

Cosa portare

Eventuale documentazione clinica precedente (es. del sangue, radiografie, ecc.), tessera sanitaria e documento di riconoscimento.

Pigiama o camicia da notte, vestaglia, biancheria intima, pantofole, prodotti per l'igiene personale.

È consigliabile portare i farmaci che si prendono abitualmente.

Avvertenze

Se ci si allontana momentaneamente dal reparto bisogna sempre **avvisare il personale**.

Per motivi di spazio, nelle stanze di degenza, è possibile tenere **solo oggetti strettamente necessari**.

Il paziente ha a disposizione un armadietto con chiave ed è invitato a chiuderlo durante il suo allontanamento.

Suggeriamo di **non tenere oggetti di valore** o somme di denaro non necessarie. L'Ospedale non si assume alcuna responsabilità per eventuali smarrimenti o furti.

È **vietato affollare** le stanze di degenza.

L'uso del **cellulare** è consentito ma nel rispetto degli altri degenti. La invitiamo ad utilizzarlo nelle ore diurne e a tenere basso il volume della suoneria.

In Ospedale è assolutamente **vietato fumare**.

Per gli utenti stranieri

Al Policlinico è presente un servizio di **interpretariato telefonico** che attraverso un call center, permette di rispondere **24 ore su 24** alle richieste di soccorso degli utenti stranieri con estrema facilità e rapidità. È particolarmente efficace in condizioni di emergenza per prevenire il rischio di diagnosi errate o tardive.

Consenso informato e Privacy

Per particolari procedure cliniche è richiesto il **consenso informato** scritto, cioè l'accettazione libera e consapevole del paziente ad un determinato intervento medico o chirurgico.

Il medico fornisce al paziente **informazioni comprensibili, chiare e dettagliate** sull'intervento, sulle modalità di esecuzione e sui rischi connessi. Il paziente esprimerà il suo consenso o il suo dissenso all'esecuzione della procedura, attraverso la sottoscrizione di un modulo.

Le decisioni relative alla **cura dei minori** sono assunte con il consenso di entrambi i genitori e, se possibile, coinvolgendo il piccolo paziente.

In ogni fase del percorso assistenziale deve essere tutelato il **diritto alla dignità personale, alla riservatezza e alla privacy**.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

È a disposizione dell'utenza per informazioni, per fare segnalazioni, **reclami** o elogi. Ad ogni reclamo firmato viene assicurata una risposta al massimo entro 30 giorni. Si trova nella palazzina ex Avis e riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 ed il martedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30.

Tel: 091.6553686-6553699 Fax: 091.6553939

E-mail info@policlinico.pa.it

Indagine di soddisfazione

Al termine della prestazione sanitaria, si può **esprimere il proprio giudizio**, compilando il questionario in reparto o in ambulatorio, oppure collegandosi al sito del **"Sistema Regionale Qualità Percepita"** www.qualitasiciliassr.it che prevede l'utilizzo di questionari per valutare la soddisfazione del cittadino sulle attività di ricovero e di specialistica ambulatoriale.

Dimissione

Alla dimissione verrà consegnata al paziente una relazione clinica indirizzata al medico curante, contenente una sintesi della degenza, la terapia suggerita e, se necessario, indicazioni su dieta e stile di vita, e controlli da effettuare.

I pazienti dimessi, aventi diritto, sono invitati a ritirare i farmaci prescritti presso la **Farmacia del Policlinico**. Lo sportello di distribuzione dei farmaci si trova al piano terra della Farmacia ed è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle 14.

Visite ambulatoriali - CUP

Per effettuare le visite, di norma, è necessaria la richiesta del medico curante o dello specialista. Le prime visite devono essere prenotate attraverso il **CUP**, collegandosi **via internet** al sito www.policlinicogiaccone.it o telefonando al **numero verde 800 894 372** (gratuito da rete fissa) o al **n. 091.655333** (secondo piano tariffario da cellulare) dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 17, il venerdì solo dalle 8 alle 13 o infine presso lo **sportello CUP** dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 ed il martedì e giovedì anche di pomeriggio dalle 14 alle 17.

Prima della visita occorre pagare il ticket presso l'apposito **Ufficio Ticket** o presso le tabaccherie convenzionate con la **Lottomatica** (solo per le prenotazioni fatte attraverso il CUP e pagando una commissione di € 1,55).

Cartella clinica

La copia può essere richiesta nel reparto in cui è avvenuto il ricovero dall'interessato o da un suo incaricato con delega firmata, munito di documento di identità. Di norma viene consegnata entro 30 giorni.