



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Dipartimento di Scienze Mediche

U.O.C. Medicina Interna e della Complessità

U.O.C. Medicina Interna e dell'Urgenza

U.O.C. Malattie dell'Apparato Respiratorio

Terzo lotto, piano 6



Medicina Interna e della Complessità

Medicina Interna e dell'Urgenza

Malattie dell'Apparato Respiratorio

Carta di accoglienza nel reparto

## Informazioni utili

### Collocazione

Terzo lotto, sesto piano. Dall'ingresso dell'ospedale seguire la striscia azzurra

### Direttore U.O.C Medicina Interna e della Complessità

Prof. Stefano Gonnelli

Tel. 0577 586452 - 585360 (dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30)

### Direttore U.O.C. Medicina Interna e dell'Urgenza

Prof. Pierleopoldo Capecchi

Tel. 0577 585350

### Direttore U.O.C. Malattie dell'apparato respiratorio

Prof. Piersante Sestini

Tel. 0577586715

### Coordinatore infermieristico

Camilla Nerli

tel. 0577 585879

Mail: c.nerli@ao-siena.toscana.it

### Centro unico di prenotazione (Cup)

Orario telefonico: lunedì - venerdì 8.00-18.00; sabato 8.30-13.00

Tel. 0577 767676

Orario di sportello: lunedì - venerdì 7.45-18.15; sabato 7.45-13.00

### Servizio accoglienza

- Corridoio d'ingresso principale, piano 1S

Orario: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.45 - Tel. 0577 585689

- Sala di attesa del Pronto soccorso, lotto DEA, piano 4S

Orario: dal lunedì alla domenica 8.00 - 20.00 - Tel. 0577 585058

### Ufficio relazioni con il pubblico

Lotto didattico, piano 1S

Orario: dal lunedì al venerdì, 9.00 - 13.00; martedì e giovedì anche 14.30 - 16.30

Tel. 0577 585518

### Centralino

Tel. 0577 585111

Tutte le informazioni relative all'Azienda ospedaliero-universitaria Senese sono disponibili nel sito [www.ao-siena.toscana.it](http://www.ao-siena.toscana.it). Gli utenti che ritengono necessaria l'inclusione di altre informazioni sono pregati di contattare l'Ufficio relazioni con il pubblico.

## Divise degli operatori

• **Medici: Camice bianco oppure divisa composto da casacca e pantalone bianco**

• **Coordinatore Infermieristico: casacca e pantalone bordeaux**

• **Infermiere: casacca con striscia a V di color verde e pantalone bianco**

• **Operatore Socio Sanitario (Oss): casacca con striscia a V di color gialla e pantalone bianco**

## Struttura e organizzazione del reparto

L'U.O.C. Area Medica Dipartimentale ha al suo interno allocati 3 Unità Operative (U.O.C.) per un totale di 27 posti letto:

- 9 posti dell'U.O.C. Medicina Interna e della Complessità
- 9 posti letto per l'U.O.C. Malattie dell'Apparato Respiratorio
- 8 posti letto per l'U.O.C. Medicina Interna e dell'Urgenza

Non sono presenti stanze a pagamento.

L'organizzazione del reparto per i tre settori, prevede che ogni paziente sia assistito da un Medico Strutturato, Medici in Formazione e da un Infermiere dedicato che si avvale della collaborazione dell'Operatore Socio Sanitario (OSS) per lo svolgimento di attività assistenziali. Nei due settori delle medicine è da sottolineare la presenza dell'Infermiere di Processo, che si occupa di pianificare

e organizzare la dimissione del paziente in stretta collaborazione con l'Agenda di Continuità Ospedale Territoriale (ACOT), con l'obiettivo di garantire la continuità assistenziale nel percorso post dimissione.

## U.O.C. Medicina Interna e della Complessità

L'U.O.C. Medicina Interna e della Complessità è situata al 6° piano del 3° lotto.

I pazienti, solitamente trasferiti da Pronto Soccorso o altri reparti presentano uno o più patologie come ad esempio oncologiche, endocrinologiche, metaboliche e infettive.

I posti letto totali sono 9 suddivisi:

- Due stanze con quattro posti letto
  - Una stanza con un posto letto utilizzata per effettuare isolamenti strutturali oppure per ricoveri brevi programmati.
- Come accennato precedentemente la presa in carico del paziente è in équipe tra Medico Strutturato, Medico in Formazione, Infermiere e Oss oltre ad avvalersi dell'Infermiere di Processo e quando necessario di ulteriori specialisti.

I medici ricevono nel lato direzione dello stesso piano dell'Unità Operativa.

## U.O.C. Medicina Interna e dell'Urgenza

L'U.O.C. Medicina Interna e dell'urgenza è situato al 6° piano del 3° lotto.

I pazienti, solitamente trasferiti da Pronto Soccorso o altri reparti presentano uno o più patologie come ad esempio oncologiche, endocrinologiche,

metaboliche e infettive, cardiologiche.

- I posti letto totali sono 8: due stanze con 4 posti letto

Come accennato nella premessa iniziale la presa in carico del paziente è in équipe tra Medico Strutturato, Medico in Formazione, Infermiere e Oss oltre ad avvalersi dell'Infermiere di Processo e quando necessario di ulteriori specialisti.

## U.O.C. Malattie dell'Apparato Respiratorio

L'U.O.C. Malattie dell'Apparato Respiratorio è situato al 6° piano del 3° lotto. La struttura svolge attività per soddisfare i bisogni di salute respiratoria dell'area senese (broncopatia cronica ostruttiva, asma bronchiale, allergie respiratorie, tosse cronica, etc.), incluse situazioni complesse, come l'asma grave e le malattie rare, anche per l'area vasta sud est e per pazienti di altre regioni.

I posti letto totali sono 9:

- Due stanze con 2 posti letto
- Una stanza con 4 posti letto
- Una stanza con un posto letto per il paziente trapiantato

Come accennato precedentemente la presa in carico del paziente è in équipe tra Medico Strutturato, Medico in Formazione, Infermiere e Oss.

I medici ricevono al 2° piano del 3° lotto lato direzione dove sono ubicati anche gli ambulatori.

## Norme generali

### Accoglienza

Il degente e familiari-accompagnatori vengono accolti in reparto dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari che provvedono alle procedure di accettazione in struttura ed illustrano l'organizzazione del reparto.

### Oggetto e documenti da portare in ospedale

Si raccomanda al paziente di portare i seguenti documenti e oggetti:

- documento d'identità
- tessera sanitaria
- tutti gli accertamenti diagnostici effettuati nell'ultimo anno (ECG, Radiografie, referti vari)
- farmaci abitualmente assunti a domicilio
- pigiami/camicia da notte non stretta (da privilegiare quelli con apertura a bottoni davanti in quanto risultano più comodi)
- vestaglia o giacca da camera
- pantofole antiscivolo (meglio se chiuse)
- articoli per la cura della persona;
- bicchiere, tazza, posate e tovaglioli per la colazione;

- ausili personali
- possono essere portati: libri riviste e telefono cellulare MP3 o radio (con cuffia)

Si sconsiglia di portare oggetti di valore e ingenti somme di denaro.

### Condotta da seguire in reparto

Per garantire le cure, il rispetto e la privacy dei pazienti si chiede la vostra collaborazione nell'adozione dei seguenti comportamenti:

- Rispetto per il personale medico, infermieristico e di supporto.
- Non sostare nei corridoi e nei locali di servizio del personale per evitare di ostacolare la normale attività di reparto e per rispettare la privacy del proprio assistito e degli altri degenti.
- Ai familiari o personale di compagnia si raccomanda sempre di informarsi prima di dare alimenti, bevande o farmaci
- Utilizzare i DPI (dispositivi di protezione individuale) in modo corretto, quando richiesto dal personale sanitario (ad esempio guanti, camice monouso, mascherine, ecc. ecc.)
- Si raccomanda la presenza di un solo visitatore per paziente
- Si raccomanda ai visitatori l'utilizzo del gel alcolico per il lavaggio

delle mani sia quando si entra e si esce dal reparto

- Si raccomanda ai visitatori di non sedersi sui caloriferi né sdraiarsi su letti vuoti o del proprio assistito
- Si raccomanda ai visitatori di non utilizzare il bagno dei degenti, ma quello dei visitatori presenti fuori dal reparto.
- Si raccomanda ai visitatori non praticare nessuna manovra sanitaria, medica o infermieristica.
- È vietato fumare all'interno della struttura ospedaliera

### Certificato di ricovero

Su richiesta del paziente o del familiare, il certificato di ricovero è rilasciato dal Coordinatore Infermieristico e dagli Infermieri.

### Pasti

La prima colazione è servita alle ore 8.40 circa, il pranzo alle ore 12.30 e la cena alle ore 18.30.

All'ingresso del paziente in reparto il pasto è garantito con un menù standardizzato o definito dalle indicazioni mediche.

Nei giorni successivi il paziente avrà la possibilità di scegliere perché presentano più opzioni sia il pranzo che la cena, tenendo sempre presente che l'alimentazione

fa parte integrante delle cure e la dieta prescritta dal medico tiene conto del quadro clinico.

### Le visite

L'orario di visita è previsto nei seguenti orari:

- Mattina: dalle 8.40 alle 9.10
- Pranzo: dalle 12.30 alle 14.30
- Cena: dalle 18.30 alle 20.00

Si fa presente a visitatori che l'orario d'ingresso può essere posticipato in caso di "Esigenze di reparto".

Si informa i visitatori che l'apertura all'ora del pasto sia a pranzo che a cena avviene dopo la distribuzione del vitto, la mobilitazione e sistemazione dei degenti.

Si chiede il massimo rispetto degli orari di visita e si raccomanda ai visitatori la presenza di una sola persona per paziente.

Se il degente ha la possibilità, può intrattenersi con il visitatore nella sala d'aspetto posta vicino alla biblioteca informando il personale di reparto.

### Informazione sul ricovero

Al momento del ricovero, firmando il consenso informato, il paziente ha l'opportunità di scegliere, indicando il nominativo

della persona, a chi possono essere fornite informazione sul suo stato di salute.

Tale informazione vengono fornite alle persone autorizzate dopo la visita medica dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

### Assistenza non sanitaria integrata

In caso di richiesta da parte del visitatore e dopo la valutazione sia medica che infermieristica, il Coordinatore Infermieristico può rilasciare l'autorizzazione scritta per la permanenza di un solo familiare o persona di fiducia accanto al degente per l'assistenza non sanitaria.

Le persone che svolgono assistenza non sanitaria hanno esclusivamente la funzione di SOSTEGNO, COMPAGNIA E SORVEGLIANZA, e non devono assolutamente interferire con le attività del personale sanitario né sostituirsi ad esso.

In caso di mancanza di rispetto di tale comportamento l'autorizzazione può essere revocata dal Coordinatore Infermieristico e in sua assenza dall'Infermiere presente nel settore.

### La visita medica

La visita medica viene effettuata al mattino tra le ore 9,10 e le ore 11.00.

### L'assistenza spirituale e filosofica

I pazienti che desiderano incontrare il proprio referente spirituale sono pregati di contattare il Coordinatore Infermieristico.

### Dimissioni

Il ricovero si conclude con la consegna della lettera di dimissione al paziente.

La lettera di dimissione è indirizzata al medico curante e contiene la relazione clinica, le indicazioni necessarie al proseguimento della cura le eventuali date e i luoghi dove eseguire successivi controlli. Inoltre al paziente viene data la richiesta per ritirare i farmaci prescritti per le 24h successive alla dimissione presso la farmacia interna situata al piano 1S (ingresso principale)

### Discharge Room

La "Discharge room" nasce per facilitare lo scorrere del flusso dei pazienti in uscita dall'ospedale e quindi per ridurre l'attesa di co-

loro che, entrati dal pronto soccorso, vengono destinati ai vari reparti.

È un servizio ospedaliero gratuito dotato di tutti i confort possibili e di personale a disposizione del paziente in dimissione in attesa dell'arrivo dell'ambulanza o del familiare.

### Richiesta cartella clinica

La richiesta deve essere presentata dopo la dimissione:

- Presso il Servizio accoglienza compilando l'apposito modulo disponibile presso il bancone. Se a richiedere la fotocopia è una persona diversa dall'intestatario, è necessario presentare:
  - delega dell'intestatario
  - una fotocopia di un documento di riconoscimento dell'intestatario e del delegato.
- All'Ufficio cartelle cliniche tramite:
  - fax al numero telefonico 0577 586232
  - posta ordinaria, all'indirizzo: Azienda ospedaliero-universitaria Senese, Ufficio cartelle cliniche, Viale M. Bracci, 16 - 53100 Siena
  - e-mail: [cartellecliniche@ao-siena.toscana.it](mailto:cartellecliniche@ao-siena.toscana.it)

### Casi particolari

- per i minori, il richiedente deve presentare un'autocertificazione attestante la patria potestà;

- per le persone dichiarate incapaci di intendere e volere deve essere presentata la dichiarazione di nomina come tutore, curatore, amministratore di sostegno rilasciata dal tribunale;

- in caso di decesso l'erede deve presentare una dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante lo stato di unico erede o di delegato degli altri eredi.

Il tempo di consegna è di circa 30 giorni. Nel caso in cui la richiesta sia stata presentata subito dopo le dimissioni, i tempi per la consegna possono essere più lunghi perché la cartella deve essere "chiusa", ovvero completa di tutta la documentazione clinica - prima della sua fotocopiatura.

### Informazioni utili che riguardano i servizi offerti dall'Ospedale

#### Servizio accoglienza:

• Corridoio d'ingresso principale, piano 1S

Orario: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 19.45

Tel. 0577/585689

• Sala di attesa del Pronto Soccorso, lotto Dea, piano 4S

• Orario dal lunedì alla domenica dalle 8.00 alle 20.00

Tel. 0577/585058

#### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

• Lotto didattico, piano 1S

• Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30

Tel. 0577/585518

#### Centro Unico di Prenotazione (CUP)

• Orario sportello dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 18.15; il sabato dalle 7.45 alle 13.00

• Orario telefonico dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00; sabato dalle 8.30 alle 13.00

Tel. 0577/767676

#### Ufficio Cartelle Cliniche

• Orario lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle h9.00 alle h13.30. Chiuso giovedì

Tel. 0577/585827

#### Centralino Ospedaliero

Tel. 0577/585111

### Noleggiate poltrone e carrozzine

• Presso il 1° Lotto Piano 0 è possibile noleggiare gratuitamente poltrone e carrozzine previo deposito del documento d'identità della persona che effettua il ritiro.

Poltrone:

• Orario di consegna dal lunedì al sabato dalle 18.00 alle 19.15; domenica dalle 19.00 alle 19.15

• Orario di riconsegna della poltrona dal lunedì al sabato dalle 07.00 alle 10.00 domenica dalle 07.00-8.00

Carrozze:

• Orario di consegna e riconsegna: dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Tel 0577/585197

### Bar

All'interno dell'Ospedale ci sono due bar uno è situato al 2° Lotto, piano 1s

• Orario di apertura dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle 20.00. la domenica e i festivi dalle ore 7.00 alle 19.30

L'altro bar è situato nel 4°Lotto, piano 5s

• Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 15.30.

### Ristorante self-service

Per i familiari e gli accompagnatori dei pazienti è possibile pranzare presso il ristorante self-service situato al 2° Lotto piano 1s

• Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 11.45 alle 14.45; sabato e domenica dalle ore 12.00 alle ore 14.30

### Distributori automatici

All'interno dell'ospedale sono presenti numerosi distributori automatici di bevande calde, fredde e alimenti funzionanti con monete.

### Edicola

Cura la vendita di giornali, libri e riviste, articoli di monopolio, schede telefoniche, biglietti dell'autobus, francobolli, articoli da regalo ecc.

Situato al 2°lotto, piano 1s

• Orario: dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 20.00; domenica e festivi dalle 7.30 alle 12.30

### Bazar

Cura la vendita di articoli sanitari, abbigliamento, biancheria, intimo, oggettistica varia per

adulti, bambini e neonati.

Situato al 1° lotto piano 1s corridoio interno

- Orario: dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00



Depliant realizzato dall'Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web  
in collaborazione con l'Area Medica Dipartimentale  
Febbraio 2019