

AUXILIUM VITAE VOLTERRA S.p.A.

DIPARTIMENTO CLINICO DELLA RIABILITAZIONE Direttore Sanitario: Dr. Guido Vagheggini

FOGLIO ACCOGLIENZA

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI 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.

MAC / 64 RN

Giugno 2017

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

Direttore Sanitario:	Dr. Guido Vaghegini	Tel. 0588-070220
Medico Referente:	Dr.ssa Loredana Voci	Tel. 0588-070202
Medico Referente di Neurofisiopatologia	Dr.ssa Loredana Voci	Tel. 0588-070230
Infermiere Coordinatore:	Sig.ra Francesca Violante	Tel. 0588-070204
Coordinatore dei Fisioterapisti:	Dr.ssa Tiziana Novelli, Dr.ssa Marina Caputo	Tel. 0588-070204
Palestra		Tel. 0588-070223
Studi Medici:	Reparto Uomini/Donne	Tel 0588-070220 /070236-237
Medicheria		Tel. 0588-070202
Degenza	Reparto Uomini/Donne	Tel. 0588-070201
Fax:		Tel. 0588-070200

- 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 martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 15,30 presso la stanza medici.** Su richiesta, possono essere concordati appuntamenti fuori dalla predetta fascia oraria: per fare ciò occorre contattare telefonicamente il reparto, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.30 in poi, ai numeri 0588 070202 / 070204.

MAC / 64 RN

Giugno 2017

- **I medici possono essere contattati telefonicamente solo in orario pomeridiano, dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.30 in poi al numero: 0588 070202 / 070204**
- 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.
- 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:

Medico Referente	Tel 0588-070202 - fax 0588-070200
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 II° piano 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
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

Giugno 2017

- 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 Lazzerò.

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

Giugno 2017

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**

Auxilium Vitae non è responsabile di eventuali furti: è consigliabile non tenere oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario.

Si richiede un uso "moderato" del telefono cellulare. Si raccomanda ai degenti e visitatori l'utilizzo limitato dei cellulari personali per non arrecare disturbo ai degenti e agli operatori. In ogni caso le suonerie devono essere disattivate o mantenute al minimo volume.

E' vietato l'uso del telefono cellulare in prossimità di strumentazioni mediche particolarmente sensibili (ventilatori polmonari, pompe per infusione, ossimetri, sistemi di telemetria, monitor per la misurazione dei parametri vitali, pacemaker e defibrillatori impiantabili) in quanto possono interferire sul loro corretto funzionamento.

I pazienti, durante il ricovero, non possono in alcun modo uscire dal Presidio Ospedaliero

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:** dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00 (primo piano Edificio Centro Sociale, sopra il Bar-Spaccio)
- **Front Office Azienda Auxilium Vitae Volterra** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30 Tel: 0588 070269 (primo piano Edificio Centro Sociale, sopra il Bar-Spaccio)