

U.O.C. Medicina e Chirurgia di Accettazione e Urgenza
Presidio ospedaliero S.Maria della Misericordia Sorrento (NA)



DIPARTIMENTO DI AREA CRITICA
Direttore: dr. Luigi Caliendo
Unità Operativa Complessa Medicina e Chirurgia di Accettazione e
Urgenza

Direttore: dott.ssa Elvira Giaquinto
Tel 081- 5331235 e-mail: posorr.mcau@aslnapoli3sud.it
Referente infermieristico Maresca Anna

Unità Operativa Semplice Pronto Soccorso
Responsabile: dott.re Carmine Criscuolo
Tel: 081 -5331112 e-mail: posorr.ps@aslnapoli3sud.it
Referente Infermieristico De Maio Lucia

DIRIGENTI MEDICI DI PRONTO SOCCORSO

Dr Criscuolo Carmine
Dr. Abbate Patrizio
D. ssa Galasso Rossana
Dr. De Bernardo Giuseppe
Dr. De Nicola Pietro

DIRIGENTI MEDICI DEL REPARTO DEGENZA

Dr.Bianco Salvatore
Dr.Coppola Antonino
Dr,D'Antonio Maurizio
Dr.Linterno Pietro

Gentile Signora/e,

nell'accoglierla nella nostra Struttura, vogliamo fornirle alcune informazioni che Le consentiranno una migliore permanenza. Il personale addetto Le illustrerà i servizi esistenti.

Se un vostro congiunto è ricoverato in Medicina d'Urgenza questa breve presentazione potrà esservi utile. Conoscere la struttura vi potrà aiutare ad affrontare meglio la situazione.

PRESENTAZIONE

La Struttura Complessa di Medicina d'Urgenza è stata istituita presso il PO di Sorrento nel 2018. La Medicina d'Urgenza effettua circa 800 ricoveri l'anno, e ricovera in urgenza pazienti con malattie acute, traumi e intossicazioni che richiedono un trattamento subintensivo, o persone che necessitano di un periodo di osservazione con monitoraggio dei parametri vitali (attività cardiaca e respiratoria, pressione arteriosa ecc.). La Medicina d'Urgenza opera in stretta collaborazione con il Pronto Soccorso e svolge attività di consulenza per gli altri reparti dell'Ospedale.

Come paziente della U.O.C. M.C.A.U. Lei ha il diritto a:

FIDUCIA

Ogni utente dell'U.O.C. M.C.A.U. ha il diritto di essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

QUALITA'

L'ASL NA3 Sud, ha come scopo lo svolgimento unitario e coordinato delle funzioni di assistenza, didattica e ricerca, in modo da migliorare il servizio pubblico di tutela della salute, accrescere la qualità dei processi formativi, sviluppare le conoscenze biomediche e l'innovazione tecnologica, nella paritaria valorizzazione delle funzioni e delle attività del personale ospedaliero. L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.

SICUREZZA

Ogni utente ha il diritto alle prestazioni necessarie a tutela della sua salute, senza subire danni ulteriori dovuti al malfunzionamento delle strutture o dei servizi. Al fine di garantire questo diritto, l'Azienda si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere alla manutenzione continua delle strutture e dei

dispositivi sanitari aziendali. Inoltre l'Azienda si impegna a provvedere alla formazione continua degli operatori sanitari.

PROTEZIONE

Ogni utente, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha diritto ad essere protetto ed assistito. Tale diritto di speciale protezione riguarda anche i bambini, che necessitano di ricovero presso il nostro Ospedale.

Gli Uffici preposti del Presidio Ospedaliero, custodiscono, con carattere di eccezionalità, solamente i beni dei pazienti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumersene la custodia.

Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero.

NORMALITA'

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture del Presidio, senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

CERTEZZA

Ogni utente ha il diritto alla certezza del trattamento sanitario senza essere vittima di conflitti professionali od organizzativi o di favoritismi derivanti dalla sua condizione economica e sociale. L'Azienda ha il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard ed in relazione al grado di urgenza del caso. Ogni utente che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

PARTECIPAZIONE

Ogni utente, la sua famiglia, gli organi di tutela e di volontariato possono collaborare al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie e alle attività della U.O.C. M.C.A.U. attraverso:

- ♣ le indagini di Audit Civico
- ♣ le rilevazioni della qualità percepita
- ♣ i gruppi misti di lavoro su problematiche specifiche
- ♣ le segnalazioni ed i reclami .

La partecipazione al processo di cura comprende anche il diritto del paziente a conoscere il proprio referente delle cure e a riconoscere la qualifica degli operatori che partecipano al suo processo di cura.

DIFFERENZA

Ogni utente ha diritto a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze, al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche, al credo professato, alla cultura. La U.O.C. M.C.A.U. si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

TEMPO

Ogni utente ha diritto al rispetto del suo tempo. Nel caso in cui i tempi concordati non possano essere rispettati, egli deve essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo. Nel caso in cui l'Azienda non sia in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve garantire la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità compatibile.

RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITA'

Ogni utente ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e/o terapeutiche a cui deve essere sottoposto, così come al diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale.

I professionisti della U.O.C. M.C.A.U. si impegnano a fornire ai pazienti ed i loro familiari, salvo in caso di manifesto dissenso, comunicazioni sia del ricovero che delle condizioni di salute. Le informazioni aggiornate verranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica. La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal titolare della cartella o da altra persona munita di documento del delegante (o copia) o autocertificazione. La domanda per avere copia della cartella clinica può essere presentata: al momento della dimissione o nei giorni immediatamente successivi, (prima dell'invio della cartella all'archivio), va richiesta agli sportelli situati a piano terra del P.O.

DIGNITA'

Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, soffrendo il meno possibile e ricevendo tutta l'assistenza necessaria. L'Ospedale riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con la gestione del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi famigliari.

IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED AL CONSENSO

Ogni utente ha il diritto ad avere informazioni esaurienti, in tempi congrui, sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi che richiedono il suo esplicito consenso. L'utente ha diritto ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle analisi.

Durante la permanenza in Ospedale gli viene richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse.

In assenza della sottoscrizione del consenso informato, il medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, tranne nei casi previsti dalla legge e per le situazioni di necessità ed urgenza, in cui l'utente si trovi in imminente pericolo di vita. L'utente riceve un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche e vi può partecipare solo dopo aver firmato il relativo consenso informato.

INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I medici e gli operatori sanitari garantiscono un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile alla persona assistita.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore.

Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. La Cartella Clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti. Ha il diritto a ricevere una lettera di dimissione alla fine del ricovero. Nel caso in cui la diagnosi non sia completa, il paziente ha diritto ad avere una lettera di dimissioni con le conclusioni provvisorie.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento. I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze di questo comportamento.

I pazienti ricoverati presso U.O.C. M.C.A.U., hanno il dovere di:

- Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di rispettare il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- Avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari. Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nelle Strutture della U.O.C. M.C.A.U.,
- Non fumare in qualsiasi ambiente della U.O.C. M.C.A.U.
-Non utilizzare i telefoni cellulari i quali possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (pompe di infusione, respiratori automatici, ecc.).

E' consentito l'accesso ai cani guida per non vedenti previo accordo col personale aziendale. Limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza al fine di tutelarne la salute. In casi particolari le deroghe devono essere concordate con il personale del reparto di degenza.

DEGENZA

Il reparto di Medicina d'Urgenza è situato al II piano del Presidio ospedaliero di Sorrento. E' dotato di 14 posti letto di degenza, per pazienti NO COVID e n° 2 posti in isolamento per pazienti COVID Positivi affetti da altre patologie ,questi posti letto sono attrezzati con sistema di monitoraggio di parametri vitali e sistemi di ventilazione meccanica non invasiva .Inoltre a tutela della privacy sono dotati di sistema di separazione .

Tutte che ospitano due posti letto,sono attrezzate con sistema di monitoraggio dei parametri vitali e in caso di necessità con ventilazione meccanica.

Una stanza può ospitare n° 4 posti letto attrezzata con sistema di separazione al fine di garantire la privacy di ogni paziente .e la possibilità di poter ospitare nella stessa stanza pazienti di sesso diverso.

Ogni stanza ha un bagno dotato di wc, bidet , lavandino e doccia Nel bagno troverete sapone liquido, salviette.



DURANTE LA DEGENZA

Al momento del ricovero vanno comunicati al personale di reparto i nominativi e i recapiti telefonici delle persone alle quali il paziente desidera vengano comunicate le informazioni. Si raccomanda di tenere con sé solo ciò che è strettamente indispensabile, e di non tenere oggetti d'oro o di valore, ma solo piccole somme. I valori eventualmente in possesso dei degenti vengono conservati in cassaforte, e consegnati quanto prima ai familiari, ai quali si consiglia di controllare attentamente prima di apporre la firma per ricevuta.

Ricordarsi di portare quanto prima il necessario per l'igiene quotidiana, biancheria personale, vestaglie, pantofole e asciugamani.

NON ASSUMERE FARMACI (neanche "omeopatici") **PORTATI DA CASA** senza aver prima ottenuto il permesso dal Medico.

Nelle stanze di degenza si trovano apparecchiature di varia tipologia (monitor per l'attività cardiaca, pompe di infusione, ecc.);

Le apparecchiature sono dotate di allarmi molto sensibili che entrano in funzione anche quando non sussiste un reale pericolo. Per questo motivo non allarmatevi. In ogni caso il personale provvederà a verificare la situazione ed agire di conseguenza.

Si raccomanda di parlare a bassa voce per non disturbare gli altri ammalati, e di usare l'auricolare per ascoltare la radio o la televisione.

L'utilizzo di telefoni cellulari potrebbe interferire con il funzionamento dei monitor e delle altre apparecchiature, e pertanto non è permesso nelle stanze di terapia sub intensiva; previa autorizzazione del personale, è consentito invece nelle stanze di degenza. Vi preghiamo in ogni caso di disattivare ogni suoneria dei dispositivi.

DURANTE LA DEGENZA NON SI DEVE USCIRE DALL'OSPEDALE.

Si raccomanda comunque di informare sempre il personale in caso di uscita momentanea dal reparto.

La prima colazione è servita tra le 8 e le 8:30n il pranzo dopo le 12 e la cena dopo le 18. Esiste la possibilità di scegliere giornalmente gli alimenti in base al regime dietetico prescritto dal medico.

Per portare dall'esterno cibo o bevande ai degenti è necessario chiedere preventivamente l'autorizzazione al personale.

INFORMAZIONI AI DEGENTI E AI FAMILIARI

Dal momento del ricovero l'utente riceverà direttamente dal personale medico ed infermieristico informazioni verbali sullo stato di salute, note informative scritte, chiarimenti e delucidazioni riguardo il programma terapeutico e gli esami strumentali previsti.

Al momento del ricovero il medico e gli infermieri di turno che accolgono il paziente forniscono appena possibile le prime informazioni ai degenti e ai familiari.

Per qualunque dubbio o informazione rivolgetevi al personale.

I medici forniscono informazioni sullo stato di salute dei degenti tutti i giorni dalle ore 13.00. In caso di urgenza, sarà lo stesso personale a contattarvi anche in altri orari: siete quindi pregati di non richiedere colloqui con i medici, se non in caso di reale necessità ed urgenza. Per ovvie ragioni di riservatezza tutte le informazioni cliniche vengono riferite soltanto alle persone indicate dal paziente. Al fine di garantire una continuità d'informazione sarebbe auspicabile che fosse sempre la stessa persona a mantenere i rapporti con il medico.

In caso di trasferimento o di improvvise modifiche dello stato di salute, i familiari saranno avvisati telefonicamente, a qualsiasi ora, dal personale infermieristico o medico in servizio.

VADEMECUM DEL VISITATORE

- Quando i medici o gli infermieri del reparto hanno la necessità di prestare cure o effettuare colloqui con i degenti in una stanza è indispensabile che i visitatori si allontanino, per assicurare il migliore svolgimento dell'attività e per garantire la necessaria privacy alle persone. La Medicina d'Urgenza accoglie pazienti, spesso gravi, durante l'arco di tutta la giornata: potrebbe avvenire che il personale richieda ai visitatori di allontanarsi dalla stanza. Le fasce orarie più impegnative per attività lavorativa sono al mattino. In questo caso l'attesa per rientrare in stanza potrebbe essere lunga.
- Se all'arrivo in reparto trovate chiusa la porta della stanza che accoglie il vostro congiunto, non entrate. Il personale sta lavorando ed è necessario garantire la privacy dei degenti.
- Siete pregati di rimanere nella stanza del Vostro congiunto e, se vi viene richiesto di uscire, o se per altri motivi ve ne allontanate, siete pregati di non sostare nei corridoi e di rimanere fuori dal reparto, sia per assicurare al personale la possibilità di spostarsi rapidamente senza intralcio, sia perché durante la nostra attività è frequente che si comunichino verbalmente, di persona o al telefono, dati sensibili riguardanti i nostri assistiti..
- Non creare assembramenti di più persone per degente. Le stanze hanno una cubatura limitata e la presenza contemporanea di molte persone potrebbe causare disturbo ai degenti.
- Contenete l'uso del cellulare o di altre fonti di rumore. Nel caso dobbiate telefonare o riceviate telefonate siete pregati di spostarvi nel soggiorno o uscire dal reparto.
- In generale ricordatevi che nella stanza assieme al vostro caro ci sono altre persone che potrebbero voler riposare perciò mantenete un tono di voce il più possibile basso in modo di non arrecare disturbo.
- Si ricorda inoltre che la documentazione relativa ai degenti è soggetta alla normativa relativa alla privacy. In nessun caso è permesso consultarla. Nel caso siate demandati dal congiunto ricoverato a ricevere informazioni sul suo stato di salute sarà premura del personale medico fornirvi tutti i dettagli del caso.

PRIVACY

La U.O.C. M.C.A.U. garantisce il rispetto della riservatezza delle informazioni e dei dati riguardanti le persone assistite.

Al momento del ricovero gli utenti sono informati dei loro diritti attraverso l'informativa sul trattamento dei dati personali e sensibili, e viene loro richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili.

Il paziente può scegliere di dare un consenso parziale al trattamento dei dati, può richiedere che nessuno sappia della sua presenza in Ospedale, può individuare le persone alle quali i sanitari possono dare informazioni sul suo stato di salute.

A tutela della privacy, durante il ricovero le cartelle cliniche sono conservate in luogo in cui l'accesso è consentito solo alle persone autorizzate. Successivamente, come previsto dalla normativa vigente, sono conservate indefinitamente presso l'Archivio Cartelle cliniche.

I colloqui con il paziente, compresa la raccolta dell'anamnesi, o con i suoi familiari, avvengono con la necessaria riservatezza, così che terzi non autorizzati non vengano a conoscenza di quanto discusso.

Le informazioni telefoniche sui malati ricoverati sono fornite solo quando necessario e solo se le notizie sono certe.

La richiesta di esami atti a rilevare lo stato di sieropositività per HIV sono controfirmate dall'interessato, il loro esito è comunicato esclusivamente allo stesso.

RELIGIONE

A tutti i Pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della loro fede. E' possibile ricevere i ministri del proprio culto. Presso la Medicina d'Urgenza è disponibile un elenco di recapiti di ministri di culto di diverse religioni. E' garantita la presenza di un sacerdote di culto cattolico che visita giornalmente il reparto.

MEDIAZIONE CULTURALE

Il mediatore culturale è un professionista che, utilizzando la lingua di origine dell'utente straniero, lo aiuta a comprendere quanto gli viene richiesto, prescritto o proposto dal medico, dagli operatori sanitari e dai professionisti dell'Ospedale.

Il mediatore culturale interviene al fine di consentire all'utente straniero la corretta comprensione del problema sanitario, delle necessità urgenti, del modo in cui vengono eseguiti ed a cosa servono gli esami clinici, le procedure diagnostiche ed i conseguenti consensi richiesti, della diagnosi e delle indicazioni terapeutiche da seguire alla dimissione.

ALLA DIMISSIONE / LETTERA DI DIMISSIONE

Al momento della dimissione viene consegnata ai degenti una lettera in busta chiusa, che si raccomanda di far pervenire al Medico Curante, nella quale è riportata la diagnosi, le prescrizioni terapeutiche, le indagini eseguite e i rispettivi referti.

Pronto Soccorso (UOS Responsabile Dr. Criscuolo Carmine)

Il Pronto Soccorso del PO di Sorrento è ubicato al piano terra del Presidio Ospedaliero ha in dotazione n°9 postazioni di cui n°1 dedicata al codice rosso per le urgenze gravi attrezzata con tutte le apparecchiature e presidi necessari per garantire l'ideale assistenza (monitor pluriparametrico ,sistema di ventilazione,meccanica,elettrocardiografo, Ecografo ,Cannula orotracheale ecc .Tutte le postazioni sono dotate di sistema di monitoraggio , n°4 posti sono dedicati ai pazienti in Osservazione Breve Intensiva e n°2 posti in isolamento per pazienti Covid positivi in attesa di trasferimento presso le strutture dedicate.

Il pronto soccorso ha uno sportello di accettazione e registrazione per i pazienti in arrivo, ha un'area di triage per la codifica del codice colore/numerico di gravità ,nella sala d'attesa è dotato di un monitor per i tempi di attesa secondo la gravità del codice di Triage assegnato dal personale infermieristico triagista.

Il Paziente che giunge in modalità autonoma in pronto soccorso deve osservare le seguenti regole:

- Non fumare nei locali comuni né nel cortile dell'ospedale,
- Indossare la mascherina chirurgica se non sono presenti sintomi di insufficienza respiratoria,
- Evitare di utilizzare il cellulare nei locali interni del pronto soccorso che potrebbero interferire con il corretto funzionamento delle apparecchiature presenti,
- Avere un comportamento responsabile e rispettoso al fine di facilitare il lavoro del personale dedicato alla sua persona ,
- Non allontanarsi autonomamente dai locali del pronto soccorso senza concordare con il personale sanitario.

I familiari che eventualmente accompagnano il paziente devono indossare la mascherina e restare in sala d'attesa dove verranno informati sulle condizioni cliniche del congiunto e/o di eventuale trasferimento nei Presidi Ospedalieri sede di DEA dal personale medico ed infermieristico.

Il personale medico e paramedico risponde h 24 al n°telefonico: 0815331112 ai familiari dei pazienti presenti in pronto soccorso che eventualmente chiedono notizie.

In caso di dimissione a domicilio viene consegnata la documentazione sanitaria che il paziente prima di ritirare deve leggere e firmare .

16/12/2023

Il Direttore UOC
Dr.ssa Elvira Giaquinto