

Quoi apporter

L'éventuelle documentaion clinique précédante (résultats d'ex. du sang, radiographies, etc.), la carte d'assurance maladie et une pièce d'identité.

Un pyjama ou chemise de nuit, une robe de chambre, des sous-vêtements, des pantoufles, des produits d'hygiène personnelle.

Il est conseillé d'apporter les médicaments à prendre habituellement.

Avvertissements

Si vous vous éloignez du service vous devez toujours en **avviser le personnel**.

Pour de raisons d'espace dans les chambres on peut tenir **seulement des objets strictement nécessaires**.

Le patient dispose d'une armoire à clé et il est demandé à la fermer en sortant.

Nous conseillons de ne pas tenir des **objets de valeur** ou de l'argent non nécessaire L'hôpital n'est pas responsable d'éventuels vol ou perte.

Il est interdit de **venir en grand nombre** dans les chambres.

L'usage d'un **cellulaire** est autorisé dans la limite du respect des autres patients. Nous demandons de l'utiliser durant la journée et d'en abaisser le volume.

Il est absolument **interdit de fumer** à l'Hôpital.

Pour les patients étrangers

À la Polyclinique est disponible un service d'**interprétation téléphonique**, qui permet, à l'aide d'un centre d'appel, de répondre, **24 sur 24**, aux demandes des personnes étrangères d'une façon très rapide et aisée. Il est efficace dans les situations d'urgences pour prévenir le risque des erreurs ou retards diagnostiques.

Consentement éclairé et confidentialité

Pour les procédures particulières cliniques est exigé un **consentement éclairé** écrit Per particolari procedure cliniche, c'est-à-dire l'acceptation libre et consciente du patient, à une certaine intervention médicale ou chirurgique.

Le médecin fournit au patient des **infos compréhensibles, claires et détaillées** sur l'intervention, des modalités de l'exécution et les risques connexes. Le patient exprime son consentement ou le refus à l'exécution de la procédure à travers la signature d'un formulaire.

Les décisions relatives aux soins des mineurs sont à assumer en présence d'un consentement de deux parents e, s'il est possible, en y impliquant le petit patient.

Tout au long du parcours d'assistance il faut protéger le **droit à la dignité et au respect de la vie privée**.

Bureau des relations avec le public

Il reste à disposition de la clientèle pour tout renseignement, communication, **plainte** ou éloge. Pour chacune des plaintes la réponse arrive au maximum dans les délais de 30 jours. Il se trouve dans le bâtiment de l'exAvis et est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et le mardi et le jeudi aussi de 14h30 à 16h30.

Tél: 091.6553686-6553699 Téléc.: 091.6553939

E-mail info@policlinico.pa.it

Questionnaire de satisfaction

Après avoir reçu des soins médicaux, on peut **exprimer son avis** en complétant un questionnaire dans le service ou ambulatoire, ou en se connectant au site du "**Système régional de qualité perçue**" www.qualitasiciliassr.it qui prévoit l'usage des questionnaires pour évaluer la satisfaction du citoyen de l'hospitalisation et des spécialistes ambulatoires.

Sortie

À la sortie au patient on fournit un compte-rendu clinique adressé au médecin traitant, qui comprend un résumé de l'hospitalisation, des prescriptions thérapeutiques et, si c'est nécessaire, des conseils diététiques et sur le stile de vie, des contrôles à effectuer.

Les patients qui sortent, en ayant le droit, sont demandés de retirer des médicaments prescrits à la **Pharmacie de la Polyclinique**. Le guichet de distribution des médicaments se trouve au rez-de-chaussée dela Pharmacie et est ouvert du lundi au samedi de 8h à 14h.

Visites ambulatoires - CUP

Pour effectuer des visites ambulatoires il est exigé de présenter une demande du médecin traitant ou d'un spécialiste. Les premiers rendez-vous doit être fixé à travers le **CUP**, sur le site www.policlinicogiaccone.it ou par téléphone au **numéro gratuit 800 894 372** (gratuit du tél. fixe) ou au **num. 091.655333** (selon le plan tarifaire du cellulaire) du lundi au jeudi de 8h à 13h et de 14h à 17h, le vendredi seulement de 8h à 13h ou au guichet **CUP** du lundi au vendredi de 8h à 13h et le mardi et jeudi aussi l'après-midi de 14h à 17.

Avant la visite il faut payer un ticket au **Bureau des tickets** ou dans les bureaux de tabac conventionnés avec la **Lottomati** (pour les rendez-vous fixés à travers le CUP et avec une commission de 1,55 euro).

Dossier clinique

La copie peut être demandée dans le service où le patient a été hospitalisé par lui-même ou par son délégué muni d'une procuration signée et d'une pièce d'identité. Normalement la consigne est dans le délais de 30 jours..