

## **Il diritto al consenso informato**

L'Amministrazione dell' Istituto Ortopedico Rizzoli intende tutelare il diritto 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. 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.

## **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 l'Ufficio Amministrativo, negli orari previsti di apertura al pubblico e presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico.



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

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00, i prefestivi dalle 08.00 alle 13.00, sabato chiuso



(e.mail: [info\\_urp@ior.it](mailto:info_urp@ior.it); tel.: 051.6366900; fax: 051.6366546). Gli operatori sono a disposizione per fornire informazioni su tutti i servizi dell'Istituto ed alcuni servizi della città. Nella bacheca dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presente all'interno del servizio che la ospita, sono esposte informazioni relative ad ulteriori servizi esistenti all'interno dell'ospedale.

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

codice fiscale  
00302030374

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

Mod. 378/s rev. 0 \_ Gennaio 2015- URP\_ Centro Stampa IOR

# **GUIDA AL CITTADINO**



**Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Complesse**

**Struttura Semplice Dipartimentale**

**Pronto Soccorso**



**Responsabile Dott. Marco Nigrisoli**

**Responsabile Infermieristico CPSE Sig. Giuseppe Epifani**



## L'accesso alle prestazioni

Il Pronto Soccorso è aperto al pubblico dalle ore 07.30 alle 19.30 le sue prestazioni sono erogate nel contesto del SSN.

L'utente accettato dalle ore 19.00 in poi completa il percorso assistenziale e terapeutico presso il nostro Pronto Soccorso.

L'accesso alle prestazioni viene regolato con il "metodo *triage*", che permette di selezionare gli utenti secondo la loro gravità clinica, riducendo al minimo l'attesa dei pazienti urgenti.

L'entità della gravità è classificata mediante il codice colore:

**Rosso:** paziente molto critico, priorità massima;

**Giallo:** paziente mediamente critico, priorità intermedia;

**Verde:** paziente poco critico, priorità bassa;

**Bianco:** paziente non critico, priorità assente – differibile, quindi può essere assoggettato ad una attesa anche prolungata



Il codice colore viene inizialmente assegnato dall'infermiere del "triage" e può essere confermato o modificato dal Medico al termine della prestazione, a seguito di valutazione dell'appropriatezza dell'accesso al servizio.

Il ticket alle prestazioni viene applicato secondo la delibera regionale 1035/2009, che stabilisce i criteri di esenzione e compartecipazione alla spesa per prestazioni erogate in Pronto soccorso.

Presso gli ambulatori del servizio vengono erogate prestazioni complesse che possono prevedere l'impegno di più operatori per un protracted lasso di tempo. Questo tempo può allungarsi ulteriormente se la prestazione erogata prevede un controllo del paziente per escludere l'eventuale comparsa di complicanze.

Qualora il medico ortopedico ne riscontri la necessità, il paziente viene ricoverato d'urgenza presso il reparto di accettazione dell'Istituto.

Se l'accesso è conseguente ad un infortunio sul lavoro, tale circostanza va dichiarata all'infermiere del "triage" e l'utente, da parte sua, deve darne immediatamente comunicazione anche al datore di lavoro.

## L'ufficio amministrativo

La segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 12.30 assicura agli utenti i seguenti servizi:

- informazioni per visite di controllo
- informazioni relative al pagamento ticket
- informazioni relative a pratiche INAIL
- informazioni per eseguire ulteriori indagini presso gli altri servizi dell'ospedale.
- Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 12.30, è possibile contattare l'Ufficio anche telefonicamente al numero 051.6366286.



## Gli oneri e la documentazione rilasciata

Prestazioni soggette a ticket: il ticket prevede una tariffa per la visita e per le eventuali prestazioni aggiuntive come radiografie, posizionamento collarino, ecc. Agli utenti viene rilasciata la distinta con l'importo da corrispondere. Il pagamento può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- attraverso la Cassa Automatica presente nella sala di attesa del Pronto Soccorso - sempre attiva - utilizzando sia i contanti che il bancomat;
- tramite la Cassa Ticket, situata presso lo sportello bancario interno – secondo sportello a destra, atrio monumentale - e aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 12.20 e dalle 14.30 alle 16.30, nei giorni prefestivi dalle 08.20 alle 12.20.
- tramite bollettino postale, rilasciato dall'infermiere del triage.



Al termine della prestazione, il paziente riceve il referto clinico con la prescrizione di eventuali terapie e/o l'indicazione di visite di controllo e le radiografie, qualora effettuate.

L'utente è invitato a verificare il contenuto (dati anagrafici, modalità di accesso, ecc.) delle certificazioni al termine delle prestazioni e prima dell'uscita dal servizio, in quanto i dati circostanziali dell'evento traumatico non potranno più essere in seguito modificati.

## Le prestazioni prescritte

Se la prestazione ricevuta richiede un controllo clinico il giorno successivo, il paziente è pregato di presentarsi al Pronto Soccorso, dalle ore 08.10 alle 11.50 o dalle 13.30 alle 15.30, con tutta la documentazione rilasciatagli (referto clinico, radiografie, ecc.), senza alcun obbligo di prenotazione.



I controlli da effettuare a maggiore distanza di tempo seguono i seguenti percorsi di prenotazione:

- i controlli da effettuarsi presso il Poliambulatorio dell'Istituto (via di Barbiano 1/13, l'autobus Navetta A). vengono direttamente prenotati dal medico di Pronto Soccorso. Nel caso all'utente non fosse fornita la prenotazione prescritta, è possibile contattare la segreteria.
- i controlli da effettuarsi presso l'AUSL devono essere al più presto prenotati in una sede CUP, presentando la richiesta del medico curante;
- in caso di infortunio sul lavoro, qualora la visita di controllo sia prescritta presso l'INAIL, qualche giorno prima della scadenza della prognosi deve presentarsi all'INAIL. (per informazioni INAIL dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 11.00: tel. 051.6095288 – 051.60952819)

Le informazioni relative alle prenotazioni di altre prestazioni prescritte dallo specialista ed erogate dall'Istituto, potranno essere richieste agli operatori del servizio stesso.