

Quoi apporter

Une pièce d'identité en cours de validité, le numéro d'immatriculation fiscale ou la carte d'assurance maladie (tessera sanitaria) et la demande du médecin traitant sur la prescription S.S.N.

L'éventuelle documentation clinique précédente (résultats d'examens faits durant la grossesse, lettre de transfert ou de sortie d'autres hôpitaux, etc.).

Avvertissements

Pour des raisons d'espace il est possible de tenir **seulement des objets nécessaires**.

Les parents du patient ont à leur disposition une armoire où ils peuvent ranger leurs objets pendant la visite.

Nous conseillons de ne pas laisser **des objets de valeur ou de l'argent**, parce que l'hôpital n'est pas responsable d'éventuelles vol ou perte.

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

L'usage d'un **cellulaire** est autorisé dans la limite du respect des autres patients. Nous demandons aux parents à s'abstenir de l'utiliser et en tout cas d'en abaisser le volume.

Il est **interdit de fumer** à l'hôpital.

Pour les patients étrangers

À la Polyclinique est disponible un service **d'interprétation téléphonique** à travers un centre d'appels qui permet de répondre, **24 sur 24**, aux demandes d'aide des personnes étrangères de façon extrêmement rapide et aisée. Ce service est efficace dans les situations d'urgences pour prévenir des erreurs ou retards diagnostiques.

Consentement éclairé et confidentialité

Pour les procédures particulières cliniques est exigé l'usage d'un **consentement éclairé** écrit, c'est-à-dire une acceptation libre et consciente du patient, à une certaine intervention médicale ou chirurgicale.

Le médecin fournit aux parents du patient des informations compréhensibles, claires et détaillées sur les modalités d'exécution et les risques connexes. Les parents utilisent un formulaire pour exprimer leur consentement ou leur refus à la procédure.

Les décisions relatives aux **soins des enfants mineurs** sont assumées à condition du consentement des deux parents et, 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 des patients**.

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 dans le délais max. de 30 jours. Le Bureau se trouve dans le bâtiment de l'exAvis et est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 1h30 et le mardi et le jeudi aussi de 14h30 à 16h30.

Tél: 091.6553686-6553699 Télécopieur: **091.6553939** E-mail **info@policlinico.pa.it**

Sortie

À la sortie les parents du patient recevront un compte rendu clinique adressé au pédiatre de leur choix qui comprend: un résumé de

l'hospitalisation, les prescriptions et les conseils d'alimentation, des soins généraux et des contrôles à effectuer.

Visites ambulatoires - CUP

Pour effectuer des visites ambulatoires est exigé de présenter une demande (SSN) du médecin. Pour prendre un premier rendez-vous il faut contacter le CUP (Centre unique des rendez-vous) en **se connectant au site www.policlinicogiaccone.it** ou appelant le **numéro 800894372** (gratuit du téléphone fixe) ou le numéro 091655333 (voir votre plan tarifaire) du lundi au vendredi, de 8h à 13h et l'après-midi de 14h à 17h, le vendredi de 8h à 13h. En se présentant au guichet du CUP du lundi au vendredi de 8h à 13h, le mardi et le jeudi de 8h à 13 h et l'après-midi de 14h à 17h.

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

Dossier clinique

Une copie de ce dossier peut être demandée par les patients ou par une personne déléguée, munie d'une procuration et d'une pièce d'identité. Le dossier peut être retiré dans le délais de 30 jours.

Questionnaire de satisfaction

Après avoir reçu le service, on peut exprimer l'avis personnel en complétant un questionnaire, disponible dans chaque service ou ambulatoire, ou sur le site www.qualitasiciliassr.it qui prévoit l'usage d'un questionnaire pour évaluer la satisfaction des citoyens de l'hospitalisation et des services ambulatoires.