



EOC

Informazioni per il paziente

Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli

Cara Paziente,
Caro Paziente,

la Direzione e i collaboratori dell'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Bellinzona, le porgono il benvenuto.

All'interno di questo opuscolo potrà trovare informazioni utili che, unitamente alle indicazioni specifiche fornite dal nostro personale, hanno lo scopo di rendere più confortevole il suo soggiorno in ospedale.

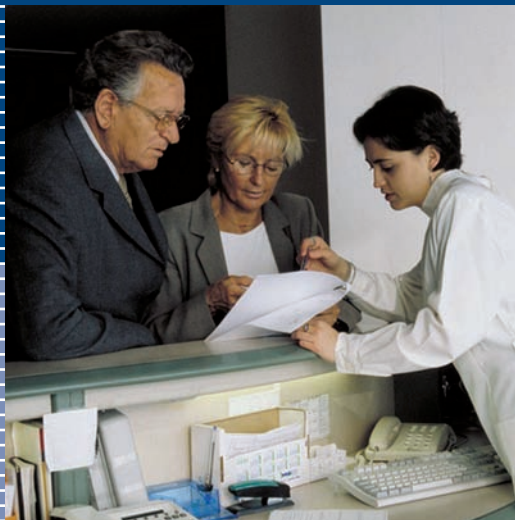
Al fine di fornirle una visione più generale dell'ospedale, troverà anche alcune informazioni sulla missione, i principi e i valori comuni dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) e una panoramica sui diritti e sui doveri dei pazienti.

La ringraziamo per la sua collaborazione e le auguriamo un soggiorno positivo e proficuo per la sua salute.

Indice

- 1** Informazioni utili
- 2** La camera
- 3** Il soggiorno in ospedale
- 4** I servizi dell'ospedale
- 5** EOC, insieme per curare meglio
- 6** Diritti e doveri dei pazienti

Informazioni utili



Come raggiungere l'ospedale

In automobile:

Da Bellinzona seguire la segnaletica dedicata, riconoscibile dalla presenza della lettera H.

Adiacente all'ospedale è situato un autosilo aperto a tutti. La struttura non è di proprietà dell'ospedale, ma è privata. Nonostante la disponibilità dell'autosilo, trovare parcheggio può essere difficoltoso: le consigliamo di farsi accompagnare in ospedale e invitare familiari e conoscenti a usufruire dei mezzi di trasporto pubblici.

Con i mezzi pubblici:

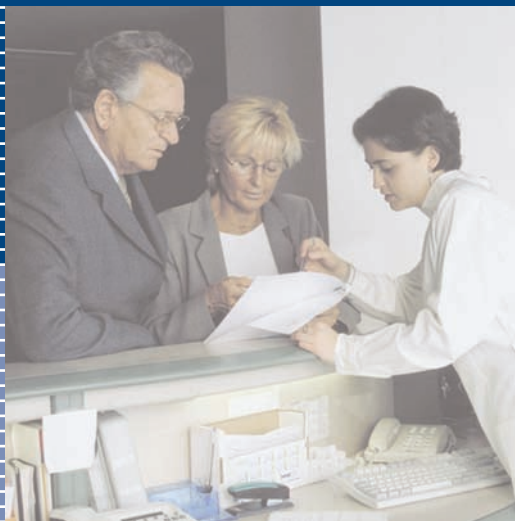
L'ospedale beneficia di un servizio bus da e per la stazione FFS di Bellinzona.

Ammissione in ospedale

All'arrivo in ospedale si annunci all'ufficio accettazione pazienti. I nostri collaboratori sbrigheranno tutte le pratiche amministrative necessarie all'apertura del suo dossier clinico. Le domande che le saranno poste sono indispensabili e coperte dal segreto professionale. La ringraziamo in anticipo per la sua comprensione e collaborazione.

Al fine di accelerare queste pratiche amministrative, le ricordiamo di portare con sé i seguenti documenti:

- la carta di identità o il passaporto;
- la tessera di affiliazione alla cassa malati;
- il certificato assicurativo (nel caso di copertura complementare);
- il libretto di famiglia (per i neonati).



Per l'ammissione in reparto, le ricordiamo di portare con sé:

- la lista dei medicinali utilizzati regolarmente;
- le radiografie recenti e tutti i documenti medici in suo possesso;
- se del caso, il diario dei diabetici ed il libretto di anticoagulazione;
- la tessera del gruppo sanguigno e altre tessere (nel caso ad esempio di profilassi endocardite, allergie, pacemaker,...);
- gli effetti personali (biancheria intima, pigiama o camicia da notte, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica, prodotti per l'igiene personale, eventuali mezzi ausiliari).

Deposito oggetti di valore

La invitiamo a non portare con sé gioielli, documenti importanti o somme di denaro. Gli oggetti di valore possono essere depositati presso l'ufficio cassa dal lunedì al venerdì durante gli orari di ufficio. Il personale addetto le rilascerà una ricevuta dell'avvenuto deposito. La Direzione declina ogni responsabilità per la scomparsa di valori non depositati nella cassa dell'ospedale.

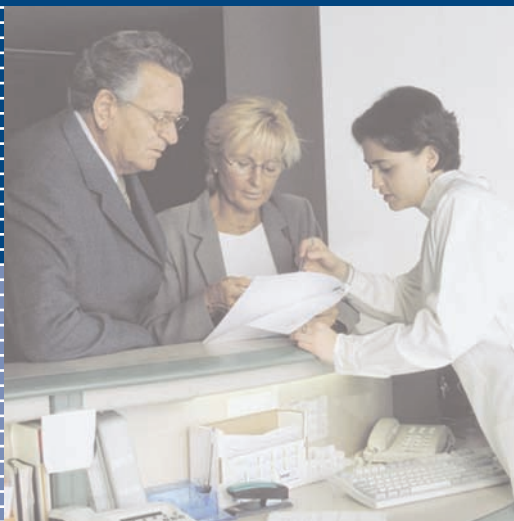
In caso di smarrimenti o furti la invitiamo a informare tempestivamente il personale di reparto e a denunciare il fatto alla polizia.

Ospedale senza fumo

Per motivi di sicurezza e di rispetto nei confronti degli altri ospiti è vietato fumare all'interno di tutto l'ospedale.

Sicurezza e vie di fuga

Per qualsiasi imprevisto che potrebbe rendere necessario lo sgombero della camera o di altre parti dell'ospedale, la invitiamo a volersi attenere alle istruzioni del personale e a seguire la segnaletica interna. Un'evacuazione ordinata permette un intervento efficace.



Dimissione dall'ospedale

Il giorno di dimissione dall'ospedale è fissato in accordo con il suo medico.

Solitamente la dimissione avviene entro le ore 10.00.

Si assicuri di non dimenticare effetti personali in camera e di avere ricevuto dal personale curante tutte le informazioni necessarie alla continuazione della cura al suo domicilio o presso altre strutture.

In particolare si assicuri di avere ricevuto:

- le date di eventuali altri appuntamenti;
- il breve rapporto di uscita per il medico curante;
- la ricetta medica;
- le informazioni sulla terapia alla dimissione;
- l'eventuale rapporto infermieristico;
- le eventuali informazioni inerenti esami diagnostici e procedure terapeutiche effettuate durante la degenza; informazioni inerenti la ripresa delle attività quotidiane e segnali d'allarme a cui prestare attenzione una volta rientrati al domicilio.

Avvisi il personale infermieristico prima della sua partenza.

Il credito presente sulla tessera telefonica può essere riscosso utilizzando l'automatico che si trova presso il centralino.

Si ricordi, inoltre, di ritirare eventuali valori depositati in cassaforte.

I pagamenti al nostro ospedale possono essere effettuati anche tramite carta di credito.

La camera



Sarà ricoverato in una camera a uno o più posti letto secondo la sua copertura assicurativa. Se assicurato in camera comune o in semi-privata ha la possibilità di richiedere un ricovero in camera singola. In questo caso i costi aggiuntivi, non sostenuti dalla cassa malati, saranno a suo carico e per tale motivo le sarà richiesto un deposito e di firmare un apposito modulo di garanzia.

Tutte le camere sono dotate di un armadio personale nel quale potrà disporre i suoi effetti personali. Al fine di evitare smarrimenti o danneggiamenti involontari di protesi dentarie, l'ospedale mette a disposizione degli appositi contenitori, che possono essere richiesti al personale infermieristico. La invitiamo inoltre a volere riporre dopo l'utilizzo eventuali lenti a contatto, occhiali o apparecchi acustici nella propria trousse di toilette (beauty-case).

Visite

Le visite sono regolamentate. Il personale curante è a disposizione per maggiori informazioni.

Il personale medico e curante può intervenire per una cura o un esame anche durante gli orari di visita. In questi casi, i visitatori saranno invitati a lasciare la camera.

Nel caso in cui non desideri ricevere visite, informi il personale curante.

Nelle camere con più letti, per motivi di rispetto nei confronti degli altri pazienti, le chiediamo di non accogliere in camera gruppi di visitatori troppo numerosi.

La camera



Telefoni, telefoni cellulari e telefoni pubblici

Nella sua camera troverà un telefono personale attivato da una scheda. Durante il giorno può farsi chiamare direttamente dall'esterno al numero di telefono apposto sul retro del suo porta-scheda.

Le aree critiche all'interno delle quali il telefono cellulare deve rimanere spento, in quanto potrebbe causare problemi alle apparecchiature mediche, sono segnalate. In tutti gli altri spazi dell'ospedale si può tenere il telefono cellulare acceso, a condizione che la suoneria sia disattivata. All'interno dell'ospedale sono a disposizione di tutti dei telefoni pubblici.

Radio e televisione

Il rispetto del riposo dei propri vicini è molto importante: per tale motivo la invitiamo ad utilizzare con la massima discrezione sia la radio sia la televisione. Inoltre, dalle 22.00 è d'obbligo il silenzio.

Fiori

I fiori recisi sono i benaccetti ed è possibile richiedere al personale i vasi necessari. Le piante interrate, per ragioni di igiene, non sono invece ammesse.

Il soggiorno in ospedale



L'ospedale spesso rappresenta una tappa obbligata per il miglioramento di uno stato di salute compromesso. In questa situazione è perfettamente legittimo uno stato di apprensione. Il nostro personale curante, oltre a fare tutto il necessario per assicurarle delle cure di qualità adattate alla sua situazione, è a sua disposizione per fornirle tutte le informazioni e il sostegno di cui necessita. Non esiti a rivolgersi a loro.

Assistenza sociale

L'assistente sociale la può aiutare per ogni domanda relativa alle coperture assicurative e alle richieste per l'intervento delle risorse presenti sul territorio (aiuto domiciliare, servizio trasporti, ...). Può rivolgersi all'infermiere di reparto che provvederà a metterla in contatto con l'assistente sociale. Le sue richieste sono coperte dal segreto professionale.

Il gruppo dei volontari

In alcuni settori è presente un gruppo di volontari che, affiancando il personale curante, svolge un'attività di conforto, aiuto e compagnia per i nostri pazienti. Per richiedere l'intervento dei volontari può rivolgersi al personale di reparto.

Assistenza spirituale

Se lo desidera può richiedere l'assistenza del cappellano cattolico che collabora con l'ospedale, oppure di un religioso di sua libera scelta. La Santa Messa è celebrata regolarmente, gli orari sono indicati all'entrata della cappella oppure può richiederli al personale di reparto.

Traduzioni e mediazione culturale

Qualora vi fossero dei problemi di comprensione linguistica o culturale è possibile richiedere al personale infermieristico o amministrativo l'intervento di traduttori o mediatori culturali.

I servizi dell'ospedale



Menu, dieta

Ogni giorno, nel caso in cui lei non sia sottoposto a una dieta specifica, avrà la possibilità di scegliere il pasto che desidera tra le proposte presentate sulla carta menu che trova in ogni camera. I pasti prescelti vanno ordinati ogni mattina tramite il personale addetto, che le proporrà giornalmente menu sani ed equilibrati. Nel caso in cui lei debba seguire una dieta particolare, i pasti verranno adattati dalle dietiste, tenendo conto delle prescrizioni indicate dal medico che l'ha in cura.

I pasti sono serviti ad orari differenti nei vari reparti e compresi nelle seguenti fasce orarie:

- Colazione: tra le 7.20 e le 7.45
- Pranzo: tra le 11.15 e le 11.50
- Cena: tra le 17.15 e le 17.50

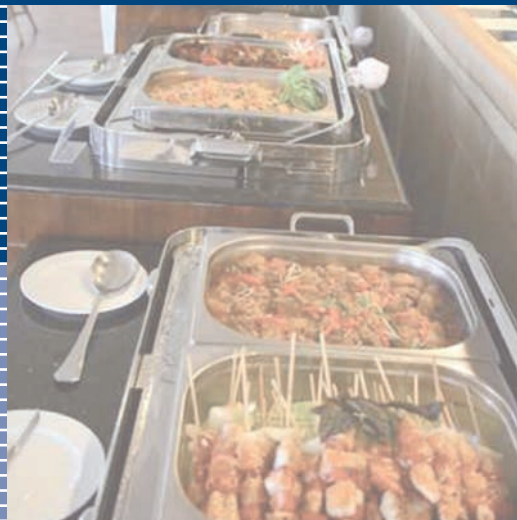
Le consigliamo di chiedere al personale infermieristico come comportarsi quando parenti e conoscenti le portano frutta, dolci, altri generi alimentari o bevande che potrebbero non essere adatti alla dieta che sta seguendo.

Ristorante e bar

Il ristorante Soleggio (mensa), situato al piano terreno dello stabile K, è aperto nei seguenti orari:

- giorni feriali dalle 6.40 alle 19.15
- sabato, domenica e festivi dalle 8.40 alle 10.20
dalle 11.30 alle 13.30
dalle 16.50 alle 19.15

I servizi dell'ospedale



Il bar situato al piano terreno dello stabile A è invece aperto durante le seguenti fasce orarie:

- da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 20.00
- sabato e domenica dalle 8.00 alle 20.00

In ospedale sono inoltre a disposizione distributori di bevande calde e fredde.

Chiosco

Il chiosco ubicato al piano terreno dello stabile A, è aperto nelle seguenti fasce orarie:

- da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 18.30
- sabato e domenica dalle 8.00 alle 18.00

Parrucchiere

I nostri ospiti possono ricorrere al parrucchiere di propria scelta, il quale dovrà portare con sé tutto il materiale necessario. La preghiamo di coordinare l'appuntamento con il personale di reparto.

Corrispondenza

È possibile ricevere corrispondenza in ospedale al seguente indirizzo:
Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli
CH - 6500 Bellinzona

La posta è distribuita una volta al giorno e le sarà consegnata direttamente in camera. Può consegnare la sua corrispondenza in uscita affrancata al personale di reparto, che si occuperà di spedirla, oppure può servirsi della bucalettere situata all'entrata K dell'ospedale.

Bancomat

All'entrata dello stabile A, al piano terreno, è situato un bancomat.

EOC, insieme per curare meglio



L'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) è un ospedale multisito che comprende gli ospedali regionali di Lugano, Bellinzona e Valli, Locarno, Mendrisio, la Clinica di riabilitazione di Novaggio e l'Istituto Oncologico della Svizzera Italiana (IOSI).

La nostra missione

Siamo un ospedale multisito: assicuriamo alla popolazione un'assistenza ospedaliera di qualità a costi adeguati su tutto il territorio cantonale.

Vogliamo rimanere il punto di riferimento per la medicina d'urgenza e la medicina intensiva; vogliamo consolidare la nostra leadership nel quadro della medicina somatica acuta e divenire un partner riconosciuto nel campo della riabilitazione specialistica.

Investiamo nella formazione, esercitando appieno la nostra responsabilità sociale verso i collaboratori e la collettività.

Contribuiamo al progresso delle conoscenze nel campo medico e infermieristico promuovendo una ricerca di elevato valore scientifico.

Garantiamo alla popolazione l'assistenza ospedaliera in caso di incidenti maggiori e catastrofi.



I nostri valori

Servizio pubblico. Condividiamo i valori etici propri del servizio pubblico quali l'equità d'accesso alle cure, l'attenzione per le comunità locali e lo scopo non lucrativo.

Qualità delle prestazioni. Vogliamo distinguerci per la qualità e la sicurezza delle cure facendo beneficiare i nostri pazienti dei progressi medici e tecnologici di provata efficacia.

Orientamento al paziente. Offriamo cure fondate sulla relazione, nel rispetto della dignità e del principio dell'informazione e del consenso.

Collaboratori motivati. Vogliamo avere collaboratori impegnati e motivati ai quali garantiamo condizioni di lavoro attrattive sotto il profilo della qualità, delle opportunità di crescita personale e professionale, della continuità dell'impiego e delle prestazioni materiali.

Partnership sanitaria. Operiamo in unione con la comunità medica cantonale e con istituti specializzati svizzeri ed esteri al fine di assicurare un'assistenza sanitaria globale.

Gestione finanziaria rigorosa. Garantiamo una gestione finanziaria rigorosa attraverso un uso attento e mirato delle risorse.

Comunicazione trasparente. Ci impegniamo per una comunicazione trasparente, tempestiva e adeguata.

Impegno per l'ambiente. Ci adoperiamo affinché le nostre attività e il nostro modo di agire siano rispettosi dell'ambiente.

Diritti e doveri dei pazienti



Riteniamo importante che i nostri pazienti, oltre ad un trattamento medico di qualità e di cure appropriate, possano usufruire della migliore ospitalità così come di un'informazione adeguata, puntuale, esaustiva e comprensibile sulle terapie o gli interventi diagnostici, preventivi e riabilitativi che li riguardano.

La conoscenza da parte del paziente dei suoi diritti e doveri unitamente alle informazioni esaustive loro fornite sono la base per la creazione di un rapporto attivo e partecipativo tra medico e paziente.

Diritti del paziente:

1. Diritto di essere curato

Gli ospedali dell'EOC sono tenuti a curarla nei casi d'urgenza o di emergenza e a prendersi cura di lei nel caso in cui fosse inviato da un medico. Sarà curato in modo adeguato e nel rispetto della sua dignità. La sua attiva collaborazione è indispensabile.

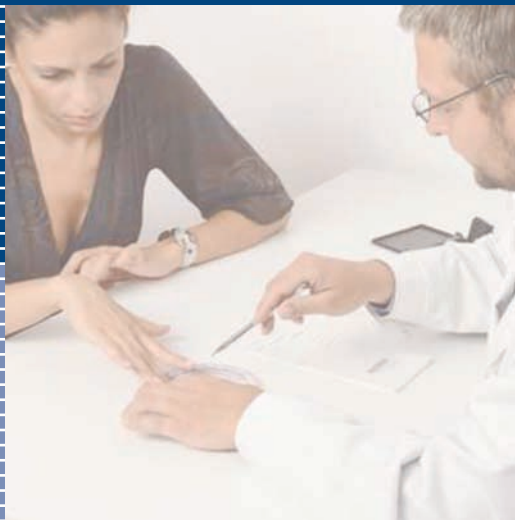
Fanno parte di questo diritto anche la cura del dolore e il sostegno rispettoso alla fine della vita, garantendo i desideri dell'ammalato.

2. Scelta dell'ospedale

Ha il diritto di scegliere liberamente l'ospedale in cui farsi curare, compatibilmente con le disponibilità di accoglienza del momento.

3. Cure scientificamente riconosciute e adeguate

Ha il diritto di ricevere cure e interventi diagnostici scientificamente riconosciuti e possibilmente supportati da prove di documentata efficacia, utili ed adeguati al suo stato di salute.



4. Consenso

Ogni persona ha diritto di prendere in modo autonomo le decisioni riguardanti la propria salute, salvo in caso di incapacità temporanea (paziente incosciente) e di imminente pericolo di morte o di grave danno alla salute. Normalmente il consenso si concede o si nega esplicitamente per interventi chirurgici importanti e/o a rischio elevato. Il medico la informerà puntualmente in maniera esauriente sui benefici e sui possibili rischi o complicazioni.

5. Rifiuto o interruzione di un trattamento sanitario

Ha il diritto di interrompere in ogni momento una cura o un esame diagnostico o di lasciare l'ospedale.

6. Informazione adeguata

Sarà informato adeguatamente sul suo stato di salute (diagnosi, prognosi, terapie, benefici e rischi delle terapie proposte). Per fare questo il medico userà un linguaggio chiaro e comprensibile e le spiegherà in modo oggettivo la sua situazione clinica, quali possibilità di trattamento esistono e quali sono le possibilità di guarigione. Ha, inoltre, il diritto di conoscere le generalità e le qualifiche professionali di chi la cura. A tale scopo, tutto il personale all'interno dell'ospedale è identificato con un tesserino di riconoscimento recante nome, cognome e qualifica dell'operatore.

7. Cartella sanitaria

Il medico raccoglie le informazioni sulla sua malattia in un documento denominato cartella sanitaria. Ha il diritto di consultare e ottenere copia delle informazioni oggettive. Se ha subito un'operazione, lei ha il diritto di ottenere anche i rapporti dell'intervento chirurgico e dell'anestesia.



8. Segreto professionale

Coloro che si occupano della sua salute (medici, infermieri, ecc.) sono tenuti al segreto professionale. Il segreto professionale (o segreto medico) ha lo scopo di tutelare la sua sfera privata e la sua personalità. Fanno eccezione a questo vincolo le informazioni trasmesse agli altri operatori sanitari che collaborano con l'ospedale e che sono direttamente coinvolti nella sua cura. Sono pure escluse da tale disposto le informazioni da trasmettere alle autorità di competenza nel caso di certe malattie trasmissibili, di morte o di lesioni derivanti da reati, così come le informazioni da trasmettere alle assicurazioni per il calcolo delle rispettive prestazioni, concernenti le cure ricevute durante la degenza.

9. Pazienti ricoverati

Il ricovero in un ospedale dell'EOC non limita i suoi diritti e le sue libertà individuali. Ha il diritto di mantenere i contatti con l'esterno, in particolare può avere relazioni personali con parenti e amici e può liberamente comunicare con loro, nel limite delle esigenze di cura, organizzative e nel rispetto degli altri pazienti.

10. Pazienti minorenni, sotto tutela o incapaci di discernimento

Per i pazienti di età inferiore ai 16 anni o maggiorenni incapaci di intendere e di volere, il consenso a un intervento chirurgico importante e/o a rischio elevato è dato dai genitori o dal rappresentante legale. Tuttavia anche se ha meno di 16 anni ma può dimostrare di essere in grado di riconoscere la natura, l'importanza, la portata e i rischi conosciuti o ipotizzabili dell'operazione o della cura proposta, spetta a lei esprimere il consenso o il rifiuto alla loro esecuzione e



potrà pertanto prendere delle decisioni sulle prestazioni sanitarie anche senza il consenso dei genitori, come ad esempio la consulenza e le prestazioni dei centri di pianificazione familiare.

11. Secondo parere

Il secondo parere è un'opinione supplementare che il paziente può chiedere a un altro medico allo scopo di migliorare il suo grado d'informazione, affinché possa decidere più consapevolmente se deve o meno sottoporsi a una prestazione sanitaria. Chiedere un secondo parere è possibile per diverse prestazioni diagnostiche e di cura, ma soprattutto per le operazioni chirurgiche non urgenti e senza un immediato pericolo di morte.

12. Sperimentazione sulla persona

Durante la sua degenza in ospedale, il medico responsabile le potrebbe proporre di partecipare a studi o ricerche cliniche. Il consenso per la partecipazione a studi o ricerche deve essere dato gratuitamente e può essere ritirato in ogni momento.

13. Direttive anticipate o rappresentante terapeutico

Può dare al suo medico curante istruzioni scritte su come desidera essere trattato in caso di malattia irreversibile, qualora divenisse incapace di intendere e non fosse più in grado di prendere autonomamente le sue decisioni (diritto di autodeterminazione).

14. Prelievi e trapianti di organi

Se desidera donare suoi tessuti o organi a scopo di trapianto deve dare il suo consenso per iscritto.



15. Autopsie

Per ragioni mediche può essere effettuata l'autopsia dei pazienti deceduti, a meno che il defunto stesso o le persone prossime abbiano espresso un'opposizione.

Cosa fare in caso di reclamo o di sospetto di violazione dei diritti

Se ritiene che i suoi diritti siano stati violati e gli obblighi di comportamento di chi l'ha curata non siano stati conformi, le consigliamo di parlarne dapprima con il responsabile medico o infermieristico del servizio o del reparto in cui lei è stato curato.

Qualora non si ritenesse soddisfatto delle spiegazioni ricevute le ricordiamo che in ospedale sono disponibili dei formulari che hanno lo scopo di raccogliere reclami, suggerimenti e osservazioni da parte dei pazienti e dei familiari. Se necessitasse di ulteriori chiarimenti oppure giudicasse il caso di estrema gravità, può contattare in forma scritta o telefonica la Direzione dell'ospedale.

Doveri

Al fine di beneficiare in maniera ottimale delle cure e dei trattamenti, è indispensabile una stretta collaborazione tra il paziente e il personale curante. La invitiamo a seguire accuratamente i consigli del personale medico e infermieristico e a non volersi assentare durante gli orari delle cure, della visita medica e dei pasti.

Qualora necessitasse di ulteriori informazioni utili per la sua degenza o di chiarimenti sui suoi diritti e doveri come paziente, non esiti a porre domande al personale curante.

Zögern Sie nicht Fragen an das Pflegepersonal oder die Aertze zu stellen, was auch immer Sie für Informationen bezüglich Ihres Aufenthaltes oder der Erklärung Ihrer Rechte und Pflichten benötigen.

Pour de plus amples renseignements utiles à votre séjour en milieu hospitalier ou concernant vos droits et devoirs en tant que patient, n'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant.

For any further information you may need about your inpatient stay or about your rights and responsibilities as a patient, please do not hesitate to contact the person in charge of your care.

