

VADEMECUM INFORMATIVO - Come ottenere informazioni utili

La comunicazione/informazione verso gli Assistiti è un aspetto importante che la Fondazione vuole da sempre tutelare. Vogliamo qui dare una breve guida a come ottenere le informazioni di cui avete bisogno.

Strumenti informativi

La Fondazione pone a disposizione dei suoi utenti una **Carta dei Servizi** aggiornata che descrive l'organizzazione, la politica, gli obiettivi, le linee di indirizzo sanitarie e ogni altra informazione utile per fruire a pieno i Servizi offerti.

Uno specifico documento denominato **Comfort** descrive tutti gli aspetti particolari che ogni specifico contesto (Reparto, Ambulatorio, ecc.) mette a disposizione, come ad esempio esistenza di parcheggi dedicati, servizio bar, servizi religiosi, ecc. Nei suddetti documenti si trovano tutte le informazioni logistiche. All'atto del ricovero tali documenti vengono consegnati e descritti dal Servizio Accettazione, così da favorire la piena comprensione degli aspetti logistici utili ad una fruizione dei Servizi.

Bacheca Assistiti e angolo utenti

Nei locali di accoglienza di ogni sito di cura (Reparto, Ambulatorio, ecc.) si trovano:

- una cassetta in cui depositare eventuali segnalazioni, reclami, ecc.; nei pressi della Cassetta si trovano moduli che si possono utilizzare per le segnalazioni.
- Un apposito Questionario Gradimento Utenti, consegnato dal Servizio Accettazione alla presa in carico; vi consente di esprimere una vostra valutazione anonima sui nostri servizi.

Sempre nei locali di accoglienza sono disponibili alcune copie cartacee della Carta dei Servizi.

Una **Bacheca Assistiti** affissa presso i locali di accoglienza riporta molte informazioni utili, tra cui:

- il presente Vademecum
- Lista di attesa (aggiornata alla fine mese precedente alla data odierna)
- Riferimento QR Code della Carta dei Servizi
- Documento Comfort
- Come accedere ai servizi del sito, che descrive le modalità di accettazione
- Informazioni utili per la Sicurezza degli utenti
- Informative contenenti le statistiche di gradimento degli utenti aggiornate
- L'organigramma di sito, contenente i ruoli e le responsabilità attribuite al personale di reparto dall'Alta direzione; vengono inoltre affissi nominativi e contatti utili riguardanti il personale
- Avviso modalità di prenotazione di un colloquio con il Medico
- Avvisi sulla salvaguardia della Privacy.

Gestione delle informazioni sanitarie

Le Informazioni su aspetti sanitari, ossia riferite allo stato di salute dei singoli Assistiti, sono soggette ad una Comunicazione riservata solo agli aventi diritto (Assistito e nel caso di non completa capacità riconosciuta, Tutori/Amministratori secondo quanto formalmente accertato/documentato nella fase di acquisizione del Consenso Informato Data Privacy. In quel momento l'Assistito potrà indicare a chi, oltre se stesso, possano essere comunicate le informazioni riguardanti il proprio stato di salute.