

## Cosa portare

Documento di riconoscimento in corso di validità, codice fiscale o tessera sanitaria e richiesta del medico curante su ricettario S.S.N.

Eventuale documentazione clinica precedente (esami eseguiti in gravidanza, lettera di trasferimento o di dimissione da altri ospedali, etc).

## Avvertenze

Per motivi di spazio, è possibile tenere **solo oggetti strettamente necessari**.

I genitori del paziente hanno a disposizione un armadietto ove riporre i propri oggetti durante la visita.

Suggeriamo di **non tenere oggetti di valore** o somme di denaro non necessarie. L'Ospedale non si assume alcuna responsabilità per eventuali smarrimenti o furti.

È **vietato affollare** le stanze di degenza.

L'uso del **cellulare** è consentito ma nel rispetto degli altri degenti. Invitiamo i genitori ad astenersi dall'uso se possibile ed in ogni caso a tenere basso il volume della suoneria.

In Ospedale è assolutamente **vietato fumare**.

## Per gli utenti stranieri

Al Policlinico è presente un servizio di **interpretariato telefonico** che attraverso un call center, permette di rispondere **24 ore su 24** alle richieste di soccorso degli utenti stranieri con estrema facilità e rapidità. È particolarmente efficace in condizioni di emergenza per prevenire il rischio di diagnosi errate o tardive.

## Consenso informato e Privacy

Per particolari procedure cliniche è richiesto il **consenso informato** scritto, cioè l'accettazione libera e consapevole ad un determinato intervento medico o chirurgico.

Il medico fornisce ai genitori del paziente **informazioni comprensibili, chiare e dettagliate** sull'intervento, sulle modalità di esecuzione e sui rischi connessi. I genitori esprimeranno il loro consenso o dissenso all'esecuzione della procedura, attraverso la sottoscrizione di un modulo.

Le decisioni relative alla **cura dei minori** sono assunte con il consenso di entrambi i genitori e, se possibile, coinvolgendo il piccolo paziente.

In ogni fase del percorso assistenziale deve essere tutelato il **diritto alla dignità personale, alla riservatezza e alla privacy**.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

È a disposizione dell'utenza per informazioni, per fare segnalazioni, **reclami** o elogi. Ad ogni reclamo firmato viene assicurata una risposta al massimo entro 30 giorni. Si trova nella palazzina ex Avis e riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 ed il martedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30.

**Tel: 091.6553686-6553699 Fax: 091.6553939**  
**E-mail [info@policlinico.pa.it](mailto:info@policlinico.pa.it)**

## Dimissione

Alla dimissione verrà consegnata ai genitori del paziente una relazione clinica indirizzata al pediatra di libera scelta, contenente una sintesi della degenza, la terapia suggerita e indicazioni su alimentazione, cure generali e controlli da effettuare.

## Visite ambulatoriali - CUP

Per effettuare le visite, di norma, è necessaria la richiesta del medico curante su ricettario S.S.N. Le prime visite devono essere prenotate attraverso il **CUP**, collegandosi **via internet** al sito [www.policlinicogiaccone.it](http://www.policlinicogiaccone.it) o telefonando al **numero verde 800 894 372** (gratuito da rete fissa) o al **n. 091.655333** (secondo piano tariffario da cellulare) dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 17, il venerdì solo dalle 8 alle 13 o infine presso lo **sportello CUP** dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 ed il martedì e giovedì anche di pomeriggio dalle 14 alle 17.

Prima della visita occorre pagare il ticket presso l'apposito **Ufficio Ticket** o presso le tabaccherie convenzionate con la **Lottomatica** (solo per le prenotazioni fatte attraverso il CUP e pagando una commissione di € 1,55).

## Cartella clinica

La copia può essere richiesta dai genitori o da un loro incaricato con delega firmata, munito di documento di identità. Di norma viene consegnata entro 30 giorni.

## Indagine di soddisfazione

Dopo aver ricevuto la prestazione sanitaria, si può **esprimere il proprio giudizio**, compilando il questionario, consegnato in ogni reparto o ambulatorio, oppure collegandosi al sito del **"Sistema Regionale Qualità Percepita"** [www.qualitasiciliassr.it](http://www.qualitasiciliassr.it) che prevede l'utilizzo di questionari per valutare il grado di soddisfazione del cittadino, delle attività di ricovero e di specialistica ambulatoriale.