



myasalute

Carta di accoglienza

Mya Salute SRL

Viale Strasburgo, 422 - 90146 Palermo (PA)

info@myasalute.it - 091 7741451



Carta di accoglienza

Gentile Paziente,

ringraziandoLa per avere scelto la nostra struttura, Le consegniamo la nostra Carta dell'Accoglienza per fornirLe le informazioni necessarie.

Troverà, inoltre, la Scheda di Rilevazione della Soddisfazione Utente. La sua compilazione ci aiuterà a verificare la qualità dei nostri servizi e a migliorarli in funzione delle indicazioni e dei suggerimenti raccolti. La ringraziamo, quindi, per la Sua preziosa collaborazione. Qualsiasi Sua segnalazione, richiesta o reclamo potrà essere presentato, verbalmente o per iscritto, all'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP).

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA

Per accedere ai servizi ambulatoriali, il paziente deve esibire un documento di identità valido e la tessera sanitaria.

Per accedere ai servizi ambulatoriali il paziente deve esibire un documento di identità valido e la tessera sanitaria. Le suggeriamo di portare l'eventuale documentazione relativa a precedenti esami, gli accertamenti diagnostici da Lei eseguiti e la terapia praticata: saranno un utilissimo supporto per i medici. Si ricordi di segnalare, al momento della compilazione della scheda di accettazione, se nella Sua storia clinica figurano allergie a farmaci.

IL PERSONALE DELLA CASA DI CURA

Medici, biologi, infermieri, operatori tecnici addetti all'assistenza e tecnici ausiliari socio-sanitari sono riconoscibili dalla divisa che indossano e dal cartellino di riconoscimento.



CONTROLLO DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE

Desideriamo fornirLe alcune informazioni in merito alle misure preventive adottate per la sicurezza dei pazienti. Le chiediamo di condividerle e di collaborare con il nostro personale, affinché vengano attuate con puntualità: al Suo arrivo in struttura, Le verrà chiesto, dal nostro personale amministrativo, un documento di riconoscimento per assolvere agli adempimenti amministrativi ma anche, e soprattutto, per verificare che i Suoi dati anagrafici siano correttamente registrati; nel caso di chirurgia ambulatoriale, il medico aprirà la cartella ambulatoriale, raccoglierà la sua anamnesi, effettuerà un esame obiettivo, condividerà con Lei in consenso informato, la documenterà sull'iter diagnostico che dovrà effettuare; effettuerà la prima valutazione all'ingresso, applicherà al Suo polso un braccialetto in carta, con barcode contenente i suoi dati identificativi generato dal sistema informatico; durante la permanenza, molti operatori sanitari si occuperanno di Lei. Le verrà richiesto di riferire il Suo nome e cognome "tutte" le volte che Le verrà praticato un prelievo, che dovrà eseguire un esame diagnostico, quando Le verrà somministrata la terapia, prima di essere preparato per la Sala Chirurgica, ed ancora, in Sala Chirurgica. Ciò non deve preoccuparla. Al contrario, dovrà sentirsi rassicurato perchè questa semplice domanda e il controllo del braccialetto al Suo polso, garantiranno che Lei sta ricevendo il trattamento/terapia che è stato pianificato, per Lei, dal Medico; se il Suo ricovero prevede un trattamento chirurgico su un organo doppio o che abbia "lateralità" o nel caso che la "via d'accesso" debba essere preventivamente identificata, il Medico provvederà alla "marcatura del sito chirurgico" apponendo, con un pennarello dermatografico, un segno X. Le chiediamo di collaborare, confermando che l'intervento al quale dovrà essere sottoposto è per l'organo destro o per l'organo sinistro. Il Medico avrà, in questo caso, a supporto, la documentazione clinica che la riguarda ed anche la Sua conferma. L'infermiere di reparto, prima del Suo avvio al complesso operatorio, controllerà ancora una volta, insieme a Lei, che il "sito" sia marcato, le eventuali protesi rimosse, ed effettuerà tutti gli ulteriori controlli preliminari necessari. Nella sala chirurgica, un ulteriore controllo sarà effettuato dall'equipe medica. Verrà controllata la funzionalità di tutti gli elettromedicali, si provvederà alla conta iniziale degli strumenti, delle garze e dei materiali necessari all'intervento. Verrà controllata, ancora una volta, la Sua identità, il Consenso informato, a conferma del tipo di intervento programmato, il sito chirurgico e valutata la complessità dell'intervento. Soltanto dopo avere effettuato "tutti" questi controlli, l'intervento avrà inizio. Dopo l'intervento, Lei verrà tenuto in osservazione e verranno controllati i Suoi "parametri vitali". Quando i detti parametri saranno "stabilizzati", sarà trasferito nella sala risveglio ed affidato alle cure del personale. La informiamo che i "nostri" Operatori Sanitari sono "formati" con regolarità sulle tecniche di rianimazione cardiopolmonare e defibrillazione oltre che sulle tematiche specifiche della loro professione.



DOVE E A CHI RIVOLGERSI

UFFICIO	COSA CHIEDERE	PERSONALE ADDETTO	ORARI	TELEFONO
DIREZIONE SANITARIA	Controllo attività sanitarie Rischio clinico	Dr. R. Vaglica	08:45 - 13:30	091 7741451
ACCETTAZIONE CUP PAGAMENTI	Informazioni Prenotazioni Pagamenti	S. Maggio A.M. Romeo V. Re R. Tringali	11:30 - 19:30	091 7741451

NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il paziente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova è il presupposto indispensabile per i pazienti che si affidano alle cure di una struttura sanitaria.

AMBIENTI ED ATTREZZATURE

I pazienti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del centro Mya Salute.

EFFETTI PERSONALI

La struttura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore e/o denaro che dovessero restare incustoditi.



FUMO

Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di coloro i quali si trovano negli stessi ambienti, motivo per il quale è vietato fumare in Mya Salute (Legge 16/1/2003, n.3, art.51e s. m. i. e del D. Lgs. N. 6 del 12.01.2016 “Tutela della Salute dei non fumatori”).

SERVIZI IGIENICI

Il comportamento responsabile da parte di ogni degente consente di tenere in ordine i servizi igienici. Si ricorda che: 1) non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri; 2) è controindicato lo smalto per le unghie, che, se presente, dovrà essere rimosso; 3) è buona norma servirsi degli appositi contenitori per i rifiuti.

FOTOCOPIA DELLA CARTELLA AMBULATORIALE

La fotocopia della cartella ambulatoriale può essere richiesta dall'interessato direttamente all'Ufficio Accettazione.

INFORMAZIONI DI TIPO SANITARIO

Le informazioni di tipo sanitario vengono rilasciate dai Medici. Per tutelare la privacy del paziente non vengono fornite informazioni telefoniche.

Questionario per la rilevazione della customer satisfaction

Gentile Utente, il centro Mya Salute pone un costante impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi, dell'efficienza della struttura, della competenza e cortesia del Personale che in essa opera; su questi aspetti siamo molto interessati a conoscere la Sua opinione ed a ricevere Sue indicazioni. Le saremo, pertanto, grati se vorrà compilare il questionario che Le proponiamo; per rispondere alle domande dovrà sbarrare con una penna o una matita il quadrato corrispondente al suo livello di soddisfazione relativo ai vari aspetti. Il questionario è assolutamente anonimo; dopo averlo compilato, La preghiamo di consegnarlo in accettazione. Per ogni eventuale ulteriore chiarimento potrà rivolgersi al personale. Grazie per la cortese collaborazione.



Sezione 1

1. Con quale mezzo è entrato in contatto con il centro Mya Salute?

- Telefono Sito Web Di presenza

2. Quanto è soddisfatto della facilità di comunicazione con il centro Mya Salute?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

3. Quanto è soddisfatto delle risposte ottenute dal servizio di accettazione?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

4. Come giudica complessivamente il servizio di accettazione?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

Sezione 2

5. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute sulla sua malattia, sugli esami e sulle cure?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

6. Quanto è soddisfatto complessivamente della qualità dell'assistenza medica?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

7. Quanto è soddisfatto complessivamente della qualità dell'assistenza infermieristica?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

8. Quanto è soddisfatto del rispetto della riservatezza personale?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

9. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie ricevute al momento della dimissione?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

10. Quanto è soddisfatto complessivamente sui servizi sanitari offerti dal centro Mya Salute?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto



Sezione 3

11. Quanto è soddisfatto del comfort del centro My Salute?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

12. Quanto è soddisfatto delle condizioni igieniche del centro My Salute?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

13. Quanto è soddisfatto complessivamente sui servizi offerti dal centro My Salute?

- Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

15. Consiglierebbe ad altri questo centro?

- SI NO

Sezione 4 - Commenti ed osservazioni
