

AUXILIUM VITAE VOLTERRA S.p.A.
FOGLIO ACCOGLIENZA
STRUTTURA ORGANIZZATIVA RIABILITAZIONE NEUROLOGICA

Il presente foglio accoglienza è stato predisposto per fornire l'informazione all'utenza sui servizi offerti nel nostro reparto.

PRESTAZIONI di RICOVERO

Presso questo reparto di Riabilitazione Neurologica vengono effettuate prestazioni di ricovero in regime ordinario e di day-hospital e vengono svolte attività ambulatoriali di Neuroriabilitazione e Neurofisiopatologia

Il reparto è ubicato nel fabbricato denominato Morel al piano terra.
Esiste apposita segnaletica interna ed esterna alla struttura organizzativa.
I ricoveri non sono ad accesso diretto e si effettuano solo su prenotazione.

I numeri telefonici di riferimento del nostro reparto sono i seguenti:

Primario – **Dr. Federico Posteraro** : Tel 0588-070231 – Fax : 0588-070232
Medico Referente **Dott.ssa Loredana Voci**: Tel 0588 070202
Medico Referente Neurofisiopatologia **Dott.ssa Loredana Voci** Tel 0588-070230
Infermiere Coordinatore – **Sig.ra Tiziana Deri** : Tel. 0588-070204
Coordinatore dei Fisioterapisti - **Dott. ssa Tiziana Novelli**: Tel. 0588-070204
Palestra: 0588-070223
Studi Medici: Reparto Uomini / Donne: Tel 0588-070220 /070236/070237
Medicheria: Tel. 0588-070202
Degenza: Reparto Uomini / Donne: 0588-070201
Fax: Tel. 0588-070200

E-Mail: medicineuro@riabilitazione-volterra.it

- I pazienti, o i loro familiari/care-givers se autorizzati dal paziente stesso, vengono informati, riguardo alle condizioni cliniche ed all'andamento del programma riabilitativo, attraverso dei colloqui con i sanitari, sia al momento dell'accoglienza che durante il ricovero sino al momento della dimissione. Qualora il paziente sia in stato di incoscienza le informazioni verranno rilasciate solo ai familiari più stretti.
- Le informazioni mediche vengono fornite nei giorni di “Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 14,30 alle ore 15,30 presso la stanza medici”.
- Ogni operatore è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.
- La struttura rimane chiusa : dalle ore 20,00 alle ore 08,00 al fine di garantire il riposo dei degenti.

MAC / 64 RN
AGGIORNATO NEL MESE DI: Aprile 2012

- Dalle ore 12.30 alle ore 19.15 sono possibili visite ai parenti compatibilmente con le attività assistenziali e riabilitative. “L'accesso alle camere da parte dei familiari è permesso dopo le 12.30 e comunque sempre dopo il termine delle attività di nursing. Prima delle 12.30 i familiari possono sostare in altri locali del reparto diversi da quelli di degenza.”
- Il ricovero non è ad accesso diretto ed avviene prevalentemente per trasferimento da reparti per acuti. La lista di attesa non viene gestita solo in base alla sequenza temporale delle richieste di ricovero ma anche sulla base di specifici indici di priorità.

D.Lgs. 196/2003 (Testo Unico Privacy)

Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero, che ambulatoriali, si garantisce il corretto uso delle informazioni dalla S.V. fornite o comunque acquisite secondo quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 (Testo Unico Privacy).

Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Educazione Sanitaria

L'utente e/o il care giver sono informati sul piano riabilitativo e opportunamente formati al fine di gestire al meglio la fase di dimissione e di reinserimento.

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

I numeri telefonici di riferimento degli ambulatori sono i seguenti

Primario :	Tel 0588-070231-Fax 0588-070232
Ambulatorio Medici:	Tel. 0588-070236
Ambulatorio di Psicologia	Tel 0588-070220-0588-070235
Ambulatorio di Neurofisiopatologia	Tel 0588-070230
Palestra di Riabilitazione	Tel 0588-070223
Attività di Logopedia	Tel 0588-070233

La nostra attività ambulatoriale viene effettuata negli ambulatori della SO di Riabilitazione Neurologica posti al I° piano e piano terra dell'Edificio Morel

Prestazione	Dove viene fatto	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari	Ticket se dovuto
Visita Neurologica	Ambulatorio I piano	*CUP	Medico di reparto	Lunedì – dalle 14,30 alle 16,30	Euro 18,60
Visita Fisiatrica	Ambulatorio I piano	*CUP	Medico di reparto	Mercoledì - dalle 14,00 alle 16,00	Euro 18,60
Elettromiografia	Ambulatorio piano terra	*CUP	Medico di Reparto	Mercoledì – dalle 9 alle 12,00 Giovedì – dalle 8,15 alle 14,00	Euro 15,50 a tratto sino max € 36,15
Potenziali evocati	Ambulatorio piano terra	*CUP	Medico di Reparto	Giovedì – dalle 8,15 alle 14,00	Euro 36,15
Elettroencefalogramma	Ambulatorio piano terra	*CUP	Medico di reparto	Martedì – dalle 9 alle 13,00	Euro 33,57
Riabilitazione Neuroromotoria e Logop.	Ambulatorio piano terra	*CUP	Terapisti riabilitazione e Logopedisti	Dal lunedì al venerdì – dalle 12,00 alle 13,30	Euro 36,15

MAC / 64 RN
AGGIORNATO NEL MESE DI: Aprile 2012

- CUP: Tel. 0588-91900 / 0588-91901 tutti i giorni escluso il sabato e i festivi
- Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato tutti i giorni feriali al CUP presso il Poliambulatorio Area Ospedaliera – Borgo San Lazzero.

Gli utenti che abbiano interesse a conoscere i tempi di attesa delle suddette prestazioni specialistiche ambulatoriali possono rivolgersi presso i punti di prenotazione dell’Azienda USL 5.

L’utente che deve prenotare una prima visita specialistica di **neurologia** ha diritto ad un risarcimento di 25 Euro se l’Azienda non è in grado di offrire tale prestazione, in una delle sue strutture ospedaliere o territoriali, o presso l’azienda ospedaliero-universitaria pisana, oppure in una struttura privata in contratto con l’azienda stessa, **entro 15 giorni**.

L’utente ha diritto inoltre alla corresponsione di un “bonus” di 25 Euro, nel caso in cui:

- a) non venga effettuata una prestazione (specialistica e/o diagnostica) regolarmente prenotata, senza che l’utente stesso sia stato avvertito (fatti salvi i casi di sciopero del personale). In questo caso l’utente ha diritto anche al rimborso del ticket laddove decida di effettuare la prestazione presso altre strutture sanitarie:
- b) la prestazione venga effettuata con ritardo di oltre mezz’ora rispetto all’orario previsto senza che da parte del personale sanitario siano state fornite spiegazioni sui motivi del ritardo stesso.

ATTENZIONE

Se l’utente non può presentarsi ad una **qualsiasi** visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, **indipendentemente dal tempo di attesa previsto**, deve comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata.

In caso contrario l’utente, se non esente, è tenuto a pagare il ticket previsto per la prestazione richiesta.

* **Le prenotazioni** di prestazioni specialistiche e diagnostiche si effettuano presso i punti di prenotazione, contrassegnati da apposito logo, che si trovano presso i distretti socio-sanitari, gli ospedali Santa Chiara, Cisanello, alcune farmacie pubbliche o private e presso alcune sedi della Misericordia e della Pubblica Assistenza.

MAC / 64 RN
AGGIORNATO NEL MESE DI: Aprile 2012

E' possibile anche prenotare per telefono chiamando il numero 050 995.995.

Le prestazioni che non si possono prenotare telefonicamente sono le seguenti:

- Tutte le visite di controllo
- Riabilitazione

L'Azienda Auxilium Vitae Volterra S.p.A. garantisce la tutela dei diritti del cittadino.

Chi desidera presentare SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI, o ELOGI, può rivolgersi:

Al Referente Assicurazione Qualità presente in ogni struttura;

- All'Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P / Ufficio Accoglienza: **posto al piano terra Edificio Lombroso (davanti al Pronto Soccorso) – Tel 0588-91861 – NUMERO VERDE 800-221290; Front Office Azienda Auxilium Vitae Volterra dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30 Tel: 0588 070269**