



*Azienda Ospedaliera  
Ordine Mauriziano  
di Torino*

## **SERVIZIILE NOASTRE**

# Cuprins

<b>1. Ghișeu Eliberare Conturi de Acces.....</b>	<b>3</b>
Serviciile Online a Serviciului Sanitar Regional .....	3
<b>2. Programare consultații și analize medicale .....</b>	<b>4</b>
Cum și unde se programează consultațiile și analizele medicale .....	4
Cum se anulează o programare .....	5
Sistem automat de reapelare pentru confirmarea anulării.....	6
<b>3. Anulare programări .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Sistem automat de reapelare pentru confirmarea anulării.....</b>	<b>7</b>
<b>5. PACIENȚI ÎN AȘTEPTARE ÎN UNITATEA PRIMIRE URGENȚE .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Centrul de Prelevări.....</b>	<b>7</b>
Cum se poate beneficia de analizele diagnostice efectuate de Spital .....	7
<b>7. Plata tichetului moderator pentru sănătate.....</b>	<b>9</b>
Punte de plată „Punto Giallo” .....	9
<b>8. Retragera dosarului medical și a altor documente medicale.....</b>	<b>10</b>
Retragerea Rezultatelor Analizelor de la Centrul de Prelevări.....	10
ALTE DOCUMENTE MEDICALE, de unde și cum se retrag:.....	11
<b>9. Carta Europeană a Drepturilor Pacienților .....</b>	<b>14</b>
<b>10. Consultanții și alte Prestații cu Plată.....</b>	<b>15</b>
<b>11.Spitalizarea.....</b>	<b>15</b>
SPITALIZARE ÎN REGIM DE URGENȚĂ .....	16
SPITALIZAREA PROGRAMATĂ.....	17
<b>12. Camera Liniștii la A.O. Ordine Mauriziano: povestea unui an .....</b>	<b>19</b>
<b>13.Confidențialitate .....</b>	<b>19</b>
<b>14. Note legale.....</b>	<b>19</b>
<b>15. Listă site-uri tematice.....</b>	<b>20</b>

# 1. Ghișeu Eliberare Conturi de Acces

## *Serviciile Online a Serviciului Sanitar Regional*

### Ghișeu pentru eliberarea conturilor de acces

Începând cu 1 Aprilie este activ în Spitalul *Ordine Mauriziano* ghișeul pentru eliberarea datelor ce permit cetățenilor accesul la serviciile on-line asigurate de Serviciul Sanitar Regional:

- Jurnalul personal al cetățeanului (secțiune din Dosarul Electronic de Sănătate în care cetățenii pot adăuga date personale)
- Retragerea on-line a Rezultatelor Analizelor
- Schimbarea medicului de familie
- Programarea consultațiilor și analizelor
- Controlul tumorilor feminine
- Alte servicii informatice

Serviciul este subiect la autentificare prin [conturi de acces personale](#) eliberate pe baza recunoașterii identității de către un operator al ghișeului.

*Ghișeul Eliberare Conturi de Acces al Spitalului Ordine Mauriziano se află în Coridorul Turati, la etajul 1, biroul 10, și este deschis de luni până vineri, între orele 8:30 și 15:30.*

## 2. Programare consultații și analize medicale

### *Cum și unde se programează consultațiile și analizele medicale*

- **la ghișeul C.U.P. al spitalului, pe baza biletului de trimitere**, de luni până vineri, între orele 8.00 și 12.30 (Coridorul Rosselli, parter);
- **la C.U.P.-ul telefonic al spitalului, nr. tel. 011.508.2470**. Sunați de luni până vineri, între orele 12.30 și 15.30 (costul convorbirii este susținut de către utilizator). Operatorul telefonic va cere: numele și prenumele interesatului, data de naștere, prestația medicală de programat, data și numărul biletului de trimitere și eventuale coduri de prioritate;
- **prin intermediul poștei electronice**, trimiteți un e-mail la adresa [prenotazioncup@mauriziano.it](mailto:prenotazioncup@mauriziano.it), indicând numele și prenumele interesatului, data de

naștere, numărul de telefon, prestația medicală de programat, data și numărul biletului de trimitere (atașați copia biletului de trimitere și copia față-verso a cardului de sănătate T.E.A.M. - Cardul European de Asigurare de Sănătate). La primirea e-mail-ului, operatorii C.U.P, vor contacta utilizatorul între orele 8.00 și 15.30 pentru a fixa data și ora programării;

- prin intermediul SOVRACUP: [programare prin intermediul sovracup](#)

**ANALIZELE DE LABORATOR** (analizele de sânge, urine, etc.) pot fi efectuate fie accesând direct serviciul, fie programând prestația medicală.

#### **Acces direct, fără programare:**

- prezentați-vă la secretariatul Centrului de Prelevare cu biletul de trimitere de la medicul de familie pentru recepție, de luni până vineri, între orele 08.00 și 10.00.

#### **Programarea datei și orei prelevării:**

- adresați-vă secretariatului Centrului de Prelevării de luni până vineri, între orele 11.00 și 15.30 pentru a programa data și ora prelevării, cu biletul de trimitere de la medicul de familie.

#### **Programarea datei și orei prelevării prin poșta electronică:**

- trimiteți un e-mail la adresa [prenotazionanalisi@mauriziano.it](mailto:prenotazionanalisi@mauriziano.it) indicând numele și prenumele interesatului, data de naștere, numărul de telefon, prestația medicală de programat, data și numărul biletului de trimitere; atașați copia biletului de trimitere și copia față-verso a cardului de sănătate (T.E.A.M. - Cadrul European de Asigurare de Sănătate). Indicați dacă doriți să aderați la serviciul „Retragere on-line a rezultatelor analizelor”.

La primirea e-mail-ului, un operator va contacta utilizatorul între orele 8.00 și 15.30 pentru a fixa data și ora prelevării.

#### **Analize efectuate doar cu programare:**

- Analize bacteriologice vaginale
- Analize micologice
- Urea Breath Test (UBT).

#### **Analize pentru care sunt necesari recoltoare sau conservanți eliberați de către secretariat între orele 11.00 și 15.30:**

- Analiza culturilor fecale (coprocultura) și Detectarea Hemoragiilor Oculte: **retrageți coprorecoltorul;**
- **Recoltarea Urinei 24 ore (dacă se solicită concentrația de oxalurie, citraturie, sulfați, metanefrine, catecolamine): retrageți conservantul;**
- **Analize citologice a urinei și fecalelor: retrageți recoltorul.**

**Riscul de virus informatic:** pentru a evita interceptarea sau trimiterea datelor altor destinatari, verificați mereu eventuala prezență a **virusilor pe dispozitivul utilizat (P.C., Smartphone, Tablet, etc.)**. A.O. Ordine Maurizioano va trata datele primite conform normativei în vigoare privind confidențialitatea datelor (Decretul lege nr 196 din 30.06.2003).

## ***Cum se anulează o programare***

Utilizatorii ce nu pot onora programările sunt rugați să anuleze programarea **cu două zile lucrătoare** înainte de data prestației, pentru ca operatorii să poată alocă locul disponibil unui alt pacient. Utilizatorii ce nu anulează programarea vor fi sancționați prin plata întregului cost al prestației medicale, indiferent dacă acesta beneficiază de scutire de la plata tichetului moderator pentru sănătate (decretul Consiliului Regional nr. 14 - 10073 din 28.07.2003).

Anularea programării se poate face prin:

- **un mesaj la secretariatul telefonic la nr. 011.508.2161**, activ în fiecare zi a săptămânii, 24 de ore din 24;
- **un fax la nr. 011.508.5202**;
- **un e-mail la adresa [disdettaprenotazioni@mauriziano.it](mailto:disdettaprenotazioni@mauriziano.it)** (confirmare automată).

Când se efectuează o anulare a unei programări este necesar să indicați numele și prenumele d-voastră., data nașterii, prestația medicală programată și data programării.

**Anularea unei programări este importantă pentru că persoanele care nu comunică propria imposibilitate de a se prezenta, împiedică un alt utilizator de a putea beneficia de această prestație.**

## ***Sistem automatic de reapelare pentru confirmarea anulării***

Spitalul A.O. Ordine Maurizioano di Torino beneficiază de un sistem automatic de reapelare pentru confirmarea/anularea programărilor.

Așadar, ați putea fi telefonat sau ați putea primi un mesaj, inclusiv în orar seral, pentru a vă reaminti programarea stabilită pentru o consultație sau o analiză pe care vă vom ruga să o confirmați sau să o anulați.

## **3. Anulare programări**

Utilizatorii ce nu pot onora programările sunt rugați să anuleze programarea **cu două zile lucrătoare** înainte de data prestației, pentru ca operatorii să poată alocă locul disponibil unui alt pacient. Utilizatorii ce nu anulează programarea vor fi sancționați prin plata întregului cost al prestației medicale, indiferent dacă acesta beneficiază de scutire de la plata tichetului moderator pentru sănătate (decretul Consiliului Regional nr. 14 - 10073 din 28.07.2003).

Anularea programării se poate face prin:

- un mesaj la secretariatul telefonic la nr. **011.508.2161**, activ în fiecare zi a săptămânii, 24 de ore din 24;
- un fax la nr. **011.508.5202**;
- un e-mail la adresa [disdettaprenotazioni@mauriziano.it](mailto:disdettaprenotazioni@mauriziano.it) (confirmare automată).

*Când se efectuează o anulare a unei programări este necesar să indicați numele și prenumele d-voastră., data nașterii, prestația medicală programată și data programării.*

**Anularea unei programări este importantă pentru că persoanele care nu comunică propria imposibilitate de a se prezenta, împiedică un alt utilizator de a putea beneficia de această prestație.**

## **4. Sistem automatic de reapelare pentru confirmarea anulării**

Spitalul *A.O. Ordine Mauriziano di Torino* beneficiază de un sistem automatic de reapelare pentru confirmarea/anularea programărilor.

Așadar, ați putea fi telefonat sau ați putea primi un mesaj, inclusiv în orar seral, pentru a vă reaminti programarea stabilită pentru o consultație sau o analiză pe care vă vom ruga să o confirmați sau să o anulați.

## **5. PACIENȚI ÎN AȘTEPATERE ÎN UNITATEA PRIMIRE URGENȚE**

## 6. Centrul de Prelevări

### ***Cum se poate beneficia de analizele diagnostice efectuate de Spital***

#### **Acces direct, fără programare:**

- prezentați-vă la secretariatul Centrului de Prelevări cu biletul de trimitere de la medicul de familie pentru recepție, de luni până vineri, între orele 08.00 și 10.00.

#### **Programarea datei și orei prelevării:**

- adresați-vă secretariatului Centrului de Prelevări de luni până vineri, între orele 11.00 și 15.30 pentru a programa data și ora prelevării, cu biletul de trimitere de la medicul de familie. Puteți, de asemenea, să trimiteți un e-mail la adresa [prenotazionianalisi@mauriziano.it](mailto:prenotazionianalisi@mauriziano.it) indicând numele și prenumele interesatului, data de naștere, numărul de telefon, prestația medicală de programat, data și numărul biletului de trimitere; atașați copia biletului de trimitere și copia față-verso a cardului de sănătate (T.E.A.M. - Cadrul European de Asigurare de Sănătate). Indicați dacă doriți să aderați la serviciul „Retragere on-line a rezultatelor analizelor”.

#### **Retragere on-line a rezultatelor analizelor**

La primirea e-mail-ului, un operator vă va contacta, între orele 11.00 - 15.30, pentru a fixa data și ora prelevării.

**Riscul de virus informatic:** pentru evita interceptarea sau trimiterea datelor altor destinatari, verificați mereu eventuala prezență a **virusilor pe dispozitivul utilizat (P.C., Smartphone, Tablet, etc.)**. *A.O. Ordine Mauriziano* va trata datele primite conform normativei în vigoare privind confidențialitatea datelor (Decretul lege nr 196 din 30.06.2003.)

#### **Analize efectuate doar cu programare:**

- Analize bacteriologice vaginale
- Analize micologice
- Urea Breath Test (UBT).

#### **Analize pentru care sunt necesari recoltare sau conservanți eliberați de către secretariat între orele 11.00 și 15.30:**

- Analiza culturilor fecale (coprocultura) și Detectarea Hemoragiilor Oculte: **retrageți coprorecoltorul;**
- **Recoltarea Urinei 24 ore (dacă se solicită concentrația de oxalurie, citraturie, sulfați,**

metanefrine, catecolamine): **retrageți conservantul;**

- **Analize citologice a urinei și fecalelor: retrageți recoltorul.**

[Lista analizelor diagnostice ce se pot efectua în laboratoarele Spitalului A.O. Ordine Mauriziano di Torino.](#)

Anularea programării: în cazul imposibilității efectuării prestației programate, este necesară anularea acesteia **cu două zile lucrătoare** înainte de data prestației, pentru ca operatorii să poată alocă locul disponibil unui alt pacient.

Anularea programării se poate face prin:

- **un mesaj la secretariatul telefonic la nr. 011.508.2161**, activ în fiecare zi a săptămânii, 24 de ore din 24;
- **un fax la nr. 011.508.5202;**
- **un e-mail la adresa [disdettaprenotazioni@mauriziano.it](mailto:disdettaprenotazioni@mauriziano.it)** (confirmare automată).

*Când se efectuează o anulare a unei programări este necesar să indicați numele și prenumele d-voastră., data nașterii, prestația medicală programată și data programării.*

*Anularea unei programări este importantă pentru că persoanele care nu comunică propria imposibilitate de a se prezenta, împiedică un alt utilizator de a putea beneficia de această prestație.*

## **Retragere ON-LINE a rezultatelor analizelor**

Aderarea la acest serviciu trebuie să fie comunicată în mod expres operatorului ghișeului Centrului de Prelevări la momentul primirii sau a programării analizelor.

Serviciul este subiect la autentificare prin [conturi de acces personale](#) eliberate pe baza recunoașterii identității de către un operator al ghișeului.

Pentru a obține contul de acces personal, format din **username, parolă și cod pin**, este necesară prezentarea cu un document de identitate valabil și cardul de sănătate la ghișeele speciale activate în toate spitalele publice regionale.

### **Pentru a descărca dosarul medical:**

- [accesați site-ul www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it), sectorul sănătate, secțiunea „cetățeni”, serviciul sanitar on-line, dosare medicale;

- introduceți datele contului de acces și codul de identificare a dosarului (ID REFERTO) primit de la operatorul Centrului de Prelevări la momentul recepției sau a programării analizei.

**Atenție:** dosarul poate fi descărcat doar după efectuarea plății tichetului moderator pentru sănătate, dacă este cerută, și rămâne disponibil pentru descărcare timp de 30 zile, după care va putea fi retras de la ghișeul Retragere Rezultate Analize.



## 7. Plata tichetului moderator pentru sănătate

### Punte de plată „Punto Giallo”

pentru plata tichetului moderator pentru sănătate în numerar sau cu cardul:

1. la parterul Coridorului *Rosselli*: nr. 3 dispozitive „Punto Giallo”;
2. la intrarea principală din Largo Turati, nr. 62 la etajul 1: nr. 1 dispozitiv „Punto Giallo”;
3. la intrarea principală din Largo Turati, nr. 62 la etajul 2: nr. 1 dispozitiv „Punto Giallo” (doar plăți cu cardul);
4. la parterul Coridorului *Magellano*: nr. 1 dispozitiv „Punto Giallo”;
5. la parterul Coridorului *Re Umberto*: nr. 1 dispozitiv „Punto Giallo”;
6. la intrarea din Corso Re Umberto, nr. 109, la etajul 1: nr. 1 dispozitiv „Punto Giallo”.

## 8. Retragera dosarului medical și a altor documente medicale

Rezultatele analizelor diagnostice se retrag în Spital de la Biroul Eliberare Rezultate Analize, deschis **de luni până vineri, între orele 8.30 și 15.30**. Este necesar să vă prezentați cu un document de identitate, sau o împuternicire și fotocopia documentului de identitate a mandantului.

Biroul Eliberare Dosare Medicale se află în Coridorul *Turati*, camera nr. 10, tel. 011.508.2600.

### Retragerea Rezultatelor Analizelor de la Centrul de Prelevări

**Rezultatele analizelor de laborator se pot retrage on-line, fără a fi necesar să vă întoarceți în spital.**

Serviciul este subiect la autentificare prin [conturi de acces personale](#) eliberate pe baza recunoașterii identității **de către un operator al ghișeului.**

Pentru a obține [contul de acces personal](#), format din **username, parolă și cod pin**, este necesară **prezentarea cu un document de identitate valabil și cardul de sănătate la ghișeele speciale activate în toate spitalele publice regionale.**

La *A.O. Ordine Mauriziano di Torino*, ghișeul Eliberare Conturi de Acces, este situat la primul etaj în Coridorul *Turati*, biroul nr. 10, și este deschis de luni până vineri, între orele 8:30 și 15:30.

### **Pentru a descărca dosarul medical:**

- accesați site-ul [www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it), sectorul sănătate, secțiunea „cetățeni”, serviciul sanitar on-line, dosare medicale;
- introduceți datele contului de acces și codul de identificare a dosarului (ID REFERTO) primit de la operatorul Centrului de Prelevări la momentul recepției sau a programării analizei.

**Atenție:** Dosarul poate fi descărcat doar după efectuarea plății tichetului moderator pentru sănătate, dacă este cerută, și rămâne disponibil pentru descărcare timp de 30 zile, după care va putea fi retras de la ghișeul Retragere Rezultate Analize.

 [Descarcă documentul informativ privind dosarele medicale on-line](#)

## **ALTE DOCUMENTE MEDICALE, de unde și cum se retrag:**

1. Certificate de Internare și Externare
2. Dosar Medical
3. Copia Fișei și Rezultatelor Analizelor din Unitatea Primire Urgențe

Pentru declararea noilor născuți în spital:

1. Declararea noilor născuți în spital

## **Certificate de Internare și Externare**

### **Cine poate solicita și retrage Certificatele de Internare și Externare?**

- Interesatul, pe perioada spitalizării sau în momentul externării, poate retrage certificatul de internare și cel de externare din Secția în care este spitalizat;
- Interesatul, după externare, poate retrage certificatul de internare de la Compartimentul de Registratură, (biroul nr. 18) din Coridorul *Turati*, tel. 011.508.2357 , fax 011.508.2359, deschis de luni până vineri, între orele 8.30 și 15.30, și sâmbătă între orele 8.30 și 12.00, cu condiția de a prezenta:

- un document de identitate
- scrisoarea de externare
- Certificatul de internare poate fi retras și de către alte persoane de la Compartimentul de Registratură, cu condiția de a prezenta:
  - un document de identitate
  - împuternicirea scrisă și semnată de către pacient
  - fotocopia unui document de identitate a pacientului
  - scrisoarea de externare

### **Cât costă?**

- **Serviciul este gratuit.**

## **Dosarul Medical**

### **Cine poate cere o copie a dosarului medical?**

- Titularul dosarului medical, dacă este major;
- Persoane în posesia împuternicirii scrisă și semnată de către titularul dosarului medical și a unei fotocopii a unui document de identitate a acestuia;
- Moștenitorii legitimi;
- Tutorii desemnați în cazul copiilor și a persoanelor puse sub interdicție.

### **Cât costă?**

- Copia dosarului medical se supune plății cheltuielilor de reproducere.

### **Cine poate retrage copia dosarului medical?**

- Copia dosarului medical poate fi retrasă de către aceeași persoană care a depus cererea de eliberare sau de o persoană ce deține o împuternicire.

Se poate cere expedierea documentului la domiciliu, cheltuielile de expediere fiind acoperite de către destinatar.

### **Unde și Cum?**

- Serviciul este încredințat firmei externe **Normadec**
- Dosarul medical poate fi cerut și retras direct de la biroul din **Via Genova 18/C**:
- **tel. 011.371.6536, fax 011.371.6537**

- de **luni** până **vineri** între orele **8.00** și **19.00**
- și în ajunul sărbătorilor între orele **8.00** și **12.30**.

De asemenea, copia dosarului medical poate fi solicitată printr-o scrisoare expediată prin poștă, un e-mail, sau un fax destinat susnumitei firme indicând datele personale ale pacientului, secția de internare și perioada de spitalizare. Este necesară atașarea la cerere a unei fotocopii a documentului de identitate al persoanei care înaintea cererea.

De asemenea, copia dosarului medical poate fi solicitată la momentul externării direct de la secția de spitalizare.

Expedierea documentelor va fi efectuată de către firma NORMADEC indiferent de modalitate solicitării.

## **Copia Fișei și Rezultatelor Analizelor din Unitatea Primire Urgențe**

### **Cine poate cere o copie a fișei și rezultatelor din Primire Urgențe?**

- Titularul dosarului medical, dacă este major;
- Persoane în posesia împuternicirii scrisă și semnată de către titularul dosarului medical și a unei fotocopii a unui document de identitate a titularului;
- Moștenitorii legitimi;
- Tutorii desemnați în cazul copiilor și a persoanelor puse sub interdicție.

### **Unde?**

- Interesatul poate retrage copia fișei și rezultatelor analizelor din Unitatea Primire Urgențe din Biroul Eliberare Rezultate Analize (Coridorul **Turati**, biroul nr. 10) Coridorul **Turati**, tel. 011.508.2285, fax 011.508.2359, deschis de **luni** până **vineri** între orele **8.30** și **15.30**, cu condiția de a prezenta un document de identitate.



**Formular pentru solicitare copiei (pe CD) ale imaginilor radiografice**

## **Declararea noilor născuți în spital**

### **Unde?**

Declararea noilor născuți se efectuează la **Compartimentul de Registratură**, din Coridorul Turati

18, tel. 011.508.2357 - fax 011.508.2359 deschis de luni până vineri între orele 8.30 și 15.30 și sâmbătă între orele 8.30 și 12.00.

## Când?

Declararea se poate efectua, în termen de trei zile de la naștere, la:

- **Compartimentul Registratură a Spitalului**

sau, în termen de 10 zile dela naștere, la:

- **Starea Civilă a Primăriei** de domiciliu a părinților sau a mamei, urmărind procedurile prevăzute de lege.

## Documente necesare:

- Actul de declarare a noului născut completat de obstetrician;
- documentul de identitate valabil al părinților, dacă părinții sunt căsătoriți; în caz contrar este necesară prezența ambilor părinți cu respectivele documente de identitate;
- pot beneficia de acest serviciu inclusiv părinții domiciliați în afara orașului Torino.

## 9. Carta Europeană a Drepturilor Pacienților

**1. Dreptul la măsuri preventive:** Fiecare individ are dreptul la servicii adecvate pentru a preîntâmpina apariția îmbolnăvirilor.

**2. Dreptul la accesibilitate:** Fiecare individ are dreptul la servicii de sănătate ce trebuie să asigure acces egal tuturor, fără discriminări legate de resurse financiare, domiciliu, tip de boală sau momentul accesării acestor servicii.

**3. Dreptul la informare corectă:** Fiecare individ are dreptul de a primi toate informațiile referitoare la starea sa de sănătate, la serviciile de sănătate și la modalitatea de a le folosi precum și tot ce-i poate oferi cercetarea științifică și inovația tehnologică.

**4. Dreptul la consimțământ informat:** Fiecare individ are dreptul la toate informațiile ce îi permit să participe activ în luarea deciziilor referitoare la sănătatea proprie. Această informare este o condiție prealabilă oricărei proceduri sau tratament, inclusiv participarea la o cercetare științifică.

**5. Dreptul la liberă alegere:** Fiecare individ are dreptul să opteze între diferite alternative terapeutice sau între profesioniști/medici, pe baza unei informări corecte.

**6. Dreptul la intimitate și confidențialitate:** Fiecare individ are dreptul la confidențialitatea oricărei informație personală referitoare la starea sa de sănătate și eventuale proceduri diagnostice

și terapeutice, precum și la protejarea intimității sale în timpul efectuării acestor proceduri.

**7. Dreptul la respectul pentru timpul pacientului:** Fiecare individ are dreptul să primească tratamentul de care are nevoie, într-o anumită perioadă de timp, în funcție de gradul de urgență a bolii.

**8. Dreptul la respectul standardelor de calitate:** Fiecare individ are dreptul de a accesa servicii de calitate ridicată pe baza specializării și respectării unor standarde precise.

**9. Dreptul al siguranță:** Fiecare individ are dreptul de a beneficia de protecție împotriva unor eventuale accidente sau leziuni produse de proasta funcționare a serviciilor de sănătate, mal-practică medicală și greșeli, și trebuie să i se asigure dreptul de acces la servicii și tratamente care îndeplinesc standardele de siguranță.

**10. Dreptul la inovație:** Fiecare individ are dreptul la proceduri noi de diagnostic și tratament, în concordanță cu standardele internaționale și fără constrângeri de natura economică sau financiară.

**11. Dreptul la evitarea suferinței și durerii nejustificate:** Serviciile de sănătate trebuie să ia toate măsurile necesare pentru a evita producerea unor suferințe sau dureri nejustificate.

**12. Dreptul la tratament personalizat:** Fiecare individ are dreptul la programe de diagnostic și tratament adaptate cerințelor individuale, în care criteriile economice nu trebuie să prevaleze asupra dreptului de îngrijire.

**13. Dreptul de a manifesta nemulțumirea:** Fiecare individ are dreptul de a se plânge oricând a suferit un prejudiciu sau o leziune în mod nejustificat, precum și dreptul de a cere explicații.

**14. Dreptul de a fi compensat:** Fiecare individ are dreptul de a primi o compensație, într-o perioadă rezonabilă de timp, de fiecare dată când a avut de suferit fizic, moral sau psihologic din partea serviciului de sănătate, indiferent de cauză.

## 10. Consultanții și alte Prestații cu Plată

Conform reformei sanitare, spitalul public trebuie să dispună de spații speciale unde medicii spitalului (care au optat pentru exclusivitatea raportului profesional) pot desfășura activități de liber profesionist.

Amintim ca este denumită ALP (activitate de liber profesionist individuală internă) prestația medicală pe care cetățeanul o poate solicita în prealabil, în mod expres, din partea unui profesionist de încredere, plătind direct suma relativă.

*A.O. Ordine Maurizioano di Torino*, în respectul normativelor și exigențele cetățenilor ce solicită prestațiile de liber profesionist a medicilor Spitalului, s-a angajat în:

1. a organiza activitatea de liber profesionist în cadrul Spitalului *Mauriziano* pentru anumite specialități în particular relative diagnosticării și prestațiilor de laborator;

2. a organiza o „policlinică” în Corso Re Umberto 109, Torino pentru medicii ce operează în Spitalul *Mauriziano*. Pentru a utiliza această opțiune, prestațiile de ambulatoriu pot fi programate în felul următor:
  - prin [completarea unui chestionar on-line](#)
  - telefonând la nr 011.508.5200/011.508.5201 (orar 12.00 – 16.00)
  - prezentându-se la filiala din Corso Re Umberto 109 (orar 12.00 – 19.00)
3. a autoriza anumiți medici ce operează în Spitalul *Mauriziano* să desfășoare activități de liber profesioniști în cabinetele medicale sau în structuri cu care se colaborează.

## 11. Spitalizarea

*Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino* asigură:

1. spitalizarea pentru diagnostic și tratarea bolilor ce necesită intervenții urgente și a bolilor acute ce nu pot fi affrontate în ambulatoriu sau la domiciliu;
2. vizite medicale, îngrijiri medicală și proceduri de diagnosticare, terapeutice și de reabilitare a pacientului spitalizat, în conformitate cu nivelul de dotare tehnologică a fiecărei secții în parte;
3. intervenții de ajutor pentru bolnavii sau persoanele dezavantajate aflate în situații de urgență medicală.

### TIPURI DE SPITALIZARE:

1. Spitalizarea în regim de urgență
2. Spitalizarea programată:
  1. Spitalizarea continuă
  2. Spitalizarea de tip *week surgery*
  3. Spitalizarea de tip *day surgery* și *one day surgery*
  4. Spitalizare de zi

## SPITALIZARE ÎN REGIM DE URGENȚĂ

### Definiție

Spitalizarea în regim de urgență este o spitalizare, în general, în urma accesului la Unitatea

Primire Urgențe și la apariția unei probleme de sănătate acute, ce necesită investigații medicale sau intervenții diagnostic-terapeutice ce nu suportă întârziere.

Unitatea Primire Urgențe este cea care răspunde urgenței medicale.

Sunt garantate, în afara intervențiilor diagnostic-terapeutice de urgență, prima investigație diagnostic-clinică, instrumentele de laborator, precum și intervențiile de urgență medico-chirurgicală. Încheiate investigațiile, medicul, dacă va considera, necesar, va dispune spitalizarea. În cazul în care spitalizarea nu este posibilă sau sunt necesare îngrijirile unei alte unități sanitare, spitalul va asigura transportul sigur al pacientului.

### **Modalitate de acces**

Spitalizarea în regim de urgență este activată prin telefonarea la nr. 118, sau prin acces direct, sau la propunerea medicului curant.

## **SPITALIZAREA PROGRAMATĂ**

### **Definiție**

**Spitalizarea programată** este o spitalizare pentru patologii ce nu prezintă un caracter de urgență și deci poate fi programată în timp. De regulă, este precedată de o consultație în ambulatoriu, în urma căreia este indicată spitalizarea prin înscrierea în listele de așteptare, sau este urmarea unei spitalizări precedente ca continuare a unui parcurs terapeutic.

### **Înscrierea în listele de așteptare și chemarea**

Sunt prevăzute liste de așteptare pentru fiecare grup de patologii tratate în cadrul Spitalului. Înscrierea nominativului pacientului se efectuează în ordine cronologică și ținând cont de gradul de prioritate a patologiei. Interesatul poate solicita noutăți privind programările și timpii de așteptare direct de la Secția în care va fi spitalizat.

### **SPITALIZAREA PROGRAMATĂ POATE FI:**

**1. SPITALIZARE CONTINUĂ:** spitalizare de tip medicală sau chirurgicală a cărei durată nu poate fi cunoscută în precedentă.

### **Modalitate de acces**

Spitalizarea poate fi propusă de către:

- medicul de familie
- serviciul medical teritorial
- medicul specialist a Serviciului Național de Sănătate

Spitalizare este subordonată consultației ambulatorie a Medicului de Secție ce îi evaluează necesitatea.



**Așadar, pacienții pentru care spitalizarea a fost programată se adresează direct Secției; Medicul Responsabil de spitaliza completează formularul de internare cu datele relative pacientului și patologiei de care suferă.**

**2. SPITALIZAREA DE TIP WEEK SURGERY:** spitalizare programată, de tip chirurgical, a cărei durată este de regula superioară termenului de 5 zile. Este vorba despre o spitalizare de tip chirurgical ce se desfășoară în cadrul Secției Clinice de Chirurgie.

#### **Modalitate de acces**

Sunt identice cu cele ale spitalizării continue.

**3. SPITALIZAREA DE TIP DAY SURGERY E ONE DAY SURGERY** (spitalizare de zi de tip chirurgical): spitalizare ce prevede internarea pacientului dimineața și externarea sa, în primul caz, în termen de 12 ore și, în al doilea caz (*one day surgery*), în termen de 24 ore. Totuși, prelungirea spitalizării este posibilă pentru cazurile pentru care medicul consideră necesară menținerea sub observație clinică.

Activitatea chirurgicală în *Day Surgery* se desfășoară într-un ambient protejat, conform regulilor dictate de normativele regionale și naționale. *Day Surgery* este structura poli-specializată (constituită de Chirurgia Generală, Chirurgia Plastică, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorinolaringologia și Urologia) ce se ocupă într-o singură zi de:

- spitalizarea pacientului
- intervenția chirurgicală
- externarea pacientului

#### **Modalitate de acces**

Medicul de familie recomandă pacientului o consultație din partea unui medic de Chirurgie generală sau specialist în cadrul Ambulatoriilor Spitalului. **Această consultație se programează la CUP (Centrul Unificat de Programări), adresându-se ghișeului între orele 8.00 și 12.30 sau telefonând la nr. 011.508.2470 între orele 12.30 și 15.30.** Pe parcursul consultației, medicul evaluează dacă complexitatea clinică a intervenției este compatibilă cu spitalizarea de tip *Day Surgery*.

**4. SPITALIZAREA DE TIP DAY HOSPITAL** (spitalizare de zi de tip medical): spitalizare ce prevede internarea pacientului dimineața și externarea sa în termen de 12 ore. Pot fi prevăzute mai multe zile succesive de spitalizare, organizate în timp, în compatibilitate cu necesitățile de tratament ale pacientului. Prelungirea spitalizării este posibilă pentru cazurile pentru care medicul consideră necesară menținerea sub observație clinică.

#### **Modalitate de acces**

Medicul specialist al spitalului ce are în îngrijire pacientul sau medicul de familie, printr-un bilet de trimitere, sunt cei care recomandă acest tip de spitalizare. Cetățeanul trebuie să prezinte solicitarea la Șeful de Secție ce efectuează înregistrarea în listele de spitalizări programate relative fiecărei

secții.

Spitalizările programate pot fi succesive unei **PRE INTERNĂRI**

**PRE INTERNAREA:** serviciu ce se adresează pacienților în lista de așteptare pentru intervenții chirurgicale programate și oferă utilizatorului posibilitatea de a concentra, în cel mai scurt timp posibil, înainte de internare, efectuarea investigațiilor medicale și diagnostice solicitate pentru intervenția chirurgicală.

Utilizatorul este contactat de către serviciul Pre-internări pentru a organiza, în concomitență cu data spitalizării, efectuarea tuturor investigațiilor prescrise de Medicul Secției de Chirurgie în timpul consultațiilor de specialitate precedente.

Prestațiile efectuate în pre-internare fac parte din Dosarul Medical: documentele medicale sunt strânse și trimise secției de spitalizare în ziua internării pacientului. De asemenea, este solicitată utilizatorului completarea unui angajament de plată a prestațiilor efectuate în cazul în care spitalizarea nu mai are loc din motive medicale sau pentru că pacientul renunță. Spitalizarea trebuie efectuată în termen de 30 zile de la data pre-internării.

## 12. Camera Liniștii la A.O. Ordine Mauriziano: povestea unui an

**Camera Liniștii a A.O. Ordine Mauriziano Coridorul Rosselli, nr. 12**

**Vineri 12 septembrie la orele 15.30**

Povestea unui an de activitate a Camerei Liniștii la A.O. Ordine Mauriziano, un colț de tihnă la dispoziția tuturor celor care frecventează spitalul: angajați, utilizatori ai ambulatoriilor și laboratoarelor, bolnavi spitalizați, rudele sau prietenii lor care vin să îi viziteze. Persoanele care intră și stau în această încăpere pot găsi aici Liniște. În numele lor „vorbește” caietul pus la dispoziția oricui vrea să lase un semn al trecerii sale: gânduri, rugăciuni ce exprimă suferință, speranță, grațitudine pentru acest spațiu.

*Vineri 12 septembrie, la un an de la inaugurarea Camerei Liniștii, va avea loc o întrunire publică cu titlul: Camera Liniștii 12 septembrie 2013 - 12 septembrie 2014. Povestea unui an de cuvinte, muzică și liniște.*

*Vineri 12 septembrie la orele 15.30, Coridorul Rosselli - S Camerei Liniștii (nr. 12).*



[Scarica la locandina:12 settembre 2014\\_ Stanza del Silenzio \(180.59 KB\)](#)

## 13. Confidențialitate



[Notă informativă în conformitate cu art.13 a Decretului Legislativ 196/2003](#)

## 14. Note legale



[Document privind notele legale](#)

## 15. Listă site-uri tematice

### Listă de site-uri tematice

#### Instituții Naționale

- [Ministerul Sănătății](#)
- [Istitutul Superior de Sănătate](#)

#### Instituții Regionale și Locale

- [Regione Piemonte](#)
- [Consiliul Regional Piemonte](#)
- [Rețeaua Unitară de Administrație Publică din Piemonte](#)
- [Provincia Torino](#)
- [Primăria Orașului Torino](#)