

A photograph of a male doctor in a white lab coat and a female nurse in blue scrubs standing by a hospital bed. The doctor is on the left, looking down at something in his hands. The nurse is on the right, wearing a clear face shield and looking towards the doctor. The background is a light blue wall. A white rectangular box with a blue background is overlaid on the image, containing the text 'GUIDA AL PAZIENTE'.

# GUIDA AL PAZIENTE

**ISMETT** *Istituto di Ricovero  
e Cura a Carattere  
Scientifico*

**UPMC** **LIFE  
CHANGING  
MEDICINE**



***Benvenuti in ISMETT:  
la nostra struttura***



***L'arrivo in ospedale:  
ricovero e notizie importanti***



***Visite di parenti ed amici***



***Il ritorno a casa:  
dimissione e controlli successivi***



***Informazioni utili***



***La Carta dei diritti e doveri***



***Sostieni ISMETT***



***Benvenuti in ISMETT:  
la nostra struttura***

*Gentile Signora/Signore,  
questa guida nasce per fornirLe alcune  
informazioni pratiche che Le potranno essere  
utili durante la Sua permanenza in ISMETT.*

*La nostra équipe medico-chirurgica, insieme  
allo staff infermieristico, si prenderà cura di Lei  
nel modo migliore possibile. Qualora abbia  
bisogno di chiarimenti o informazioni, non  
esiti a contattare l'infermiere a Lei assegnato o  
i coordinatori competenti. Cercheremo di  
rispondere a tutte le domande!*

*La preghiamo di segnalarci qualsiasi  
disfunzione riscontriate: ci sarà molto utile  
per migliorare i nostri servizi.*

## **IL NOSTRO OSPEDALE**

L'ISMETT (Istituto Mediterraneo per i Trapianti e Terapie ad Alta Specializzazione) è una struttura del Servizio Sanitario della Regione Siciliana dedicata ai trapianti, alla cura delle insufficienze terminali d'organo ed alle terapie di alta specializzazione. Con decreto del 12 settembre 2014 firmato dal Ministro della Salute, ISMETT ha ottenuto il riconoscimento di Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) nella disciplina "Cura e ricerca delle insufficienze terminali d'organo". L'Istituto è frutto di una partnership fra la Regione Siciliana, UPMC (University of Pittsburgh Medical Center) e la Fondazione Ri.MED.

Presso ISMETT sono attivi tutti i programmi di trapianto di organi solidi (fegato, rene, pancreas, cuore e polmone).

I programmi chirurgici, complementari all'attività trapiantologica, riguardano la chirurgia addominale in pazienti ad alto rischio, la cardiocirurgia, inclusa la chirurgia dello scompenso cardiaco ed il programma di cuore artificiale, la chirurgia toracica, la chirurgia epatobiliare su adulti e bambini. Molto attivo è il programma di radiologia interventistica, che presenta una forte specializzazione sul fegato, sulle vie biliari, sul cuore e sui grandi vasi. Inoltre, presso il centro è possibile ricorrere a delle procedure di endoscopia diagnostica e interventistica sul tratto gastroenterico, sulle vie biliari e sul pancreas. In particolare, vengono eseguite procedure di biopsia sotto guida ecoendoscopica (EUS-FNA) e procedure interventistiche su pazienti pediatrici.

L'ISMETT è il primo Ospedale del Meridione ad aver ricevuto l'accreditamento da parte della Joint Commission International (JCI), un ente di accreditamento internazionale che da più di 70 anni si occupa del miglioramento della qualità e della sicurezza del paziente nelle organizzazioni sanitarie negli Stati Uniti.

Dal dicembre 2013 ISMETT è entrato anche a far parte del network di ospedali che riservano particolare attenzione alle specifiche esigenze delle donne ricevendo il bollino rosa.



## IL NOSTRO STAFF

Durante il Suo ricovero potrà incontrare diverse figure professionali (medici, infermieri, assistenti sociali, fisioterapisti, farmacisti) che lavorano in team multidisciplinari per garantirLe la cura ed il supporto necessari per una migliore guarigione.

Il nostro team multidisciplinare esaminerà tutti i giorni il Suo stato di salute, definendo il Suo piano d'assistenza. Un infermiere sarà sempre al Suo fianco per rispondere ad ogni esigenza di carattere clinico.

I segretari clinici si occuperanno, sia in ambulatorio che in reparto, di fare da tramite fra voi e l'Ospedale. Inoltre, aiuteranno i vostri familiari dando informazioni sul funzionamento dell'Istituto, orari ed indicazioni su trasporti ed altro.

## LE STANZE DI DEGENZA

Le nostre stanze prevedono la presenza di due pazienti dello stesso sesso, sono dotate di impianto di condizionamento, caldo e freddo, letto a comando elettrico, pulsantiera per chiamare il personale, bagno privato, televisore, luce di lettura, comodino e armadio. La privacy dei pazienti è garantita da una tenda che separa i due letti. Durante il Suo ricovero potrebbero essere necessari numerosi spostamenti di stanza di degenza e di

reparto legati a intensità di cure diverse e/o particolari esigenze di tipo organizzativo.

## BAMBINI IN OSPEDALE

In ISMETT, è attivo il programma pediatrico di trapianto di fegato, rene e polmone. Le competenze dell'Istituto sono a disposizione anche dei piccoli pazienti che non necessitano di trapianti, ma sono affetti da patologie addominali gravi.

All'interno del reparto dedicato al programma pediatrico sono ricoverati bambini che vanno da 0 a 18 anni. Il reparto è gestito dagli specialisti del Dipartimento di Pediatria.

L'area pediatrica si trova al primo piano (del Padiglione 10) dove è anche presente una ludoteca. È attivo inoltre il servizio di scuola in ospedale e il servizio di canali televisivi per bambini Sky Kids, gratuito e visibile in tutte le stanze di degenza pediatrica. In caso di ricovero di un paziente pediatrico, all'interno del reparto di degenza uno dei genitori dovrà rimanere sempre con il bambino anche durante la notte.

## NO SMOKING!

Le ricordiamo che è vietato fumare in Ospedale e nella zona esterna adiacente l'ingresso.



***L'arrivo in ospedale:  
ricovero e notizie importanti***

## AL MOMENTO DEL RICOVERO

All'arrivo dovrà presentarsi presso la reception di ISMETT, che si trova nella sala d'ingresso. La preghiamo di prendere il suo turno dal Totem accanto alla reception e, non appena il monitor indicherà il suo numero di priorità, potrà recarsi all'Ufficio Accettazione che predisporrà l'apertura di una cartella clinica.

E' comunque a disposizione del personale volontario fornito dall'Associazione "ASTRAFE" che potrà fornirle tutte i chiarimenti necessari.

In questa fase Le sarà spiegato e fatto firmare un consenso al trattamento dei Suoi dati personali e verrà registrato sul nostro Servizio di Prenotazione online (<https://www.ismett.edu/prenotaonline/>), lo strumento informatico che ISMETT utilizza per comunicare con i propri pazienti. Inoltre Le sarà fatto esprimere (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.

Alla fine dell'Accettazione riceverà una cartetta con una guida informativa ed altra documentazione riguardante la sua degenza presso ISMETT.

Per regolarizzare il ricovero si ricordi di portare con sé i seguenti documenti:

- Proposta di ricovero su ricettario SSR e scheda accesso in Ospedale (All. E) redatte dal Medico curante.
- Documento di identità.
- Tessera sanitaria regionale.
- Codice fiscale.
- Eventuali tessere attestanti le esenzioni per patologia e/o reddito e/o invalidità in corso di validità.

Inoltre, riferisca al personale di accettazione il nome del suo medico di medicina generale e come raggiungerlo (numero di telefono, fax, indirizzo di posta elettronica se a Lei noto).

In caso di intervento chirurgico o di procedure diagnostiche assicurarsi di:

- Non avere unghie finte, tagliare le unghie, rimuovere eventuale smalto presente.
- Non avere trucco.
- Provvedere a un'accurata igiene personale del corpo e dei capelli.
- Se è portatore di ponti o protesi dentarie, da qualche giorno prima dell'intervento non utilizzare paste adesive specifiche perché prima di entrare in sala operatoria dovranno essere rimosse.
- Evitare la tricotomia (rimozione dei peli nella zona cutanea da sottoporre ad intervento) a casa. Se necessaria verrà effettuata in reparto.
- Indossare biancheria preferibilmente in fibra naturale (cotone, lino, seta).
- Non indossare oggetti metallici (anelli, orecchini, collane, piercing, etc..).
- Se assume farmaci anticoagulanti, attenersi alle indicazioni fornite dal personale sanitario.

Giunto in reparto, Lei riceverà le informazioni essenziali sul funzionamento del reparto e sulla sua stanza di degenza. Non dimentichi di portare con sé la documentazione sulla sua salute di cui è in possesso (relazioni di ricovero, esami, radiografie, elenco dei farmaci che assumete regolarmente referti delle visite mediche e degli esami effettuati anche presso altre strutture ospedaliere) anche se non sembrano in rapporto con la malattia per cui si ricovera.

#### **COSA PORTARE DA CASA**

Nella stanza avrà a disposizione tutto quanto Le potrà servire: lenzuola, asciugamani, saponi, carta igienica, asciugacapelli, acqua minerale, ecc. Pertanto dovrà portare solamente i suoi effetti personali come biancheria, pantofole, articoli per l'igiene personale. Le raccomandiamo di lasciare a casa tutti gli oggetti di valore.



## TELEFONO

Per ricevere chiamate dall'esterno, comporre lo 091 2192 e, a seguire, il numero della vostra stanza. Per chiamare l'esterno comporre lo zero e poi il numero telefonico desiderato.

Le linee telefoniche nelle stanze non sono abilitate per le chiamate verso i cellulari e per le interurbane.

## DURANTE LA DEGENZA

La storia che Lei racconta al medico è la fonte d'informazione più importante (più degli esami di laboratorio, di una eventuale TAC e di altro) per fare la diagnosi della Sua malattia (se non è ancora nota) e per prescrivere la cura. Perciò, riferisca al medico se ha malattie croniche ed, eventualmente quali sono. Dia informazioni sulle sue condizioni attuali, su quali farmaci prende abitualmente, compresi eventuali prodotti omeopatici o di banco (per esempio: lassativi, tranquillanti, sonniferi), oppure a base di erbe. Non dimentichi di riferire eventuali allergie, effetti dannosi di medicine prese in passato, reazioni a mezzi di contrasto, strumenti medici di cui è portatore (per esempio, pacemaker, stent vascolari).

Porti e mostri al medico risultati di precedenti visite mediche, referti di esami, relazioni di dimissione da ospedali o altri luoghi di cura e quant'altro ritiene di interesse sanitario.

Non si meravigli se il medico Le fa domande che riguardano la Sua famiglia, il Suo lavoro, la Sua casa, la Sua opinione sulle cause del Suo stare male, i motivi che l'hanno indotta al ricovero: queste domande indicano che il medico che l'ha accolta in ospedale è un bravo medico e che s'interessa a Lei come persona e non solo come ammalato.

Non si meravigli se il medico torna su qualche particolare della Sua storia nei giorni seguenti: vuol dire che ha riflettuto su quello che Lei gli ha raccontato e Le chiede chiarimenti e integrazioni che possono essere importanti.

Nel caso che Lei abbia preso da internet informazioni o indicazioni sul suo stato di salute, ne parli con il medico e chieda commenti o chiarimenti. Si ricordi che non tutto quello che si trova su internet è affidabile e che comunque le informazioni e indicazioni che ha trovato, anche se corrette, possono essere non appropriate per Lei.

## I MEDICI

Avrà cura di Lei l'intero gruppo di medici del reparto in cui Lei è degente e le decisioni che La riguardano (procedure diagnostiche, trattamenti, etc) saranno discusse e condivise all'interno del gruppo.

Identifichi i medici del gruppo dalla targhetta con foto che per obbligo di legge essi portano sul camice o sulla divisa. Lei ha il diritto sapere il nome di chi l'assiste. All'interno di quel gruppo, Lei avrà un medico come principale responsabile della Sua assistenza, che per ragioni di turno, di ferie o di assegnazione ad altri compiti potrà essere sostituito da altri.

Nei giorni festivi potrà venire a verificare le Sue condizioni il medico di guardia o un medico di turno. Nei reparti chirurgici il Suo medico potrà essere impegnato in Sala Operatoria e potrà essere un altro medico a verificare le Sue condizioni. Il medico di guardia del Suo reparto (o condiviso fra più reparti) interverrà per soccorrerLa al bisogno nelle ore notturne o in giorni festivi, in genere chiamato da uno degli infermieri di turno.

È compito del medico che la assiste comunicarle eventuali eventi non attesi e prevenibili che potrebbero verificarsi nel corso della degenza o delle cure.

## GLI INFERMIERI

Anche gli infermieri portano sulla divisa la targhetta con foto. Gli infermieri, sono coloro i quali Vi seguiranno costantemente durante la vostra degenza. Oltre alla formazione universitaria hanno ricevuto un'ulteriore formazione specifica all'atto dell'assunzione.

In generale, l'assistenza infermieristica indica l'attività relativa all'assistenza terapeutica, palliativa, riabilitativa, educativa e preventiva rivolta al paziente, al fine di recuperare, migliorare il suo stato di salute e prevenire l'insorgenza di alterazioni morfo-funzionali.

Gli infermieri eseguono procedure tecniche, di vario impegno, di cui durante la degenza Lei potrà avere bisogno: per esempio, fare un prelievo venoso o un trattamento endovenoso, montare e regolare una fleboclisi, introdurre un catetere vescicale ecc.

Le attività di tipo tecnico non possono prescindere da alcune doti quali la comprensione, capacità di comunicazione e vicinanza umana verso i pazienti (quella che si chiama empatia).

Gli infermieri controllano le Sue condizioni di salute giorno e notte, intervenendo direttamente oppure, se la situazione lo richiede, chiamando il medico più vicino o il medico di guardia se Lei sta male e ha bisogno di aiuto.

Durante la degenza, per ogni turno di lavoro, Le verrà assegnato un infermiere “dedicato” che avrà il compito di monitorare le sue condizioni di salute e garantire l'assistenza infermieristica necessaria per lei e per un numero massimo di altri 3-4 pazienti. Cerchi di memorizzare il nome di questi infermieri, che saranno il suo primo punto di riferimento per qualsiasi tipo di necessità.

Gli infermieri sono supportati dal personale operatore socio sanitario che si occuperà di rispondere alle Sue chiamate mediante campanello, accompagnarLa in bagno, aiutarLa nella prenotazione e assunzione dei pasti o eventualmente provvedere alla Sua igiene personale, quest'ultima attività può prevedere anche la presenza di un infermiere se è necessaria la Sua stretta supervisione.

I prelievi di sangue vengono eseguiti dagli infermieri la mattina, prima della visita. Qualora, dopo la visita, il medico ritenga opportuni esami aggiuntivi, i prelievi potranno essere eseguiti più tardi.

## GLI ASSISTENTI SOCIALI

Sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30.

Potete contattarli - chiedendo alla Vostra segretaria di reparto - per chiedere informazioni su:

**Servizio di segretariato sociale:**  
informazioni per iter di riconoscimento stato di invalidità, indennità di accompagnamento, benefici legge n. 104/92, legge n. 210/92; inserimento lavorativo disabili; leggi di rimborso spese sostenute per il trapianto; nomina di amministratore di sostegno; orientamento per accesso ai servizi presenti sul territorio; erogazione contributo economico tramite Enti territoriali o associazioni di volontariato; rimborso spese; attivazione servizi di trasporto.

### **Continuità della frequenza scolastica per i pazienti pediatrici in età scolare:**

attivazione insegnanti del progetto Scuola in Ospedale; certificazioni per servizio di istruzione domiciliare.

### **Raccordo con Tribunale per i Minorenni e**

**Ufficio del Giudice Tutelare:** per tutela pazienti pediatrici in eventuali situazioni di pregiudizio o pazienti adulti in condizione di fragilità sociale.



### **Deleghe per pensioni e autenticazione**

**firme:** verrà contattato un funzionario incaricato del Comune, che si recherà in Istituto per espletare la procedura.

### **Contatti con Associazioni di volontariato:**

attivazione del Banco Alimentare; ospitalità presso strutture alloggiative gestite dalle Associazioni di Volontariato.

### **SERVIZIO DI PSICOLOGIA OSPEDALIERA**

Collabora con tutte le specialità presenti in Ospedale per supportare i pazienti e i loro familiari durante il percorso di cura. Chieda al suo medico di poter parlare con uno dei nostri specialisti qualora lo ritenga utile.

### **SERVIZIO PAZIENTI INTERNAZIONALI**

Per tutte le problematiche relative ai pazienti provenienti dall'estero (esigenze di mediazione linguistico-culturale o altro) il nostro Servizio Pazienti Internazionali è a disposizione per ogni tipo di supporto. Il servizio è contattabile attraverso i medici, gli infermieri o il personale di reparto.

## INFORMAZIONI IMPORTANTI

Qualora Le venissero proposti esami invasivi o a rischio, come esami radiologici o biopsie, il medico La farà partecipare attivamente alla decisione di eseguirli, spiegando l'utilità per la diagnosi e/o la terapia e discutendone con Lei. Solo dopo, il medico Le chiederà di firmare un consenso informato.

Se ha bisogno di ulteriori informazioni o se quelle ricevute non risultano chiare, prima di dare per iscritto il Suo consenso, non abbia remore a chiedere ulteriori informazioni e i chiarimenti che ritiene utili.

Qualora Le sia prescritta una nuova cura da iniziare in Ospedale, il medico Le spiegherà in modo adeguato gli scopi, i benefici e gli eventuali rischi/inconvenienti della cura prescritta. Se la cura è invasiva o a rischio, Le sarà chiesto di firmare un consenso informato, firma per la quale valgono le indicazioni sopra specificate.

Segnali al Suo medico e/o al coordinatore di reparto eventuali inconvenienti - bagni sporchi, disturbi non motivati del riposo notturno, cattiva qualità dei pasti, mancanza di rispetto o cortesia, difetti di comportamento, carenza di informazioni o comunicazione da parte di medici o infermieri.

Se il difetto è grave o non è stato recepito

all'interno del reparto, Lei può indirizzare un reclamo scritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

## RACCOMANDAZIONI E COMPORTAMENTO

Non fumi in nessuno degli ambienti dell'Ospedale, compresi gli spazi aperti dei reparti di degenza.

Per evitare infezioni, si lavi accuratamente le mani ogni volta che utilizza la toilette; anche i medici e gli infermieri avranno cura di lavarsi le mani (e gli infermieri di cambiarsi i guanti) prima di sottoporLa a qualsiasi prestazione assistenziale.

Se è collegato a un monitor, non rimuova gli elettrodi e non modifichi la taratura anche se il collegamento al monitor o i rumori da esso provenienti possono dare fastidio: i segnali del monitor possono salvarLe la vita. Mantenga un comportamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti e verso il personale sanitario.

Rispetti le regole della vita in Ospedale (es. orari e durata delle visite, numero di visitatori, etc.). Nelle ore di riposo eviti di usare il telefono cellulare e mantenga la suoneria disattivata. Rispetti gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Ospedale, e raccomandi lo stesso rispetto ai visitatori. Eviti di disturbare il sonno degli altri pazienti.

## PASTI

Gli orari di distribuzione dei pasti sono così suddivisi:

Colazione: 7.30 - 8.00

Pranzo: 12.30 - 13.00

Cena: 18.30 - 19.00

Il menù è articolato su quattro settimane; è possibile variare il pasto con alternative semplici. In caso di esigenze nutrizionali particolari (es. diabete, celiachia, etc.) sono previsti menù specifici. Per particolari esigenze dietetiche o culturali chiedi di parlare con il dietista.

Un nostro operatore La aiuterà a prenotare il pasto per il giorno successivo.



I pasti sono preparati secondo il sistema “cook & chill o refrigerato”, sono confezionati in piatti di porcellana e trasportati in appositi carrelli refrigeranti/riscaldanti. Ogni vassoio è identificato da un cartellino con il numero di stanza, letto, tipologia della dieta ed il pasto prenotato.

Per garantire la sicurezza alimentare è importante consumare il pasto immediatamente dopo la distribuzione. Un operatore ritirerà i vassoi del pranzo e della cena, rispettivamente alle ore 14.00 ed alle ore 20.00.

Per verificare e migliorare la qualità dei pasti potrà essere fornito un questionario di gradimento. Per ogni Sua esigenza chiedete di parlare con la dietista di ISMETT.



***Visite di parenti ed amici***

## VISITE DI PARENTI E AMICI

Di seguito gli orari e le modalità di ingresso ai reparti:

- **Terapia Intensiva:** Dalle 13.00 alle 13.30 e dalle 18.00 alle 19.00, due visitatori per volta. Prima dell'accesso in reparto è necessario lasciare negli armadietti, posti all'ingresso del reparto, i propri effetti personali.
- **Tutti gli altri reparti:** Dalle 13.00 alle 20.00 è ammesso un solo visitatore. Dalle 18.00 alle 20.00 può entrare anche un secondo visitatore.

Questo tipo di regolamentazione è stato adottato per proteggere dal rischio di infezione i vostri cari e garantire lo svolgimento dell'attività clinica.

Qualora sul display esterno alla camera fosse presente l'avviso di “**isolamento**”, si raccomanda di rispettare le indicazioni fornite dal personale di reparto e illustrate anche nei cartelli che potrà trovare accanto all'ingresso della stanza.

Vi preghiamo di:

- Usare con estrema discrezione i telefoni cellulari.
- Rispettare gli orari d'ingresso ai reparti.
- Non portare fiori, piante o cibo ai pazienti per ridurre il rischio infettivo.
- Non sedersi o coricarsi sui letti vuoti ed occupare gli spazi destinati ad altri degenti per garantire sia il rispetto della privacy, ma soprattutto il rispetto delle norme igieniche.
- Non utilizzare il servizio igienico della stanza poiché destinato ai pazienti; in caso di necessità recarsi in sala d'attesa.
- Uscire spontaneamente dalla stanza di degenza durante lo svolgimento delle attività assistenziali e sanitarie.
- Utilizzare gli appositi armadietti per riporre gli indumenti e oggetti personali.
- Non fumare nei luoghi chiusi e nelle aree prospicienti gli ingressi principali.

**I visitatori non possono fermarsi durante la notte. I nostri infermieri si prenderanno cura di voi 24 ore su 24.**

**Non è consentito l'accesso ai minori di 12 anni.**



## PAZIENTI PEDIATRICI

L'accesso varia in base al reparto in cui è ricoverato il bambino, normalmente rispettando le seguenti regole:

- **Reparto di Degenza:** uno dei genitori dovrà rimanere sempre con il bambino anche durante la notte. Gli altri familiari dovranno attenersi ai normali orari di visita.
- **Terapia Intensiva:** l'accesso è consentito solo ai genitori o a chi ne fa le veci. Se il bambino è cosciente, un genitore dovrà sempre rimanere con il figlio anche durante la notte. Se il bambino è sedato, i genitori dovranno attenersi al regolare orario di visita, ma potranno accedere alla stanza contemporaneamente.



## COLLOQUIO CON I MEDICI

Il nostro staff clinico è sempre disponibile a rispondere alle domande dei parenti autorizzati a ricevere notizie ed informazioni sul vostro stato di salute.

**Terapia Intensiva:** tutti i giorni dalle 14.00 alle 15.00 (presso la stanza colloqui nella sala d'attesa del secondo piano).

**Per tutti gli altri reparti i medici sono disponibili:** da lunedì al venerdì dalle 13 alle 15; sabato e domenica il medico di guardia o il medico specialista di turno provvederà, compatibilmente con le esigenze del reparto, a fornire tutte le informazioni.

Si prega sempre di prendere contatto con i segretari di reparto per stabilire il luogo dell'incontro.

**Pazienti pediatrici:** Il nostro team è in costante contatto con i genitori dei piccoli pazienti.



***Il ritorno a casa:  
dimissione e controlli successivi***

## DIMISSIONE

Data ed ora della prima visita dopo il ricovero Le saranno comunicate al momento della dimissione. I successivi follow-up saranno definiti dal medico durante ciascuna visita.

Al momento delle dimissioni Le saranno consegnati:

### Lettera di dimissione

Contiene una serie di raccomandazioni e di informazioni indirizzate a Lei come la relazione per il medico curante, la prescrizione terapeutica da seguire a casa e tutte le altre indicazioni utili.

Queste informazioni sono utili anche per i Suoi Familiari, il Suo medico curante ed eventualmente anche altre strutture sanitarie extra-ospedaliere che avranno cura di Lei (es. assistenza domiciliare integrata). Legga la relazione prima di lasciare il reparto e chiedi spiegazioni sui punti che non Le sono chiari al medico di riferimento.

Le raccomandazioni riguarderanno il Suo stile di vita, eventuali consigli dietetici e le medicine prescritte.

Si assicuri che sia indicato nella relazione quando e come assumere le medicine (ore del giorno; rapporto con i pasti; se necessario, per quanto tempo, etc.). Se una medicina è stata prescritta per la prima volta in Ospedale, si faccia spiegare dal medico che ha avuto cura di Lei durante la degenza a che cosa serve e quali potrebbero essere gli effetti indesiderati.

Le nuove medicine prescritte in Ospedale, Le verranno fornite in quantità necessaria al completamento della cura prescritta, o - se si tratta di medicine da prendere a tempo indefinito - la quantità necessaria per un mese di terapia (primo ciclo di terapia). Faccia leggere la relazione al Suo medico curante e ottenga da lui informazioni e spiegazioni ulteriori. Tenga presente che nelle malattie croniche la Sua cura sarà essenzialmente extra-ospedaliera e affidata al medico curante ed eventualmente a consulenze specialistiche ambulatoriali, periodiche oppure al bisogno. Se per qualche ragione, alla dimissione, non sarà possibile consegnarLe la relazione definitiva, provvederemo a fornirLe una lettera provvisoria con la terapia e la data alla quale riceverà la relazione definitiva per fax, email o - se possibile - tornando in reparto in modo da ottenere dal Suo medico le informazioni opportune.

### Questionario di gradimento

Presso ogni reparto è disponibile un questionario di gradimento che La invitiamo a compilare per migliorare gli standard di qualità offerti ai nostri pazienti.

### Certificato di ricovero

Si tratta del certificato che va consegnato al datore di lavoro. Può essere richiesto al personale di segreteria clinica prima della dimissione.



### Cartella clinica

Va richiesta presentando apposita domanda scritta presso l'Ufficio Cartelle Cliniche. La copia verrà rilasciata circa due settimane dopo la presentazione della richiesta completa (compilazione dei moduli ad hoc e pagamento del ticket). Considerato che ISMETT è frutto di una partnership italo-statunitense, le cartelle cliniche sono redatte in parte in italiano ed in parte in inglese. Dietro richiesta, ISMETT garantisce un servizio di traduzione con consegna del documento tradotto entro 45 giorni, salvo diverse esigenze organizzative.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

E' lo strumento attraverso il quale ISMETT ascolta e comunica con gli utenti.

Il numero di telefono è: 091 2192675,  
il fax 091 2192244, l'indirizzo email:  
urp@ismett.edu

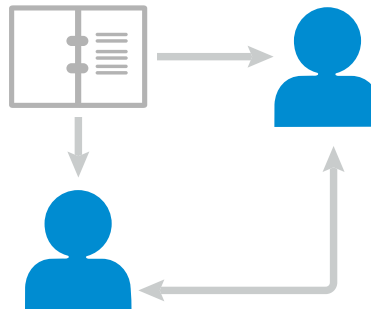
E' possibile contattare l'URP dal telefono interno, presente nella Hall al piano terra o nella vostra stanza, digitando il 675.

L'URP è a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00.

Per presentare una segnalazione è necessario utilizzare l'apposito modulo che trovate insieme alla guida che state leggendo, disponibile anche sul sito [www.ismett.edu](http://www.ismett.edu) e in tutte le aree d'attesa dell'Ospedale.

Il modulo e la documentazione allegata devono essere inviati all'URP con una delle seguenti modalità:

- Consegna diretta negli orari di apertura.
- Inserimento nelle urne dislocate in ospedale.
- Inviando un fax



- Inviando una email
- Via posta all'indirizzo: ISMETT via E. Tricomi, 5 - 90127 - Palermo. Il termine per inviare una segnalazione o un reclamo è di 30 giorni. Ricevuto il reclamo, sarà avviata un'indagine interna. La risposta formale conclusiva sarà data, di norma, entro 60 giorni.

Le osservazioni, presentate oltre i termini, saranno esaminate soltanto se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali dell'utente.



***Informazioni utili***

## ALLOGGIARE A PALERMO

Nei pressi di ISMETT si possono trovare diverse sistemazioni. Per l'elenco ufficiale di hotel e B&B a Palermo potete consultare il sito della Regione Siciliana ([www.regione.sicilia.it/turismo/web\\_turismo/](http://www.regione.sicilia.it/turismo/web_turismo/)). Per maggiori informazioni potete rivolgervi al personale della Reception o all'assistente sociale.

## BANCA CON SPORTELLO BANCOMAT

Si trova nel padiglione della Direzione Generale dell'ARNAS Civico, all'interno del complesso ospedaliero e dista poche centinaia di metri da ISMETT.

## GIORNALI, RIVISTE E LIBRI

Esistono diverse edicole sia in via Tricomi che all'interno dell'ARNAS Civico.

## RISTORAZIONE

All'interno della struttura sono dislocati, in più punti, distributori automatici di snack e bevande di vario genere (acqua, bibite, succhi di frutta, tè, caffè, cappuccino ecc.). Diversi bar e tavole calde sono presenti sia in via Tricomi (di fronte l'ingresso principale) sia all'interno del parco ospedaliero dell'ARNAS Civico.

## OGGETTI SMARRITI

Chiunque trovi un oggetto/bene smarrito è tenuto a consegnarlo al desk della Sicurezza al piano terra, indicando il luogo e l'orario in cui l'oggetto è stato ritrovato. Per la riconsegna dell'oggetto smarrito, la persona richiedente dovrà fornire una descrizione dettagliata. Il personale conserverà gli oggetti rinvenuti per un periodo di 15 giorni da quello del ritrovamento. Trascorso tale periodo, verranno consegnati alla stazione di polizia di competenza.

## PARCHEGGIO

Si trova davanti l'ingresso dell'Ospedale (via Tricomi n°5).

Il parcheggio, non custodito, è a pagamento secondo le tariffe sotto riportate.



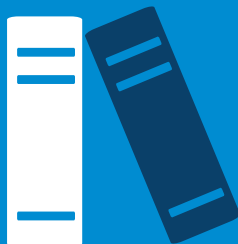
### TARIFFA VALIDA PER PAZIENTI AMBULATORIALI O IN DAY HOSPITAL TUTTI I GIORNI DALLE ORE 00:00 ALLE ORE 24:00

Primi 30 minuti: **gratis**  
Successivi 60 minuti o frazione: € 1,50  
Ogni ora successiva o frazione: € 1,00

### TARIFFA VALIDA PER PAZIENTI IN RICOVERO ORDINARIO E PER TUTTI GLI ALTRI UTENTI TUTTI I GIORNI DALLE ORE 00:00 ALLE ORE 24:00

Primi 30 minuti: **gratis**  
Successivi 60 minuti o frazione: € 3,00  
Ogni ora successiva o frazione: € 2,00





***La carta dei diritti e doveri***

## CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

L'ISMETT, recependo i contenuti della Carta Europea dei Diritti del Malato, garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

### **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### **Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

### **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

### **Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

### **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

### **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

### **Diritto al rispetto di standard di qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

### **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### **Diritto all'innovazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

### **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

### **Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

### **I doveri del paziente**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

Il paziente deve:

- Adottare un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con tutto il personale ospedaliero, nel rispetto e nella comprensione degli altri malati.
- Informare tempestivamente i sanitari delle variazioni del proprio indirizzo e, se in attesa di trapianto, fornire i contatti di riferimento.
- Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

- Esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.
- Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'ospedale, considerando gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.
- Rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.
- Rispettare gli orari di visita stabiliti dalla direzione sanitaria per consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Evitare ogni comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti.
- Rispettare il divieto di fumo e i limiti di utilizzo dei telefoni cellulari all'interno dei reparti, avendo cura dei propri effetti personali senza lasciarli incustoditi.

### Tutela dei diritti dei bambini ospedalizzati

L'ISMETT s'impegna a garantire i diritti dei soggetti deboli e dei minori adottando i protocolli di tutela internazionali.

Il paziente minore ha diritto di:

- Ricevere un'assistenza adeguata.
- Essere curato da personale sanitario appositamente formato.
- Non subire discriminazioni.
- Avere la presenza costante di un genitore e/o di un familiare, nel rispetto delle esigenze organizzative del reparto.
- Essere ricoverato in zone dedicate, mantenere la vita di relazione e avere uno spazio interno per lo studio, la socializzazione e il gioco.
- Avere collegamenti con la scuola nel caso di una degenza prolungata.
- Essere trattato con tatto e comprensione nel rispetto della propria intimità.
- Essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile e adeguato al proprio sviluppo e maturazione.
- Essere tutelato con l'intervento del Giudice Minorile, nel caso in cui l'esercente la potestà tutoria neghi il consenso ad attività diagnostiche, terapeutiche o assistenziali ritenute necessarie per la vita del minore.
- Se clandestino e in gravi condizioni di salute, deve essere autorizzato dal Tribunale per i Minori a rimanere sul territorio italiano con la presenza di un familiare per un periodo di tempo determinato. Se in difficoltà, deve essere aiutato attraverso un progetto di sostegno.



***Sostieni ISMETT***



L'ISMETT è interamente dedicato alla cura di pazienti con gravi malattie che ne hanno danneggiato gli organi vitali. I ricercatori di ISMETT lavorano intensamente per trovare cure alternative al trapianto. La medicina rigenerativa che consente di riparare anziché sostituire gli organi danneggiati è oggi la nuova frontiera.



Per supportare le attività di ricerca di ISMETT è possibile effettuare una donazione inserendo nella causale “Fondo di Solidarietà ISMETT” tramite:

- **Conto corrente postale (n. 66898289) intestato a ISMETT srl**
- **Bonifico bancario**
  - **Beneficiario: ISMETT srl**
  - **Banca: Intesa Sanpaolo spa**
  - **ABI 03069 - CAB 04600 CIN “C”**
  - **IBAN: IT52C0306904600100000003760**





**Per informazioni:**

ISMETT  
Via E. Tricomi, 5  
90127 Palermo

Tel: 091 2192111  
Fax: 091 2192400  
mail@ismett.edu  
www.ismett.edu



Regione Siciliana

**ISMETT** *Istituto di Ricovero  
e Cura a Carattere  
Scientifico*

**UPMC** **LIFE  
CHANGING  
MEDICINE**



Struttura accreditata  
Joint Commission International