

# GUIDA PER IL CITTADINO

Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Specialistiche  
Struttura Complessa

## CLINICA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA IV a prevalenza indirizzo oncologico



Direttore f.f.  
Prof. Pietro Ruggieri

Responsabile Infermieristico  
CPSE Antonietta Nardella

## Gentile signora/signore,

nell'accoglierla nel nostro reparto vogliamo fornirle alcune informazioni che potranno facilitare il suo percorso assistenziale. In queste pagine troverà informazioni generali relative all'intero ospedale ed informazioni più precise relative al reparto ove è ricoverato.

### I medici di reparto

Un medico dell'équipe è presente in reparto tutti i giorni Feriali dalle ore 08.00 alle 20.00 e nei giorni prefestivi dalle 08.00 alle 14.00; nei giorni festivi compie una breve visita al reparto secondo necessità. Nelle altre fasce orarie, il reparto fa riferimento al "medico di guardia" ortopedico in servizio presso il Pronto Soccorso.



Il medico presente è disponibile per ricevere i pazienti e/o loro parenti tutti i giorni feriali, compatibilmente con gli impegni assistenziali; il direttore è a disposizione sulla base della presenza nello studio e compatibilmente con gli impegni assistenziali.

Il direttore, insieme con la sua équipe medica, visita i pazienti ricoverati due volte per settimana. Negli altri giorni, visita e/o controlla i pazienti un medico ortopedico dell'équipe.

Il medico di reparto riceve per colloqui dalle ore 12.30 dal lunedì al sabato., il Direttore f.f. riceve i parenti il martedì alle ore 12.00 e il sabato alle ore 11.00 presso il suo studio sito al 4° piano.



### L'équipe assistenziale

Il personale addetto all'assistenza - riconoscibile dalle divise con striscia colorata - è composto dal dirigente infermieristico infermieri terapisti della riabilitazione operatori socio sanitari (gialla), personale di supporto all'assistenza

### La presenza dei visitatori

E' possibile fare visita ai degenti nei seguenti orari: nei giorni feriali dalle ore 07.00 alle 08.00, dalle 11.30 alle 13.00 e dalle 17.30 alle 19.00; nei giorni festivi dalle ore 07.00 alle 08.00, dalle 11.30 alle 14.00 e dalle 17.30 alle 20.00. Oltre a tali fasce orarie, la permanenza in reparto è prevista solo previo giudizio del medico. E' permessa la permanenza continuativa di un parente dei pazienti minori di 16 anni, di anziani non autosufficienti e di portatori di disabilità. E' sconsigliata la visita da parte di bambini con età inferiore ai 12 anni.



Dopo l'intervento chirurgico la presenza di un familiare è autorizzata per le tre notti successive all'intervento.

I parenti, anche quelli in possesso di permesso continuativo, sono pregati di allontanarsi dalle camere di degenza durante le visite mediche e le attività assistenziali.

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.

### L'edicola

L'edicola - sita nell'atrio della portineria monumentale - è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle 17.30, il sabato dalle 06.00 alle 14.00, la domenica ed i festivi dalle 07.00 alle 12.30. Durante la fascia oraria mattutina dei giorni feriali è prevista la distribuzione di riviste e quotidiani presso tutti i reparti di degenza.



E' possibile prendere accordi telefonici per la consegna in reparto di riviste e quotidiani, chiamando il numero di tel.051.6366472.

Presso il servizio si può acquistare anche piccola cartoleria, prodotti per l'igiene della persona, ecc., ed inoltre è possibile spedire fax e fare fotocopie negli orari di apertura.

### Il bar

Il bar - la cui sede è nell'atrio della portineria monumentale - è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 06.30 alle 19.20. Il servizio offerto è di snack bar e tavola fredda e vendita di giocattoli, piccola profumeria, ecc.



### L'ufficio di polizia

La sede dell'ufficio è situata al piano terra del padiglione moderno. Per qualsiasi atto di polizia giudiziaria, di sicurezza pubblica e denunce di ogni tipo, gli operatori sono disponibili dalle ore 09.00 alle 12.00.

In caso di emergenza è possibile rivolgersi ai servizi, anche telefonicamente al numero di tel.051.6366226, nei giorni feriali dalle ore 08.00 alle 20.00.



### La banca

La banca è sita nell'atrio della portineria monumentale ed offre tutte le prestazioni bancarie ordinarie dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 13.20 e dalle 14.35 alle 15.35.



La documentazione spedita tramite posta viene recapitata in contrassegno e le spese di spedizione sono a carico del destinatario.

Il ritiro diretto allo sportello può essere fatto, previa telefonata per verificare se la copia è pronta:

- dall'interessato (presentando documento valido),
- da persona delegata per iscritto (esibendo documento di identità anche del paziente),
- in caso di minore, dal genitore con autocertificazione di patria potestà o affidamento,
- in caso di persona deceduta è necessaria l'autocertificazione della qualità di familiare o erede.

Per informazioni l'archivio è contattabile telefonicamente al numero di tel.051.6366343, dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle 10.30.

### ***L'assistenza religiosa***

Il servizio è assicurato da sacerdoti e laici che provvedono alle esigenze dei pazienti e parenti e sono disponibili, su richiesta, a tutte le ore (tel.051.6366328 - 051.582346).

Per coloro che appartengono a confessioni religiose non cattoliche, se richiesto, il cappellano contatterà la loro guida spirituale.

Inoltre sono a vostra disposizione anche delle Suore di Carità dell'Immacolata Concezione di Ivrea che quotidianamente passano nelle camere supportando i pazienti nei loro bisogni.

### ***L'Associazione Volontari IOR***

I Volontari sono presenti nel reparto tutti i giorni, prevalentemente nel pomeriggio. Supportano umanamente i pazienti ed i loro accompagnatori.

### ***La scuola***

I bambini ricoverati, a seconda dei casi, possono essere seguiti da operatori professionali scolastici. I bambini vengono seguiti da maestre della Scuola Materna o elementare, gli adolescenti ed i giovani da docenti delle Scuole Medie e Superiori. L'attivazione dell'assistenza didattica deve essere richiesta alla Caposala.



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

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00, prefestivi dalle 08.00 alle 13.00, sabato chiuso (e.mail: 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.



### ***La sospensione temporanea del ricovero***

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto al dirigente infermieristico e/o al medico di reparto e due sole volte per ricovero per non più di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto.

### ***Telefoni cellulari***

Nelle aree consentite si raccomanda un uso discreto e rispettoso dei cellulari, chiedendo di tenere le suonerie degli stessi a livello basso per non arrecare disturbo agli altri degenti. La Caposala potrà disporre il divieto dell'uso dei cellulari in specifici contesti.



### ***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 diagnosticoterapeutiche 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.



### ***L'assistente sociale***

L'assistente sociale è a disposizione per occuparsi di problemi di carattere sociale e/o assistenziale, per informazioni riguardo ai servizi extra ospedalieri e per l'inoltro di pratiche di vario genere (ufficio sito al primo piano del padiglione monumentale, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00).

In caso di necessità, rivolgersi direttamente al dirigente infermieristico e/o al personale infermieristico.

### ***Il certificato di degenza***

Il certificato di degenza viene consegnato al momento dell'accettazione in reparto e può essere richiesto, durante la degenza, al dirigente infermieristico.



## *L'accesso alla mensa*

La mensa è disponibile, a pagamento, per i parenti/accompagnatori dei pazienti ricoverati; per accedervi occorre presentare il certificato di degenza.

Gli accompagnatori dei pazienti ricoverati di età inferiore ai 16 anni o portatori di disabilità - ai sensi della legge n. 104/1992 e previa compilazione di autocertificazione - richiedendolo, hanno diritto al vitto gratuito (pranzo e cena per un solo accompagnatore) in reparto.



## *I pasti*

I pazienti allettati consumano i pasti in camera mentre, coloro che sono in grado di deambulare o gli accompagnatori, sono pregati di recarsi in sala da pranzo. Gli orari di consegna del vitto sono: colazione dalle ore 07.30 alle 08.30, pranzo dalle ore 12.00 alle 12.30 e la cena dalle ore 18.00 alle 18.30. Per problemi organizzativi i vassoi vengono ritirati alle ore 13.00 ed alle ore 19.00.



## *La dimissione*

Di norma la dimissione avviene nel primo pomeriggio (dalle ore 14.00 in poi) e ne viene data informazione al paziente e ai suoi familiari durante la visita medica del giorno precedente.

## *Le visite mediche di controllo*

Le visite ambulatoriali di controllo dopo il ricovero - previste a carico del SSN - ordinariamente vengono prenotate dal medico di reparto, che rilascia al paziente un attestato di prenotazione.

Qualora il medico di reparto al momento non fosse in grado di effettuare la prenotazione, il paziente potrà prenotare direttamente la visita, telefonando al numero di tel.051.6366530 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30.

Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio dell'Istituto (via di Barbiano 1/13, autobus Navetta A). Se il paziente intende farsi visitare da un particolare medico dell'équipe, in libera professione, dovrà farsi carico direttamente della prenotazione, chiamando il numero di tel.199121980 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00.

E' necessario che i pazienti prenotino le visite di controllo nei giorni immediatamente seguenti la loro dimissione dal reparto di degenza. Qualora un paziente venga a trovarsi nella condizione di non potersi presentare alla visita prenotata, è pregato di telefonare al più presto (al numero di tel.051.6366530 se trattasi di visita con il SSN, al numero di tel.199121980 se trattasi di visita in libera professione).



## *Le visite di controllo in teleconsulto*

Per evitare agli utenti i disagi del viaggio, le visite di controllo da parte dei professionisti possono essere fatte anche presso i tele-ambulatori dell'Istituto, presenti in diverse Regioni italiane. In tal caso, il paziente stesso prenota la visita, chiamando il numero di tel.051.302922 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00.

A scelta del paziente, la visita può essere effettuata o dall'équipe divisionale o dal medico scelto dal paziente. Per ulteriori informazioni rivolgersi al medico di reparto, al momento della consegna della lettera di dimissione.

## *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 del reparto, negli orari previsti di apertura al pubblico e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



## *La copia di documentazione clinica*

Le richieste di copia di documentazione clinica possono essere fatte direttamente allo "**Sportello Unico Copia Documentazione Clinica**".

Lo sportello, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00 (negli orari di chiusura è possibile presentare la richiesta compilando il modulo cartaceo presente presso lo sportello inserendolo nell'apposita cassetta).

Le richieste possono essere effettuate anche tramite fax al numero di tel.051.6366903 oppure tramite lettera indirizzata a "ARCHIVIO DOCUMENTAZIONE CLINICA" - Istituto Ortopedico Rizzoli - Via Pupilli n. 1 - 40136 Bologna.

In ambedue i casi occorre specificare:

- tipo di copia: referto visita, cartella clinica, radiografie (specificando quali),
- richiesta radiografie in visione (specificando quali)
- i dati personali del paziente (cognome e nome, luogo e data di nascita),
- recapito telefonico e indirizzo presso il quale fare recapitare la copia,
- la richiesta deve essere firmata e occorre allegare la fotocopia del documento di identità valido del paziente,
- in caso di minore il genitore deve dichiarare la patria potestà,
- in caso di persona deceduta è necessario compilare un'autocertificazione della qualità di familiare o erede.

