

Se il paziente ritiene di essere stato sottoposto ad un trattamento diagnostico-terapeutico senza il suo consenso o senza essere stato informato dei prevedibili rischi ad esso connessi, è suo diritto avanzare un reclamo formale all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 15, prefestivi dalle ore 08.00 alle 13.00, sabato chiuso (tel.: 051.6366900; fax: 051.6366546; e.mail: info\_urp@ior.it).

Gli operatori dell'Ufficio sono a disposizione per fornire informazioni su tutti i servizi dell'Istituto, ricevere eventuali segnalazioni o reclami e facilitare i pazienti rispetto alle problematiche che si possono loro presentare durante il periodo dei trattamenti.



# **GUIDA AL CITTADINO**



**Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Compiesse  
Struttura Semplice Reumatologia**



**DIRIGENTE RESPONSABILE Prof. Riccardo Meliconi**

**Responsabile Infermieristico CPSE Luigia Petroni**

## **DONA IL 5 PER MILLE all'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI**

Per sapere come fare e per conoscere l'attività di ricerca dell'Istituto consulta [www.ior.it](http://www.ior.it)

codice fiscale  
00302030374



## *L'équipe medica*

Prof. Riccardo Meliconi

Dr.ssa Lucia Lisi

Dr.ssa Luana Mancarella

Dirigente Infermieristico Sig.ra Luigia Petroni

Coll. Prof. San. Infermiera Sig.ra Leonella Gasperini

## *Le prestazioni erogate*

Presso il servizio vengono erogate le seguenti prestazioni: visite specialistiche, test di Shirmer, infiltrazioni endoarticolari, artrocentesi, terapie infusionali (con farmaci biologici e altri farmaci), esami di laboratorio.



Per l'approfondimento diagnostico, possono essere indicate altre indagini di cui l'équipe medica si impegna a fornire informazioni in merito al percorso di prenotazione ed alle sedi di erogazione.

## *La prenotazione delle prestazioni*

L'accesso alla "prima visita" con il Sistema Sanitario Nazionale avviene tramite prenotazione telefonica al numero di tel.199111980 - dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00 - oppure presso i Cup cittadini.



Per le visite in libera professione la prenotazione deve essere effettuata al numero di tel.199121980 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00.

Per le "visite di controllo" la prenotazione viene effettuata dagli operatori del servizio al termine della prima visita e di quelle successive.

In caso di necessità di "visita di controllo urgente" (per comparsa di riacutizzazione, effetti collaterali da farmaci o altre problematiche) l'accesso è ottenuto contattando direttamente l'ambulatorio al numero di tel.051.6366958 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00, oppure al numero di telefono della Segreteria tel.051.6366189. Per inviare referti di esami o indagini diagnostiche utilizzare il numero di fax 051.6366070.

Per comunicare con i medici del servizio occorre chiamare il numero di tel.051.6366189 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00. Per i pazienti che necessitano di parlare con la Dott.ssa Lisi occorre chiamare il mercoledì dalle ore 08.30 alle 10.00 e dalle 17.00 alle 18.00 al numero di tel.051.6366947.

Il personale medico ed infermieristico è a disposizione per fornire informazioni sull'organizzazione del servizio, chiamare gli utenti per gli esami diagnostici e/o visite, rilasciare le certificazioni e i referti delle prestazioni, predisporre la documentazione per il pagamento del ticket.

## *Le sedi di erogazione*

Le viste erogate con il SSN vengono effettuate presso l'Ospedale, in via Pupilli n. 1, al primo piano - padiglione monumentale; le visite in libera professione vengono erogate presso il Poliambulatorio in via di Barbiano 1/13.

## *La documentazione rilasciata e gli oneri*

In caso di visita con il SSN sono a carico dell'utente, non beneficiario di esenzioni, i ticket per la visita e per le ulteriori prestazioni.



Per le visite in libera professione, sono a carico dell'utente l'onorario del medico.

I pagamenti dei ticket devono essere effettuati presso lo sportello della Cassa Ticket dell'Istituto, che è situato al piano terra presso la Banca ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 12.20 e dalle 14.30 alle 16.30; nei giorni prefestivi, solo dalle 08.20 alle 12.20.

Per il pagamento dell'onorario libero professionale occorre rivolgersi allo sportello della Cassa Ticket del Poliambulatorio aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.40 alle 18.30.

Al termine del percorso ambulatoriale vengono rilasciati i referti della visita e le ricevute di pagamento valide ai fini fiscali.

## *La "carta dei servizi"*



La carta dei servizi è un documento nel quale le Amministrazioni erogatrici di "servizi" alla popolazione si impegnano a garantire gli stessi secondo standard di qualità, predefiniti con riferimento alle previsioni normative statali e regionali ed alle risorse oggettivamente disponibili.

La consultazione della carta dell'Istituto è possibile presso la Segreteria di reparto, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura al pubblico.

## *Il diritto al consenso informato*



L'Amministrazione dell'Istituto Ortopedico Rizzoli intende tutelare il diritto del paziente all'esercizio del "consenso informato".

Tale diritto comporta che il paziente debba essere pienamente informato circa il proprio stato di salute, le possibili strategie diagnostico-terapeutiche adottabili per il suo caso, i connessi rischi cui può essere assoggettato, la possibilità di rifiutare in qualsiasi momento i trattamenti diagnostico-terapeutici che gli vengono proposti.