportello bancario, situato al piano terra presso la scala C (orari 8.30 – 13.00 prefestivi 8.30 – 11.30) ed uno sportello Bancomat presso l'ingresso principale attivo 24 ore su 24.

A.07. Distributori bevande

Al piano terra del Presidio è ubicato il Bar.

Sono inoltre collocati nella Sala di attesa del Pronto Soccorso, nella palazzina Libera Professione, nella palazzina del 118 e presso la scala centrale del 3°, 4°, 5° e 6° piano distributori automatici di bevande (calde e fredde) e di snack.

A.08. Rivendita giornali

E' presente l'edicola posta all'ingresso principale con orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 20.30 nei giorni feriali e dalle ore 8.30 alle 14.30 nei giorni festivi.

E' inoltre possibile ricevere giornali e riviste presso il reparto contattando il personale incaricato del servizio.

A.09. Biblioteca

Nell'atrio al piano terra dell'ospedale è presente anche un punto biblioteca, mirato alla distribuzione di libri, audiolibri ed altri materiali informativi, a disposizione sia dei pazienti ricoverati che per tutti quelli che ne vogliono usufruire all'interno della struttura ospedaliera.

La biblioteca è aperta il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e il martedì dalle 15.00 alle 18.00.

A.10. Telefoni e postazioni WiFi

Negli spazi comuni del Presidio sono presenti apparecchi telefonici pubblici.

L'uso di telefoni cellulari è regolamentato da specifiche disposizioni della Direzione di Presidio. In ogni piano di degenza è presente un telefono portatile per pazienti non deambulanti.

Le comunicazioni dall'esterno verso i ricoverati avvengono di norma tramite centralino e sono consentite dalle ore 14.00 alle ore 16.00, salvo motivate urgenze.

Nell'area dell'ingresso principale e nella sala di attesa del pronto Soccorso nell'ambito del progetto della Provincia di Grosseto, Maremma WiFi, ha allestito due postazioni dove è possibile collegarsi gratuitamente e liberamente ad internet, attraverso la rete pubblica, con tablet, computer e telefonino, previa registrazione alla rete dell'ospedale.

A.11. Servizio barbiere/parrucchiere

E' possibile ricevere il servizio rivolgendosi al personale della portineria o del reparto. Il servizio è svolto dietro pagamento.

A.12. Parcheggi

Esiste un parcheggio esterno nella zona di fronte e uno interno sul retro della struttura ospedaliera. Sono inoltre presenti zone a disco orario lungo il perimetro del Presidio.

A.13. Igiene e sicurezza. Le buone pratiche

All'interno del Presidio sono collocati contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti, identificabili dal colore e da apposita indicazione apposta sul lato anteriore. Inoltre, contro il rischio di infezioni, sono stati installati all'interno del Presidio, nei reparti e sui carrelli delle visite i flaconi di gel igienizzante a cui medici, infermieri, pazienti e visitatori possono attingere.

L'Azienda promuove il miglioramento continuo delle buone pratica e la loro costante verifica.

Tra le principali pratiche attestate si cita:

- uso corretto antibiotici
- prevenzione delle cadute
- misura e gestione del dolore
- comunicazione difficile
- corretta identificazione del paziente
- igiene delle mani
- prevenzione ulcere da pressione

A.14. Divieto di fumo

E' fatto divieto di fumare sia all'interno che all'esterno della struttura, così come nelle aree pertinenziali dell'ospedale.

L'azienda si impegna inoltre nella disassuefazione al fumo e per tale motivo esiste nella struttura il "Centro Antifumo" a cui è possibile richiedere informazioni al numero telefonico **0564 483 344**.

A.15. Norme antincendio

Il personale è opportunamente addestrato, con corsi periodici, a tutelare la sicurezza dei degenti.

In caso di incendio:

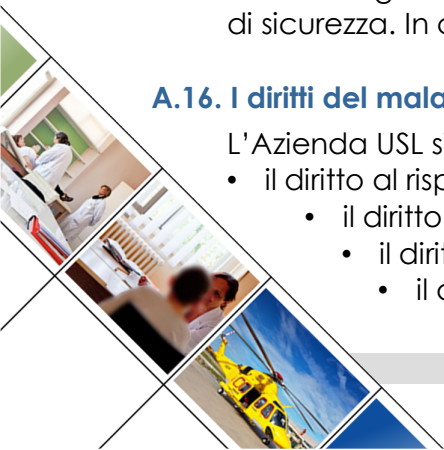
Mantenere la calma e non farsi prendere dal panico!

Se siete in grado di camminare autonomamente seguite la segnaletica delle uscite di sicurezza. In caso contrario **attendere il personale del reparto**.

A.16. I diritti del malato e del bambino in ospedale

L'Azienda USL si impegna a garantire:

- il diritto al rispetto della persona;
 - il diritto al consenso informato;
 - il diritto all'accesso alla documentazione sanitaria;
 - il diritto alla riservatezza;



- il diritto al reclamo;
- i diritti del bambino in ospedale.

E' un diritto della persona ricoverata richiedere una seconda opinione medica nell'ambito delle competenze di alta specializzazione presenti in area vasta su motivate esigenze e condivise con il medico curante/tutor.

All'interno dell'ospedale sono attive altre Associazioni di Tutela e Volontariato che svolgono attività di sostegno al paziente e ai familiari (AVO, ABIO, ecc).

E' possibile per un genitore assistere senza limite di orario il proprio figlio ricoverato e accompagnarlo in sala di preanestesia e sala risvegli in caso di interventi chirurgici o esami invasivi.

Durante il ricovero del figlio minore un genitore ha diritto alla migliore sistemazione possibile (poltrona/letto) e ad usufruire dei pasti gratuitamente.

B. IL RICOVERO

B.01. Il ricovero

È un periodo di permanenza utile ad una individuazione dello stato di salute e alla erogazione delle cure necessarie.

Il ricovero in ospedale e può avvenire nei seguenti modi:

Ricovero urgente: si effettua sempre attraverso il Pronto Soccorso 24 ore su 24.

Ricovero Programmato (solo in area chirurgica) : è proposto dal medico specialista previa valutazione chirurgica ambulatoriale.

Il ricovero può essere a ciclo continuativo o diurno come nel caso del Day Surgery.

Il Day Surgery consiste in un ricovero che comporta la permanenza dell'utente all'interno della struttura per parte della giornata. La prestazione assistenziale è finalizzata all'esecuzione di un intervento chirurgico o procedure invasive che per complessità di esecuzione, durata dell'intervento sono erogabili in sicurezza senza la necessità di una osservazione post operatoria molto prolungata e, che in ogni caso, non richiede osservazione notturna. Il ricovero in day surgery è programmato e l'accesso può avvenire esclusivamente con le modalità del ricovero programmato regolamentato da lista di attesa.

Dal Febbraio 2010 le aziende sanitarie toscane garantiscono le prestazioni chirurgiche programmate attraverso una gestione trasparente delle liste di attesa , mediante la costituzione di un ufficio di Programmazione Chirurgica (UPC). Tale ufficio è situato presso il Poliambulatorio chirurgico del Presidio, lo sportello è aperto al pubblico dalle **9.00** alle ore **13.00** e dalle ore **15.00** alle ore **19.00**, oppure telefonando ai numeri **0564/483562** (anche FAX) o **0564/483670**.

B.02. Accettazione

All'atto del ricovero presso il modulo di degenza (setting) è richiesta la seguente documentazione:

- Tessera sanitaria/Carta Sanitaria Elettronica
- documento di riconoscimento in corso di validità

Una volta svolte le pratiche di accettazione verrà applicato al polso del ricoverando un braccialetto di riconoscimento da tenere per tutto il periodo di degenza.

B.03. Accoglienza in reparto e comfort alberghiero

Il nuovo modello organizzativo della degenza, che rinnova il concetto di reparto tradizionale, è quello per aree funzionali a diversa intensità di cura. Tale modello è stato avviato nel nostro presidio allo scopo di garantire un'assistenza più personalizzata all'interno delle nuove aree di degenza (Moduli di degenza).

All'ingresso del paziente nel modulo questi sarà accolto dall'infermiera(e) di turno che si occuperà dell'accettazione, della consegna del materiale informativo e lo accompagnerà nella stanza e al posto letto riservato, con tutta la dotazione (presa elettrica, luce e campanello di chiamata) a cui si può accedere. L'infermiera(e) rimarrà a disposizione per ogni ulteriore chiarimento. Al momento dell'accesso La invitiamo a segnalare agli operatori forme di intolleranza alimentare, ai farmaci, o allergie al lattice.

Ogni area di degenza è dotata di camere con massimo 2 posti letto. La maggioranza è dotata di bagno ed in tutte sono presenti letti reclinabili, comodini su ruote con piano estraibile, armadietti e tavolo. Sono inoltre presenti camere attrezzate per i degenti portatori di handicap. All'interno del Presidio sono disponibili camere a pagamento. Per eventuali richieste rivolgersi all'Ufficio Libera Professione (0564/483494 dal lunedì al venerdì 08.00/13.00 e 14.00/20.00.)

Presso l'area pediatrica ci sono aree e spazi dedicati al gioco e all'animazione con presenza di volontari (Associazione ABIO) costantemente dedicati a promuovere attività di socializzazione ed intrattenimento per i piccoli ricoverati sia nell'area di degenza sia presso il pronto soccorso pediatrico.

B.04. Cosa portare e cosa non portare in ospedale

Portare:

- ✓ Tessera sanitaria/Carta Sanitaria Elettronica;
- ✓ Documento di riconoscimento in corso di validità;
(È opportuno che tutta la documentazione sanitaria, di cui il paziente sia già in possesso, venga messa a disposizione dei medici del reparto per una più rapida conoscenza dello stato di salute al momento del ricovero.)
- ✓ Biancheria da bagno e da notte, come telo bagno, pigiama o camicia da notte, vestaglia, pantofole;
- ✓ Set da toilette, composto da spugna, sapone, dentifricio, spazzolino da denti, pettine e altri accessori ritenuti utili alla cura e igiene personale;
- ✓ Set per il vitto, composto da posate, bicchiere, tazza per la colazione.

Non portare :

- ✓ Farmaci che non siano stati prescritti dall'équipe medica del reparto o la cui assunzione non sia stata comunicata e accettata dall'équipe medesima;
- ✓ Alcolici;
- ✓ Oggetti di valore (gioielli, ecc.);
- ✓ Somme di denaro eccedenti quella necessaria a piccoli acquisti (riviste, sapone, dentifricio, ecc.);

- ✓ Il Presidio Ospedaliero non è provvisto di cassette di sicurezza ad uso dei pazienti.

B.05. Prestazioni sanitarie libero professionali in regime di ricovero

L'utente può chiedere di essere assistito in regime libero professionale da medici dipendenti dell'Azienda. I costi di tale servizio, unitamente alla relativa regolamentazione e modalità di accesso, sono consultabili presso l'Ufficio Libera Professione o telefonando direttamente al numero **0564/483494** dal lunedì al venerdì, 08.00/13.00 e 14.00/20.00.

B.06. Équipe dedicata all'assistenza

Tutto il personale ospedaliero, riconoscibile tramite cartellino di identificazione, è impegnato, secondo il ruolo, ad assicurare un'assistenza qualificata e a promuovere un rapporto interpersonale diretto, rispettoso e professionale, compresi gli interventi di educazione/informazione sanitaria finalizzati a rendere l'utente maggiormente competente nella gestione della malattia sia durante il processo assistenziale sia all'atto della dimissione (predisposizione lettera di dimissione con eventuali sussidi utili, ecc.)

E' utile ricordare che:

- il personale medico indossa un camice bianco;
- il Coordinatore Interno(Capo Sala)indossa una divisa di colore bianco bordata di blu;
- il personale infermieristico una divisa bianca bordata di azzurro;
- il personale tecnico una divisa bianca con bordo rosso (se tecnico di radiologia o di laboratorio) o arancione (se tecnico della riabilitazione);
- il personale di dialisi e pronto soccorso una divisa azzurra;
- il personale di sala operatoria indossa una divisa verde;
- il personale ausiliario una divisa bianca bordata da righe bianche/celesti;

All'interno del Presidio Ospedaliero può operare anche personale sanitario in formazione (tirocinio, specializzazione) identificato da apposito cartellino di riconoscimento. Il personale del reparto deve essere informato ogni volta che ci si allontana dalla reparto di degenza.

B.07. I pasti

All'interno di un menù prestabilito il paziente ha la facoltà di scegliere tra i pasti proposti quelli maggiormente compatibili con la sua patologia. Su richiesta del medico e avvalendosi della consulenza del servizio dietetico potranno essere prescritte diete personalizzate ed adeguate alla patologia in atto. La scelta del menù musulmano, invece, può essere fatta anche all'atto dell'accettazione ospedaliera.

Fasce orari pasti:

- Colazione ore 07.30/08.30
- Pranzo ore 12.00/13.30
- Cena ore 18.30/19.30

Vi è la possibilità per il genitore dei bambini ricoverati di consumare il pasto presso il modulo di degenza. Il Presidio dispone di due punti ristoro per i familiari dei ricoverati e utenti esterni.

B.08. Visite ai degenti

Ogni paziente può ricevere visite di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo al regolare svolgimento delle attività sanitarie e che non arrechino disturbo al riposo e alla privacy degli altri degenti.

Per questo è importante rispettare gli orari stabiliti. Di norma è consentito ricevere visite dalle ore **13.00** alle ore **14.30** e dalle **19.00** alle **20.00**.

In casi particolari è consentita la presenza di un familiare o di altra persona di fiducia oltre gli orari indicati, dietro rilascio di apposito permesso da richiedere al Coordinatore infermieristico.

Si sconsigliano, per motivi igienico-sanitari, visite in ospedale ai minori di anni 12. Importante invece, contro il rischio di infezioni, utilizzare i flaconi di gel igienizzante presenti all'interno dell'ospedale.

Gli accessi alla struttura ospedaliera sono regolamentati e sorvegliati dal personale di vigilanza durante le ore diurne mentre **non sono permessi** dalle ore 21.00 alle ore 07.00

Visite ai Degenti presso i le terapie intensive

Presso il Presidio di Grosseto è applicato il modello assistenziale delle terapie intensive aperte, tramite l'estensione dell'orario di accesso ai visitatori.

B.09. Attività privata integrativa di sostegno (APIS)

Con apposito regolamento aziendale (deliberazione n. 484 dell'11.11.2010) sono disciplinate anche le modalità con le quali può essere svolta l'attività privata integrativa di sostegno (APIS), attività che può essere autorizzata in relazione a condizione di disagio soggettivo del degente, derivante dall'allontanamento del proprio ambiente sociale e familiare.

Sono escluse dall'attività privata integrativa di sostegno (APIS) tutte le funzioni erogate nell'ambito della struttura di ricovero in quanto di esclusiva competenza del personale medico, infermieristico, della riabilitazione, di assistenza di base e di supporto che ne assume la diretta responsabilità.

Per informazioni circa le caratteristiche e le modalità di richiesta, rivolgersi alla Direzione Sanitaria del Presidio.

B.10. Informazioni sanitarie e consenso informato

Il paziente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute con un linguaggio chiaro e comprensibile.

In tal senso è prevista la presenza di un medico tutor e di un infermiere tutor che saranno a disposizione del paziente (o di familiari e/o terzi autorizzati per iscritto dal paziente stesso al momento del ricovero) negli orari stabiliti in ogni reparto per fornire tutte le informazioni disponibili.

Il paziente ha inoltre il diritto di essere informato su ogni atto sanitario (diagnostico, terapeutico) cui debba essere sottoposto esprimendo il proprio consenso al trattamento. In alcuni casi è previsto che tale consenso debba essere fornito in forma scritta con sottoscrizione di apposito modulo aziendale.

B.11. Tutela alla riservatezza dei dati

L'Azienda USL Toscana Sud Est garantisce a tutti i cittadini che i dati personali e sensibili in suo possesso saranno utilizzati e custoditi in modo corretto, lecito e trasparente tutelando la riservatezza e i diritti dell'interessato.

A tal fine l'Azienda ha adottato un apposito regolamento di applicazione della tutela della privacy consultabile presso il punto URP.

Si fa presente che in caso di ricovero verrà chiesto ad ogni paziente di firmare un modulo per il consenso al trattamento dei dati personali, con il quale è possibile indicare i nominativi delle persone autorizzate a ricevere informazioni sulla presenza in ospedale o sul proprio stato di salute.

C. LA DIMISSIONE

C.01. La dimissione

Al momento della dimissione verranno rilasciate al paziente tutte le informazioni sulle terapie e gli accertamenti effettuati nel periodo di ricovero e le indicazioni per continuare eventuali trattamenti, in accordo con il medico curante.

La documentazione sanitaria relativa al ricovero verrà rilasciata dall'Ufficio Cartelle Cliniche previa richiesta scritta presso l'ufficio medesimo ubicato al piano terra (dal lunedì al sabato dalle ore 9.30 alle 12.30 ad eccezione del mercoledì; il martedì e giovedì anche dalle 15 alle 18) .

Su indicazione del medico del reparto, in raccordo con il medico di Medicina Generale e con il medico del Distretto, può essere disposta la "dimissione protetta" ed attivate forme di assistenza domiciliare. Prima di lasciare l'ospedale viene consegnata al paziente la lettera di dimissione. Inoltre, al fine di garantire la continuità terapeutica dopo l'uscita dal reparto, è attivo il Servizio Farmaceutico Interno (**vedi anche C.04. Punto farmaceutico**)

C.02. Assistenza sociale

È assicurata la presenza di Assistenti Sociali che agiscono in collegamento con il reparto e con il Pronto Soccorso per facilitare la presa in carico del paziente, qualora necessari di prestazioni assistenziali o di sostegno sociale conseguenti alla dimissione.

C.03. Punto assistenza alla dimissione (PAD)

All'interno dell'ospedale è presente un Punto Assistenza alla Dimissione (come da indicazioni regionali, Delibera GRT 360/2009) con lo scopo di prendersi cura della persona dimessa ed in attesa di rientrare al proprio domicilio, assicurandole un'assistenza di base e l'organizzazione del trasporto sanitario.

Questo servizio facilita il processo di dimissione dal modulo di degenza e consente a sua volta alle persone in sosta al Pronto Soccorso di essere ricoverate più rapidamente. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

C.04. Punto farmaceutico

È ubicato presso il Presidio Provinciale di Grosseto (zona atrio- portineria).



Il servizio eroga, all'atto delle dimissione ospedaliera o da visita ambulatoriale, previa richiesta redatta dallo specialista su apposita modulistica, dispositivi medici, ausili, soluzioni infusionali e alimenti dietetici, oltre i farmaci necessari al paziente nella fase post-ricovero.

Aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 e il Sabato dalle 9.00 alle 13.00.

C.05. Consegna referti e altra documentazione sanitaria

La documentazione sanitaria deve essere di norma ritirata dal diretto interessato. Può provvedere al ritiro anche persona diversa, dietro presentazione di delega scritta, unitamente ad un documento di riconoscimento del delegante e del delegato in corso di validità.

La consegna dei referti deve avvenire, di norma, entro 5 giorni dalla data di esecuzione della prestazione. Tuttavia alcuni particolari esami necessitano di tempi tecnici maggiori. La documentazione viene consegnata in busta chiusa per garantire la riservatezza delle informazioni contenute. Può inoltre essere inviata, su richiesta dell'interessato, anche a mezzo servizio postale, con spese a carico del destinatario. Il **mancato ritiro** del referto comporta sempre il **pagamento** della prestazione a **prezzo pieno**.

Per le copie delle cartelle cliniche e dei certificati di ricovero relativi al periodo di degenza è possibile far richiesta presso l'Ufficio Cartelle Cliniche. Il rilascio di tale documentazione è sempre soggetto a pagamento. L'orario dell'archivio è il seguente: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 ed il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle 17.30. Mercoledì chiuso.

La richiesta da parte del diretto interessato può essere effettuata personalmente allo sportello, su apposito modulo da firmare in presenza del dipendente addetto e dietro esibizione di un documento di riconoscimento, oppure anche a mezzo postale o via fax. In questi ultimi casi la richiesta dovrà contenere, oltre ai dati anagrafici del diretto interessato, anche l'indirizzo e i dati relativi al ricovero, utili ad identificare la cartella clinica.

Dovrà inoltre essere unita copia del documento di identità, nonché della ricevuta di avvenuto pagamento della tariffa prevista per il rilascio della documentazione.

La richiesta può essere avanzata anche da un terzo delegato o dagli eredi. Nel primo caso dovrà essere allegata, oltre alla delega, copia del documento di identità del delegante diretto interessato e copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa. Qualora la richiesta provenga da parte di un erede ad essa dovrà essere allegata dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante il relativo status.

La consegna delle copie delle cartelle cliniche avviene, di norma, entro 30 giorni dalla richiesta, direttamente o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario, s.p.m). Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati e sono evase nel più breve tempo possibile.

D. ATTIVITÀ AMBULATORIALE E DAY SERVICE

D.01. Attività ambulatoriale

Nel Presidio Ospedaliero vengono erogate prestazioni specialistiche, diagnostiche e terapeutiche in regime ambulatoriale.

L'accesso alle attività ambulatoriali e diagnostiche del Presidio è garantito mediante prenotazione telefonica che può essere effettuata contattando il " Call Center Centro Unico di Prenotazione – CUP" (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 chiamando il numero verde gratuito 800.500.483 sia da rete fissa che mobile, o il numero 0564/972190 per chi chiama da telefono fisso, da fuori provincia di Grosseto) o recandosi agli uffici del CUP e Riscossione Ticket del Presidio (dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.30 il sabato 8.00 – 13.00)

Al termine della visita ambulatoriale verrà consegnato all'utente un referto medico con le principali indicazioni diagnostico-terapeutiche.

Day Service

Il presidio offre anche un modello organizzativo di assistenza ambulatoriale complessa, Day Service, (come da indicazioni regionali, Delibera 1045/2011) con lo scopo di favorire l'accesso a determinate prestazioni diagnostiche terapeutiche in tempi brevi secondo pacchetti predefiniti.

E' possibile accedere al Day Service mediante prenotazione CUP (vedi D.01) con richiesta del MMG, specialista ospedaliero o territoriale

D.02. Attività di prelievo e ritiro dei referti

I prelievi di Medicina di Laboratorio possono essere effettuati con accesso diretto dietro presentazione della ricetta medica. È necessario portare con se la Tessera Sanitaria /Carta Sanitaria Elettronica e l'attestato di esenzione ticket nel caso fosse previsto.

I Referti degli esami di laboratorio possono essere ritirati in 3 diverse modalità.

Al momento dell'accettazione, il cittadino deve indicare la modalità prescelta, ovvero:

- 1) direttamente **nel proprio Fascicolo Sanitario Elettronico** consultabile da un qualunque computer collegato alla rete internet oppure direttamente dal Totem (presente nel presidio, presso la portineria) - modalità possibile solo se è stata attivata la nuova tessera sanitaria e il Fascicolo sanitario elettronico e previa digitazione del relativo PIN ;
- 2) tramite **invio per posta ordinaria**, dietro pagamento di 1 euro per le spese postali. Il pagamento è obbligatorio anche per chi è esente da ticket;

- 3) ritirato **direttamente agli sportelli**, nel rispetto degli orari previsti. In questo caso il mancato ritiro entro 30 giorni dei referti comporterà, anche per gli esenti, l'addebito del costo intero della prestazione usufruita ai sensi della deliberazione GRT n. 39 del 21.01.2013.

D.03. Centro Unico Prenotazioni - CUP Aziendale

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche possono essere prenotate tramite il Centro Unificato di Prenotazione (CUP). I prelievi di Medicina di Laboratorio (analisi sangue, urine, ecc.) possono essere effettuati, senza prenotazione, dietro esibizione di ricetta medica, sia presso i laboratori degli ospedali aziendali, sia presso le sedi distrettuali presenti sul territorio provinciale.

Il CUP Aziendale consente di ottenere un appuntamento per visite specialistiche ed esami in tutti i presidi dell'Azienda. L'operatore è in grado di precisare per la prestazione richiesta le modalità di pagamento del ticket, quando dovuto, il costo della prestazione e i tempi di attesa nei vari presidi. La prenotazione può essere effettuata:

- **per telefono** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00; chiamando:
800.500.483 numero verde gratuito per chi chiama da telefono fisso, dal territorio della provincia di Grosseto
- **0564.972191** da telefono cellulare;
- **0564.972190** per chi chiama da numero fisso da fuori provincia di Grosseto
- **di persona**, recandosi direttamente allo sportello CUP del presidio ospedaliero dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.30 il sabato 8.00 – 13.00

Dove e come effettuare il pagamento del ticket :

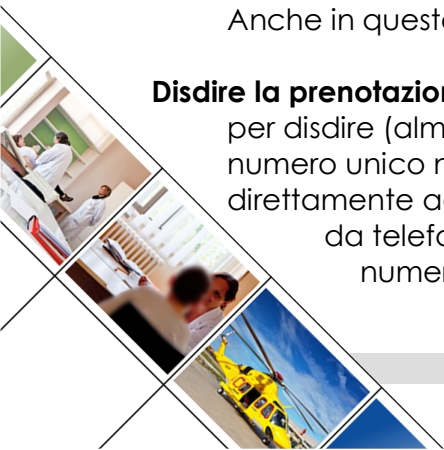
Il pagamento del ticket da eseguire prima della fruizione delle prestazioni ambulatoriali può essere effettuato (DGRT 39 del 21/01/2013):

- direttamente agli sportelli CUP
- ai riscuotitori automatici, funzionanti 24 ore su 24, collocati in prossimità dei CUP e degli ingressi principali degli ospedali aziendali. In questo caso l'utente deve provvedere alla consegna della ricevuta all'ambulatorio erogante la prestazione;
- con versamento della cifra dovuta tramite bollettino postale (c.c.p. n. 12753588 intestato all'Azienda USL Toscana Sud Est, causale Riscossione Ticket). In questo caso è necessario far recapitare al CUP la ricevuta di pagamento;
- Tramite qualsiasi sportello bancario con bonifico intestato ad "Azienda USL Toscana Sud Est" causale "ticket su prestazioni".
Codice IBAN: IT56Y0103014217000094000272.

Anche in questo caso è necessario far recapitare al CUP la ricevuta di pagamento.

Disdire la prenotazione:

per disdire (almeno 48 ore prima) la prestazione prenotata è possibile rivolgersi al numero unico nelle stesse ore sopra indicate per la prenotazione o recarsi direttamente agli sportelli CUP (**800.500.483**, numero verde gratuito per chi chiama da telefono fisso, **0564.972191** da cellulare; **0564.972190**, per chi chiama da numero fisso, da fuori provincia di Grosseto).



In caso di mancato preavviso all'Azienda, almeno 48 ore prima della data prenotata, il cittadino sarà chiamato a pagare la quota di compartecipazione alla spesa (ticket).

In occasione della disdetta viene comunicato o consegnato un numero di riferimento che costituisce il riscontro formale dell'avvenuta procedura (disdetta).

E. IL PARTO NEL PUNTO NASCITA DI GROSSETO: NOTIZIE UTILI

L'Ospedale Misericordia di Grosseto, sede del Punto Nascita di tutta la provincia, garantisce l'assistenza al parto 24 ore su 24, con guardia attiva continua di medici ginecologi e con i pediatri.

L'accesso al ricovero per le donne in stato di gravidanza è diretto, mentre per le pazienti che devono effettuare un taglio cesareo elettivo il ricovero è di norma programmato e la data dell'intervento viene sempre comunicata con congruo anticipo.

Il ricovero avviene nel Modulo di degenza V (ricovero a ciclo continuativo), che fa parte dell'Area Funzionale Materno Infantile, ubicato al 4° piano del P.O. Misericordia di Grosseto.

La sala parto è ubicata al 4° piano, in collegamento funzionale e strutturale con le specialità di Pediatria e di Ostetricia-Ginecologia. *È favorita la presenza di una persona, scelta dalla donna, durante il travaglio e il parto e, nei casi ritenuti utili, è garantito il supporto di Mediatori linguistico-culturali e di psicologi.*

E' garantita inoltre la analgesia epidurale gratuita H 24 sette giorni su sette.

E.01. Cosa portare per il ricovero?

Oltre agli effetti personali ed alla carta/tessera sanitaria elettronica è importante portare con sè copie di cartelle cliniche o lettere di dimissione relative a ricoveri precedenti, esami, accertamenti diagnostici eseguiti, lastre radiologiche, nonché i farmaci che si assumono abitualmente. E' inoltre necessario riferire al personale sanitario l'eventuale presenza di allergie, intolleranze o prescrizioni dietetiche particolari.

E' necessario disporre anche di tutto ciò di cui il nascituro avrà bisogno:

- Magliette di cotone (estate)/lana (inverno)
- Golfini di cotone/lana
- Calzine di cotone/lana
- Mutandina corta (estate)/lunga (inverno) di spugna
- Lenzuolini (sopra)
- Copertina di cotone (estate)/lana (inverno)
- Federine
- Asciugamani
- Ciuccio e portaciuccio
- 1 pacco di pannolini per il bimbo



E.02. Come si svolgono l'accoglienza e la presa in carico

All'ingresso nella struttura (Degenza V) l'ostetrica di turno in collaborazione con il Medico si occuperà dell'accettazione, fornendo tutte le informazioni necessarie, nel rispetto della riservatezza, con l'obiettivo di personalizzare il servizio.

Dopo esser stata accompagnata nella stanza, alla partoriente saranno indicati il posto letto riservato, l'armadietto (cui verrà consegnata la chiave), il comodino, i servizi igienici e rilasciata ogni altra informazione utile.

Verrà chiesto di firmare il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali nel quale indicare i nominativi delle persone autorizzate a ricevere informazioni sulla presenza in ospedale e sullo stato di salute (Legge sulla Privacy).

Tutte le donne in difficoltà o che manifestano dubbi rispetto alla futura maternità hanno diritto ad essere accolte e sostenute nell'assunzione di della decisione di tenere o meno il bambino così come di partorire in assoluto anonimato e a non riconoscere il neonato.

E.03. La vita in reparto

L'impegno del personale che opera nel modulo di degenza è quello di assicurare un soggiorno accogliente, sereno ed attento alle esigenze della persona. Per questo motivo verranno comunicati i nominativi del medico e dell'ostetrica di riferimento, le informazioni sull'assistenza e su eventuali indagini diagnostiche o procedure terapeutiche ritenute opportune.

Nell' Ospedale di Grosseto è consentito il cosiddetto "Rooming in", cioè la permanenza del bambino nella camera con la mamma, dove viene comunque assicurata ogni cura dal personale della Neonatologia e dell'Ostetricia. Il team di professionisti si prenderà cura di entrambi attraverso il collegamento funzionale e strutturale tra l'attività ostetrica e quella pediatrica.

E' inoltre curato l'avvicinamento ed il contatto puerpera- neonato attraverso la promozione dell'allattamento al seno (è presente una banca del latte materno) e vengono promossi dalle ostetriche programmi per la riabilitazione perineale, da attuare con l'esecuzione di semplici esercizi.

E.04. Orari visite dei parenti, amici, conoscenti

Per far sì che anche il momento della visita di parenti, amici e conoscenti sia un piacevole momento di condivisione della gioia per la nascita, nel rispetto degli altri utenti è cortesemente richiesto di:

- osservare gli orari indicati,
- di limitare il numero di persone in stanza per ogni paziente,
- di parlare sottovoce.

La collaborazione dei visitatori è fondamentale per la tranquillità di tutti.

Gli operatori faranno osservare gli orari solitamente previsti per le visite: dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 19.00 alle 20.00. E' consentito ai papà di trattenersi fino alle 21.00.



Sarà comunque possibile, previo accordo con l'Infermiere e/o Ostetrica di riferimento estendere l'orario delle visite, per permettere ai familiari di prestare il loro sostegno.

E.05. Dichiarazione alla nascita

La denuncia di nascita è obbligatoria, in base al D.P.R. 3 novembre del 2000, n° 396, e va fatta indistintamente da uno dei genitori, entro tre giorni dalla nascita, direttamente presso il Setting V – Ostetricia (*ufficio vicino al nido nei seguenti orari: lunedì, giovedì, venerdì e sabato dalle ore 10 alle 12; martedì e mercoledì dalle 9:00 alle 10.30*), o entro dieci giorni dal lieto evento presso l'ufficio di Stato civile del Comune di residenza dei genitori.

Se i genitori non sono coniugati, per la denuncia è necessaria la presenza di entrambi. In alternativa ai genitori, la denuncia di nascita può essere fatta da un procuratore speciale, o dal medico o l'ostetrica o altra persona che abbia assistito al parto.

Chi fa la dichiarazione deve sempre rispettare l'eventuale volontà della madre di non essere nominata.

Contestualmente verrà assegnato anche il pediatra di libera scelta.

E.06. Le dimissioni

La dimissione avviene generalmente dopo le ore 9.00. Per esigenze particolari è possibile concordare un orario differente, previo accordo tra il medico e i familiari.

Il momento della dimissione è preceduto da un colloquio, nel corso del quale il medico consegnerà una lettera informativa lettera in cui sono contenuti la diagnosi, le eventuali indicazioni terapeutiche e i controlli da effettuare.

Anche l'Ostetrica fornirà tutte le informazioni utili comprese, se necessario, le istruzioni per eseguire a casa gli esercizi per la riabilitazione del pavimento pelvico.

All'atto della dimissione si consiglia di richiedere l'eventuale documentazione sanitaria personale portata con sé al momento dell'entrata in ospedale.

Nei casi in cui si rendessero necessarie visite di controllo dopo la dimissione, il personale comunicherà come procedere - di norma su appuntamento dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle 09:00 Tel. 0564/485.360.

Si ricorda che i farmaci di fascia A inseriti nel Prontuario Terapeutico Ospedaliero prescritti dal medico al momento delle dimissioni sono distribuiti presso la farmacia dell'Ospedale.

E.07. Il rientro a casa: il raccordo con il territorio, la scelta del pediatra

E' importante, soprattutto nei primi giorni, poter contare sui consigli e l'aiuto degli operatori del Consultorio, ai quali è possibile rivolgersi per ogni forma di aiuto e sostegno (consulenza ostetrica, pediatrica, psicologica, sociale ed educativa), per effettuare i controlli, durante il puerperio, ambulatoriali e domiciliari (attualmente avviati nell'Area grossetana), per avere consigli sull'allattamento e la cura del bambino.

Presso il Consultorio di Grosseto è attivo anche il "Punto Mamma" dove portare il bambino per il controllo del peso e partecipare ai corsi post-nascita (incontri con neogenitori e neonati).

Il Pediatra di fiducia (o pediatra di libera scelta) è lo specialista che scegliamo per la cura dei nostri bambini che li seguirà fino a 14 anni.

La procedura per scegliere il pediatra è uguale a quella per il medico di base, se non è stato fatto al momento della dichiarazione di nascita presso la Direzione di Presidio, basta rivolgersi agli uffici amministrativi del Distretto di residenza per ottenere l'elenco dei pediatri che vi operano.

