

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 15.00, 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.



PER IL MANCATO RITIRO DELL'ESITO DA PARTE DELL'INTERESSATO

IL SOTTOSCRITTO _____

DELEGA IL SIG./LA SIG.RA _____

(che deve presentarsi munito di documento di riconoscimento e di documento in originale del soggetto delegante)

GUIDA PER IL CITTADINO

Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Complesse
Struttura Semplice Dipartimentale

MEDICINA GENERALE



DIRIGENTE RESPONSABILE
Dott. Saverio Gnudi

Responsabile Infermieristico
CPSE Luigina Petroni

La prenotazione delle prestazioni

L'accesso alle prestazioni prevede la prenotazione presso:

- CUP cittadini: le densitometrie erogate sia con il SSN che in libera professione e le visite per osteoporosi con il SSN ed in libera professione.

Le sedi di erogazione

Le densitometrie osse e le visite per osteoporosi, erogate sia con il SSN che in regime di libera professione, vengono effettuate presso l'Ospedale, in via Pupilli n. 1.

Gli uffici amministrativi

La segreteria è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e fornisce i seguenti servizi: informazioni sull'organizzazione del servizio, informazioni sulle liste di attesa per esami diagnostici, chiamata degli utenti per gli esami diagnostici e/o visite, rilascio delle certificazioni e referti delle densitometrie e delle visite per osteoporosi, predisposizione della documentazione per il pagamento del ticket.



- Il referto delle densitometrie effettuate con il SSN si ritira:
- da due giorni dopo l'effettuazione dell'esame (se l'esame è stato fruito nell'ambito del SSN; il mancato ritiro del referto entro 30 giorni comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione fruita),
- dalle ore 09.00 alle 12.00, ad esclusione dei giorni di sabato e festivi,
- presentando la ricevuta di pagamento del ticket (se dovuto), l'impegnativa del medico curante e la prenotazione del CUP.

Nel caso che l'interessato sia impossibilitato al ritiro del referto, questo può essere consegnato ad una persona delegata previa compilazione della delega - presente in calce a questo documento - in tutte le sue parti.

Per gli esami eseguiti in libera professione, sono a carico dell'utente i relativi oneri ed i referti vengono consegnati al termine della prestazione.

La segreteria è contattabile anche tramite telefono (051.6366834) o fax (051.6366491).

La scheda anamnestica

Prima dell'esecuzione della densitometria, al paziente viene fornita una scheda di raccolta di notizie anamnestiche, che deve essere consegnata compilata all'operatore addetto all'esecuzione dell'indagine.

Tale raccolta informativa è necessaria, a tutela del paziente, per individuare eventuali condizioni particolari che potrebbero rendere l'indagine incongrua.



La documentazione rilasciata e gli oneri

Vengono rilasciati il referto relativo alla prestazione fruita e le bollette relative ai pagamenti effettuati.

I pagamenti previsti per le densitometrie e le visite per osteoporosi 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.



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 servizio, negli orari previsti di apertura al pubblico e presso l'Ufficio Relazioni con il 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 venga 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 che gli vengono proposti.

Se il paziente ritiene di essere stato sottoposto ad un trattamento senza il suo consenso o senza essere stato informato dei prevedibili rischi allo stesso connessi, è suo diritto avanzare un reclamo formale all'Ufficio Relazioni con

