

## Ricovero

Per i **ricoveri programmati**, il Servizio di Portineria svolge funzione di filtro e di indirizzo nelle varie sezioni di degenza, mentre in ogni reparto il personale infermieristico La accoglierà al momento del ricovero.

Per i **ricoveri d'urgenza**, il personale del Pronto Soccorso si occupa dell'accoglienza di primo livello con l'accompagnamento delle persone presso i reparti.

E' indispensabile che Lei abbia con sé il necessario per l'igiene quotidiana (sapone, spazzolino e dentifricio, pettine), la biancheria personale, una vestaglia, un pigiama, preferibilmente anche una tuta, le pantofole da camera chiuse, gli asciugamani, le posate, un bicchiere ed un tovagliolo.

### Documenti utili per il ricovero

Le ricordiamo che, per il ricovero, è necessario presentarsi portando i seguenti documenti:

- codice fiscale;
- documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica precedente;
- per i cittadini stranieri eventuale permesso di soggiorno e/o modulistica di convenzione.

**Oggetti di valore:** l'Azienda non assume alcuna responsabilità per denaro, gioielli ed altri valori che Lei abbia con sé al momento del ricovero.

Le suggeriamo, pertanto, di tenere con sé esclusivamente lo stretto necessario per l'acquisto di eventuali generi di conforto.

**Diritto all'informazione:** le notizie riguardanti le Sue condizioni di salute sono di norma rilasciate dal personale medico nel corso delle visite di reparto, oppure negli orari di ricevimento Medici specificati per ogni struttura. Il personale sanitario è, comunque, a Sua disposizione per qualunque informazione inerente le cure, la durata del ricovero, le condizioni di salute, la dieta che deve eventualmente essere predisposta per una determinata patologia ed ogni notizia utile per il decorso post-ospedaliero.

### **Privacy**

Dal 25 maggio 2018 è diventato operativo il **Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR)**, che ha di fatto cambiato la prospettiva dell'approccio alla tutela della privacy rispetto al Codice Privacy, approvato con D.Lgs. n. 196/2003.

Il Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018, recante: "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95//46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" ha coordinato le vecchie norme nazionali in materia di riservatezza con il sistema introdotto dal Regolamento europeo, completando il quadro normativo della nuova privacy.

L'A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano, visto il mutato quadro normativo, ha messo in atto un progressivo percorso di adeguamento delle procedure atte a garantire agli assistiti, in ogni fase del percorso assistenziale, la protezione dei dati personali.

## **RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI- DATA PROTECTION OFFICER (D.P.O.)**

L'A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano ha designato il DPO, così come richiesto dal GDPR, il **Responsabile della protezione dei dati (RPD, ovvero DPO se si utilizza l'acronimo inglese: Data Protection Officer)**, a cui vengono attribuiti in particolare i seguenti compiti:

- informare e consigliare il Titolare del trattamento, nonché i dipendenti, in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento europeo e da altre disposizioni dell'Unione relative alla protezione dei dati;
- sorvegliare l'osservanza del Regolamento UE, delle altre disposizioni dell'Unione relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del Titolare in materia di protezione dei dati personali, inclusi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale coinvolto nelle operazioni di trattamento;
- fornire, se richiesto, pareri in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'art. 35 del Regolamento;
- cooperare con l'Autorità di controllo e fungere da punto di contatto con la stessa per le questioni connesse alla protezione dei dati personali oppure, eventualmente, consultare il Garante di propria iniziativa.

Il DPO è contattabile al seguente indirizzo: [rpd@sanluigi.piemonte.it](mailto:rpd@sanluigi.piemonte.it)

## **INFORMAZIONI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL GDPR**

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito aziendale o ai seguenti link:

Informazione privacy per i pazienti  
Informativa privacy breve per i pazienti  
Informativa privacy per la videosorveglianza  
Modulo per l'esercizio del diritto di accesso

## **Consenso Informato**

A Sua tutela e a conferma delle informazioni ricevute, durante il ricovero potranno esserle richieste sottoscrizione di consenso per trattamenti diagnostico-terapeutici invasivi.

Qualora il paziente fosse minorenne o giuridicamente incapace, il consenso dovrà essere espresso dal legale rappresentante.

Viene fatta eccezione quando si tratta di paziente in cui vi sia urgenza al trattamento medico chirurgico, in condizioni psichiche che comportano incapacità di intendere e volere, temporanea o permanente. In questi casi, non è necessario il consenso purché si tratti di atti medici dai quali dipenda la salvaguardia della vita della persona o che, se rinviati o non eseguiti, determinerebbero un danno irreversibile alla persona.

Ogni dubbio o richiesta di chiarimenti da parte del paziente deve essere resa dal medico che fornisce l'informazione preventiva.

## Orari e modalità di visita

<b>Tutti i giorni</b>
<b>Ore 12,30-14,30</b>
<b>Ore 19.30-21,00</b>

**Si specifica ai visitatori, nell'interesse dei ricoverati, di rispettare gli orari di visita, che sono altresì precisati per ogni singola struttura anche perché possono differire in alcuni reparti.** Eventuali eccezioni per casi particolari, saranno autorizzate dal responsabile di reparto. Per assicurare la tranquillità dei ricoverati e per motivi di igiene, non sono ammessi nei reparti i minori di 12 anni, inoltre si raccomanda di limitare le visite a non più di due persone per volta. Per notizie di ordine clinico-sanitario, i Familiari potranno essere ricevuti dai Medici curanti secondo gli orari stabiliti in ogni singolo reparto.

## Comfort

**Bar interno:** ingresso ospedale, corridoio centrale, direzione 1° Padiglione, a destra.

**Giornali, riviste e generi di prima necessità** in vendita presso il bar interno.

**Distributori automatici** di bevande calde, fredde e snack presenti all'interno della struttura seguendo le indicazioni "punto ristoro".

Rammentiamo che occorre fare riferimento al Responsabile di Reparto rispetto alle disposizioni che regolano l'uso del **telefono cellulare** nell'ambito ospedaliero.

All'interno della struttura sanitaria (comprese le aree esterne), vige il **divieto di fumo**.

## Riposo notturno

La invitiamo a rispettare il silenzio dalle ore 22 alle ore 6, per favorire il riposo notturno dei degenti.

## Scelta e orario dei pasti

I Sigg. Degenti possono comporre il pasto attraverso la scelta di diversi menù, comprensivi dell'acqua minerale.

I pasti vengono serviti in camera nei seguenti orari:

Colazione	tra le ore 07.30 e le ore 08.30
Pranzo	tra le ore 12.30 e le ore 13.30
Cena	tra le ore 18.30 e le ore 19.30

## Servizio Mensa per accompagnatori

Coloro che accompagnano gli utenti presso i servizi sanitari di questo ospedale o che assistono i degenti durante il loro ricovero possono usufruire del servizio mensa aziendale presso l'apposito locale negli orari consentiti (12.00 – 14.30 e 18.00 – 18.45). Deve essere acquistato il buono pasto presso i Punti Gialli, selezionando la voce relativa “Buono Mensa Esterno”, che evidenzierà l'importo richiesto.

## Sistemazioni alberghiere e residenziali

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà informarLa sulle strutture alberghiere e residenziali situate nelle immediate vicinanze dell'Ospedale.

L'elenco delle strutture alberghiere e residenziali in prossimità della struttura ospedaliera può essere consultato sul sito internet aziendale, all'indirizzo:

<https://www.sanluigi.piemonte.it/web/it/scheda-informativa/confort-alberghiero>

## Assistenza religiosa e spirituale

Presso la Chiesa dell'Ospedale si celebra la Santa Messa con il seguente orario:

**giorni feriali e festivi: ore 16.30**

Quotidianamente, è prevista presso ogni reparto la visita di un Assistente Religioso al quale Lei potrà rivolgersi personalmente.

Per contatti con ministri di altri culti, segnalare al Caposala di reparto che provvederà anche coinvolgendo il Servizio Sociale e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## Dimissioni

La Sua dimissione Le sarà comunicata in tempo utile per permetterLe di organizzare il Suo rientro al domicilio. Le verrà consegnato il foglio di dimissione, per il Suo medico curante, nel quale sono indicati: la diagnosi, gli esami praticati, la terapia ricevuta e quella consigliata a domicilio. Tale foglio deve essere conservato per gli eventuali e successivi controlli clinici ed esibito per ottenere eventuali certificati di ricovero.

## Ufficio Cartelle Cliniche

Ubicato nel corridoio centrale-ingresso principale, rilascia la fotocopia della cartella clinica, nei seguenti orari:

**dal Lunedì al Venerdì**  
**ore 9.00 – 12.30 / 14.00 – 15.30**  
**Tel. 0119026278**  
**Fax 0119026540**

Al fine di assicurarLe la tutela della privacy, la cartella clinica potrà essere richiesta e ritirata solamente dal paziente o da altre persone dallo stesso incaricate, mediante **delega**, previa compilazione di apposita modulistica. Il familiare del paziente deceduto dovrà essere munito di atto notorio o rilasciare opportuna autocertificazione.

## **Servizio Sociale Aziendale**

E' presente nella struttura il Servizio Sociale che Lei potrà contattare tramite il Caposala di reparto. L'Assistente Sociale svolge attività di aiuto, consulenza ed orientamento per i degenti ed i loro familiari, per affrontare le difficoltà legate alla malattia durante le fasi di ricovero, di dimissione e prestazioni ambulatoriali.

**L'ufficio è situato al Piano terra, corridoio centrale, corridoio a destra e ancora a destra**

**Tel. 0119026255 – 0119026360**

**Fax n. 0119026879 – e-mail: [serviziosociale@sanluigi.piemonte.it](mailto:serviziosociale@sanluigi.piemonte.it)**

**Ricevimento su appuntamento personalizzato**

Per agevolare e facilitare gli assistiti e i loro familiari, si concordano appuntamenti personalizzati nelle altre fasce orarie.

## **Mediazione Culturale**

E' disponibile un servizio di mediazione culturale per facilitare, con attività di traduzione e sostegno, la relazione dei cittadini stranieri con il personale socio-sanitario-assistenziale; inoltre, questo servizio si fa carico del percorso utile all'iscrizione sanitaria di coloro che ne fossero sprovvisti, anche se temporaneamente presenti sul territorio nazionale.

Le segnalazioni dovranno pervenire al Servizio Sociale Ospedaliero oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **Il servizio di assistenza specialistica ambulatoriale**

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio, nonché le altre prestazioni previste.

Per ottenere una visita od un'altra prestazione specialistica o diagnostica è necessaria la richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale sul ricettario regionale che deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome, cognome, indirizzo ed età dell'assistito;
- numero del libretto sanitario;
- codice fiscale dell'assistito;
- la chiara specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- tipo di prestazione richiesta, specificando, se occorre, il grado di priorità;
- quesito diagnostico;
- timbro e firma del medico.

## I Tempi di Attesa delle prestazioni ambulatoriali

Per “tempo di attesa” si considera il periodo che intercorre tra la data di richiesta di prestazioni ambulatoriali (visite specialistiche, esami, test, ecc.) e la data di effettuazione delle stesse.

L’abbattimento delle liste di attesa per esami, visite e ricoveri rappresenta una delle priorità in materia di salute. Per questo è previsto che i tempi di attesa per una prestazione possano essere diversi a seconda della gravità clinica del caso.

L’accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali si basa su criteri di priorità clinica che prevedono una distinzione tra:

- le prestazioni individuate come “prima visita o primo accertamento diagnostico”
- e quelle che si riferiscono alla continuità diagnostico-terapeutica (visite specialistiche, prestazioni o accertamenti diagnostici successivi alla prima visita, cioè i cosiddetti “controlli”).

Per questo, al momento della prescrizione, il medico curante deve indicare sull’impegnativa se si tratta di prima visita o primo accertamento diagnostico e il relativo codice di priorità sulla base delle caratteristiche della patologia (la sua gravità e il suo decorso, la presenza e l’intensità dei sintomi), o se si tratta di visita o accertamento diagnostico di controllo.

**Le prime visite o primi accertamenti diagnostici** sono suddivisi, in base alle caratteristiche cliniche, in quattro classi di priorità (per le quali sono stati fissati tempi di attesa differenti) che hanno le seguenti sigle:

### **U: urgente**

è il codice relativo ai casi indifferibili e urgenti. La prestazione deve essere garantita entro 72 ore;

### **B : casi brevi**

la prestazione deve essere garantita entro 10 giorni dalla richiesta;

### **D : differibile**

la prestazione deve essere garantita entro 30gg, se si tratta di prime visite, ed entro 60gg se si tratta di esami diagnostici. La riabilitazione ha tempi standard specifici. Le visite di controllo e gli screening non rientrano in nessuna di queste classi di priorità;

**P: programmabile:** è il codice relativo a prestazioni programmabili, non urgenti e comunque prenotabili entro i 120 giorni. L’operatore del Centro Unificato Prenotazioni offre il primo posto disponibile.

I tempi di erogazione delle prestazioni richieste vanno computati per tutte le classi (U,B,D,P) dal momento della presentazione dell’impegnativa allo sportello amministrativo.

Anche questa Azienda Sanitaria si è attivata per adeguare la propria organizzazione alle indicazioni regionali. Lei potrà consultare i tempi di attesa relativi alle prestazioni erogate da questa struttura, prenotabili presso il C.U.P., rivolgendosi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure consultando la sezione dedicata all’indirizzo

<https://www.sanluigi.piemonte.it/web/it/scheda-informativa/tempi-attesa>

Il sistema regionale di rilevazione dei tempi di attesa è assolutamente nuovo, dal momento che ha ampliato le specialità soggette a monitoraggio e viene esteso all’intero sistema degli erogatori della rete pubblica (pubblici, equiparati e accreditati), così da offrire un ventaglio, quanto più dettagliato, delle possibilità offerte, che Lei potrà consultare presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale Le sarà di supporto per facilitarLa nell’individuazione di eventuali soluzioni rispondenti alle Sue esigenze, oppure all’indirizzo <https://www.sanluigi.piemonte.it/web/it/scheda-informativa/tempi-attesa> , alla sezione “tempi di attesa regionali”.

## ***Centro Unificato Prenotazioni - C.U.P.***

Ubicato all'ingresso dell'Ospedale, è il punto centralizzato per prenotare la maggior parte delle prestazioni ed effettua il seguente orario:

**Prenotazione allo sportello  
dal Lunedì al Venerdì ore 8.30-13.00**

Il C.U.P. effettua anche **servizio di prenotazione telefonica**, con le seguenti modalità:



**Tel. 0119026006  
dal Lunedì al Venerdì ore 14.00-16.00**

Il servizio di prenotazione telefonica **ESCLUDE** le prestazioni di laboratorio analisi, le prestazioni la cui prenotazione è gestita direttamente dai servizi erogatori e le prestazioni ad accesso diretto.

L'eventuale *disdetta della prenotazione* potrà essere comunicata tramite:

**Sportello C.U.P., dal Lunedì al Venerdì, ore 08.30 – 13.00**

**Fax. 0119026084**

**E-mail: [disdette@sanluigi.piemonte.it](mailto:disdette@sanluigi.piemonte.it)  
indicando**

**Cognome – Nome – Data di nascita – Telefono –  
Data prenotazione – Prestazione da disdire**

Il Servizio Informazioni presso la Portineria e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico potranno indirizzarLa per l'individuazione delle prestazioni che devono essere prenotate presso il Centro Unificato di Prenotazione - C.U.P. e delle prestazioni prenotabili direttamente presso le strutture sanitarie di riferimento.

Nelle pagine relative alle singole strutture, sono specificate le modalità di prenotazione.

### **CUP UNICO REGIONALE**

Da lunedì 20 gennaio 2020 è stato istituito il NUOVO CUP UNICO REGIONALE al numero 800.000.500 attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 sabato e domenica compresi - festività nazionali escluse.

## AMBULATORI CENTRALI

I pazienti che devono prenotare

- visite di controllo (Chirurgia – Ortopedia - Urologia);
- visite post ricovero
- medicazioni, rimozione punti
- urgenze grado U
- visita dopo accesso in Pronto Soccorso

*Possono usufruire del servizio di prenotazioni:*

**telefoniche, Tel. 0119026692**, ore 11:00 - 12:00 dal Lunedì al Venerdì

**allo sportello**, ore 08:15 – 16:00 dal Lunedì al Venerdì

Si ritiene utile precisare che ogni qualvolta il medico richieda un'ulteriore visita/prestazione, questa dev'essere sempre prenotata presso la segreteria degli ambulatori.

### **Modalità d'accesso muniti di:**

- Impegnativa del medico di base dello specialista o in caso di post ricovero modulo rilasciato dal reparto.
- Ricevuta pagamento ticket (compilato in ogni sua parte) o eventuale esenzione (riportata dal medico sull'impegnativa).
- Altra modulistica compilata e fornita al momento della prenotazione/accettazione.
- Documentazione, se in possesso, di eventuali visite o esami precedenti inerenti la patologia.

Per le prestazioni prenotabili presso le singole Strutture è opportuno, salvo altra specifica indicazione, rivolgersi al coordinatore di reparto del reparto.

Il personale qualificato, amministrativo o infermieristico, che raccoglie le prenotazioni fornisce ogni informazione utile a raggiungere la sede delle prestazioni, e specifiche indicazioni circa eventuali procedure di preparazione e comportamenti da tenere per la corretta effettuazione dell'esame.

Queste indicazioni devono essere scrupolosamente seguite per consentire una prestazione corretta.

Per le prestazioni prenotate presso i vari sportelli del Centro Unificato Prenotazioni, nonché presso gli ambulatori ed i Servizi, verranno consegnate all'utente le **schede di prenotazione**, utili come promemoria e necessarie per il successivo pagamento del ticket. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica, di norma viene rilasciata subito attraverso la consegna di un foglio contenente: giorno, ora e luogo di effettuazione della prestazione e l'importo del ticket da pagare.

Le prescrizioni eventualmente necessarie per l'effettuazione del tipo di prestazione richiesta, sono consegnate in allegato.

## ***Ticket***

### ***Pagamento Ticket***

Per il versamento della quota di partecipazione alla spesa dovuta, si possono utilizzare i Punti Gialli presenti in Azienda.

Ubicazione Sportelli automatici "**Punti Gialli**":

- Adiacenti all'**ingresso principale** (pagamento con contanti o pago-bancomat)
- Adiacenti all'**Ufficio Cartelle Cliniche - corridoio centrale lato sinistro** (pagamento con contanti o pago-bancomat)
- Adiacente alla **Radiodiagnostica** - Corridoio centrale, 1° incrocio a sinistra, metà corridoio a destra, Padiglione specialità (pagamento contanti o pago-bancomat)
- Presso il **Centro Prelievi** - Struttura dedicata con ingresso antistante la scala di accesso all'ingresso principale (pagamento pago-bancomat)
- Presso gli **Ambulatori Centrali** - palazzina verde dedicata con l'accesso all'esterno (pagamento pago-bancomat)
- Adiacente alla **Radioterapia** - corridoio centrale, 1° incrocio a sinistra, direzione 3° Padiglione, sempre diritto fino al termine del corridoio centrale (pagamento pago-bancomat)
- Adiacente agli **Ambulatori Oftamologia** - corridoio centrale, 1° incrocio a destra, 1° Padiglione, piano terra, lato sinistro (pagamento pago – bancomat)

### ***Esenzioni Ticket:***

Sono previste, dalle disposizioni vigenti, possibilità di esenzione ticket, **parziale o totale**, in relazione a determinate patologie o per situazioni di reddito particolari.

Lei potrà rivolgersi alla **sede A.S.L. di appartenenza**, al **Comune di residenza** o al **Medico di Base** per informazioni sui Suoi eventuali diritti.

**Al termine della prestazione, di norma, i relativi referti vengono consegnati direttamente al paziente**

### ***Referti di Radiodiagnostica***

Se non diversamente specificato al momento dell'esecuzione della prestazione, tutti i referti si consegnano presso la Segreteria della Radiodiagnostica **dal Lunedì al Venerdì feriali, dalle ore 08.30 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 15,00.**

### ***Referti Laboratorio Analisi – Centro Prelievi***

Gli esami effettuati presso il Centro Prelievi si ritirano presso il medesimo **dal Lunedì al Venerdì feriali, dalle ore 11.00 alle ore 15,00.**

Il sistema di chiamata di consegna dei referti inizia alle ore 11,00 e alle ore 14.45 eroga l'ultimo numero utile per le prestazioni della giornata.

**Nota bene:** Le ricordiamo che, in base alla normativa vigente, dovrà aver cura di ritirare i referti entro 30 giorni dalla data stabilita. L'eventuale inosservanza comporterà l'addebito della intera tariffa dell'esame anche se esente ticket.

Inoltre, tenga presente che al fine di tutelare la privacy, i referti saranno consegnati direttamente alla persona interessata munita di documento di identità o a terzi muniti di delega e dei documenti relativi al delegante e al delegato.

### *Referti Online*

Al momento dell'accettazione, segnalare l'adesione all'accesso al personale amministrativo del Centro Prelievi e Radiodiagnostica.

Vedi link:

<https://www.sanluigi.piemonte.it/web/it/servizio/ritirare-un-referto>

### *Visite private Intra Moenia*

La normativa vigente consente ai Dirigenti Medici e similari dipendenti di effettuare, al di fuori dell'impegno di servizio, attività libero professionale intramuraria all'interno della struttura pubblica o presso gli studi privati autorizzati.

L'onere della prestazione è a completo carico del cittadino.

L'elenco delle tipologie di attività libero professionale intramuraria può essere consultato sul sito internet aziendale, all'indirizzo:

<https://www.sanluigi.piemonte.it/web/it/struttura-amministrativa/libera-professione>

Le precisiamo che gli elenchi delle prestazioni sono suscettibili di modificazioni nel tempo.