



OPUSCOLO DI BENVENUTO

DEL PAZIENTE RICOVERATO



SOMMARIO

Arrivare al CHPG a lato

- Pianta dell'ospedale
- Persone con disabilità
- Interpreti
- WiFi
- Fiori
- Rumore
- Alimenti
- Mance e gratifiche
- Tabacchi
- Foto/video vietati

Offerta di cure pagina 4

Ricovero pagina 6

- Formalità amministrative
- Costi di ricovero

Preparare il ricovero pagina 7

- Trattamenti individuali
- Camera singola
- Camera Premium
- Effetti personali
- Oggetti di valore
- Prescrizioni mediche

Presa in carico pagina 8

Degenza pagina 10

- Il team che La accompagnerà
- Servizi Sociali
- Divise dei professionisti sanitari

Comfort pagina 12

- Prestazione alberghiera
- Camera
- Pasti

Informazioni utili pagina 13

- Visite
- Corrispondenza
- Parcheggio Visitatori CHPG
- Culto
- Shop e Distributori automatici
- Biblioteca
- Parrucchiere
- Deambulazione

Dimissione pagina 14

- Formalità amministrative
- Follow-up medico e prescrizioni in dimissione ospedaliera
- Aiuti
- Follow-up medico di Pronto Soccorso
- Pagamento online
- Dimissione contro il parere del medico
- Trasporti
- Ricovero a Domicilio (HAD)
- Servizio di Cure Infermieristiche a Domicilio (SSIAD)
- Servizio di Igiene Personale a Domicilio (TAD)

Diritti e doveri pagina 16

- Raccolta di dati informatizzati
- Utilizzo dei dati informatizzati
- Non divulgazione di presenza
- Istruzioni e raccomandazioni
- Persona di fiducia
- Accesso alla cartella clinica
- Opinione degli utenti
- Sondaggi sul gradimento
- Reclami

Qualità e sicurezza delle cure pagina 17

- Presa in carico del dolore

Carte pagina 18

- Carta del paziente ricoverato
- Carta ospedale "smoke free"

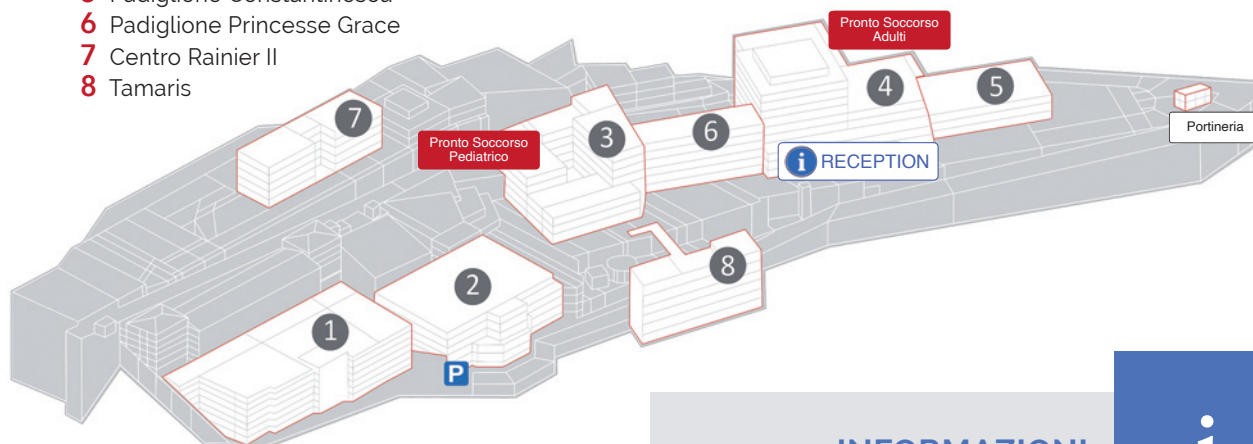
Info* pagina 19

- Portale Paziente
- Associazioni

ARRIVARE AL CHPG



- 1 Edificio Lou Clapas
- 2 Padiglione Louis II
- 3 Torre Maternità
- 4 Padiglione Princesse Charlotte
- 5 Padiglione Constantinescu
- 6 Padiglione Princesse Grace
- 7 Centro Rainier II
- 8 Tamaris



Persone con disabilità

Nel caso in cui Lei sia una persona con disabilità fisica, sensoriale, intellettuale, cognitiva, psichica, oppure soggetta a un qualunque disturbo di salute invalidante, Le consigliamo di arrivare in anticipo e di identificarsi presso il Dirigente del Servizio in cui sarà ricoverato/a.

Gli addetti all'accoglienza sapranno consigliarLa relativamente ai Suoi spostamenti.

- Per aiutarLa nei Suoi spostamenti, all'ingresso e all'uscita degli ascensori dei parcheggi troverà alcune sedie a rotelle a Sua disposizione.

- Dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 20:00, per poterLa accompagnare all'interno del perimetro della struttura, è previsto



un servizio di minicar elettriche con conducente.

Interpreti

Durante la Sua degenza troverà a disposizione una selezione di professionisti del CHPG che potranno svolgere il ruolo di interprete tra Lei e i team che l'avranno in cura. Non esiti a richiedere tale supporto prima del Suo arrivo.

INFORMAZIONI PRATICHE



WIFI



Il CHPG mette a Sua disposizione un hotspot WiFi gratuito (in conformità con le CGU).



Fiori

Per questioni di igiene, le piante in vaso non sono accettate.



Rumore

Nel rispetto degli altri, si raccomanda la massima discrezione.

Alimenti

Nel rispetto di eventuali diete alimentari e delle norme igieniche, Si faccia consigliare dal team che L'avrà in cura prima di consumare alimenti introdotti da un Suo visitatore. L'introduzione di alcol è severamente proibita.



Mance e gratifiche



È vietato offrire mance e gratifiche al personale.

Tabacchi

Il CHPG aderisce alla rete degli ospedali "smoke free". È severamente proibito fumare al di fuori degli spazi consentiti.



Foto/video vietati

È vietato scattare foto, registrare o filmare pazienti, visitatori e professionisti sanitari senza il loro consenso.



LA NOSTRA OFFERTA DI CURE



- Algologia
- Anestesia - Rianimazione
- Cardiologia -
Terapia intensiva cardiologica
- Centro monegasco di screening
- Centro di Geriatria Clinica Rainier III
- Centro della memoria
- Centro trasfusionale
- Chirurgia ambulatoriale
- Chirurgia generale e digestiva
- Chirurgia ortopedica
- Dermatologia
- Ecografia
- Endocrinologia - Diabetologia -
Nutrizione
- Epidemiologia e igiene ospedaliera
- Esplorazioni funzionali del sistema
nervoso
- Ginecologia
- Epato-gastroenterologia
- Day hospital di Medicina
- Day hospital di Oncoematologia
- Ricovero e assistenza infermieris-
tica a domicilio
- RMI - TAC
- Laboratorio di analisi chimiche
- Maternità - Ostetricia
- Medicina Interna - Ematologia -
Oncologia

- Medicina nucleare
- Medicina fisica e riabilitativa
- Neurologia
- Nefrologia - Dialisi
- Otorinolaringoiatria maxillo-
facciale
- Oftalmologia
- Ortopedia - Traumatologia - Visite
- Patologia clinica
- Pediatria - Neonatologia
- Farmacia
- Pneumologia
- Psichiatra
- Radiologia convenzionale
- Radiologia interventistica
- Radioterapia
- Reumatologia
- Servizi di specializzazioni mediche
- Cure di sostegno e cure palliative
- Monaco Princess Grace
Check-up Unit
- Unità di degenza breve
- Pronto soccorso adulti e pediatrico
- Urologia - Litotrissia
- Medicina dei viaggi - Infettivologia

PERCORSI DI CURE

- | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| • Allergologie | • Diabete | • Osteoporosi |
| • Breast Center | • Endometriosi | • Pelvic center |
| • Cardiologia preventiva | • Fragilità | • Prostate Center |
| • Centro di medicina sessuale | • Insufficienza cardiaca | • Skin Tumor Center |
| • Chirurgia bariatrica | • Memoria | • Spine center |
| • Chronic pain day | • Terapia ormonale dei tumori | • Thyroid Center |



Al Suo fianco, un ospedale di riferimento

Il Centro Ospedaliero Princesse Grace è la struttura sanitaria pubblica del Principato di Monaco. La sua missione è quella di assicurare a tutti i propri pazienti un'accoglienza personalizzata, la qualità delle cure e delle prestazioni alberghiere che corrispondano all'immagine di prestigio del Principato. Per fare ciò, i medici e il personale della struttura mettono le proprie competenze al servizio della popolazione, impegnandosi in un percorso basato su qualità e sicurezza delle cure, ma anche su ricerca clinica e diagnostica, oltre che sull'educazione alle terapie.

Il CHPG assicura un'attività di prossimità, sviluppando, al tempo stesso, attività di riferimento. Dispone di personale altamente qualificato e di un parco tecnico dotato di apparecchiature tra le più performanti (RMI, PET, radioterapia, scanner, scintigrafia, ecc.) che gli permettono di poter prendere in carico la stragrande maggioranza delle attività sanitarie. Dotata di una capacità totale di 855 posti letto, la struttura è suddivisa in 3 siti: il CHPG stesso e due case di riposo, Cap Fleuri e A Quietudine.

Qualità nell'accoglienza e rispetto delle persone in cura, oltre che del loro entourage, fanno parte dei valori fondamentali del CHPG.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES QUALITÉ - SÉCURITÉ 2023 - 2026



Lo sapeva?

È possibile sbrigare le pratiche di ricovero anche online, tramite il portale paziente...



IL RICOVERO

Formalità amministrative

Si potrà rivolgere all'Ufficio Ricoveri, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 18:00 e il sabato, la domenica e i giorni festivi, dalle ore 08:00 alle ore 16:00.

Una volta programmato il ricovero, dovrà presentare...

- La proposta di ricovero rilasciata e firmata dal medico responsabile della Sua degenza e da Lei stesso/a,
- Un documento d'identità in corso di validità (carta d'identità, passaporto, carta di soggiorno, patente di guida, libretto di famiglia e/o atto di nascita per i bambini ancora sprovvisti di valido documento d'identità),
- I documenti giustificanti la presa in carico dei costi della degenza.

Se il ricovero avviene d'urgenza:

In caso di urgenza, sarà sistemato/a in una camera senza dover sbrigare alcuna formalità preliminare. Sarà compito di un membro della Sua famiglia presentarsi, quindi, all'Ufficio Ricoveri. In caso contrario, tali formalità potranno essere espletate al Suo capezzale da un addetto dell'Ufficio Ricoveri.

Costi di ricovero

La Sua presa in carico medica potrà avvenire nell'ambito dell'attività convenzionata svolta dal personale medico, o, per chi autorizzato, nell'ambito dell'attività svolta in regime non convenzionato. In quest'ultimo caso, il paziente sarà informato dell'importo degli onorari da corrispondere.

L'attività convenzionata

Sarà preso/a in carico dal medico responsabile del Servizio in questione e dal suo team.

La struttura fatturerà le visite, i vari esami e tutti gli interventi di ordine medico in base a tariffe stabilite dal Governo Principesco e pubblicate sul Journal de Monaco (Gazzetta Ufficiale), ai sensi delle disposizioni della convenzione franco-monegasca del Servizio Sanitario Nazionale.

L'attività in regime non convenzionato

Nel caso in cui Lei lo desideri, la Sua presa in carico potrà essere assicurata da un medico esercitante la propria attività in regime non convenzionato.

Prima di iniziare le cure, il medico che avrà personalmente scelto dovrà informarLa in maniera esaustiva e precisa sulle conseguenze della Sua scelta, ossia:

- Sull'importo degli onorari che Le saranno chiesti oltre alle tariffe stabilite dal Governo Principesco,
- Sulle condizioni di rimborso delle spese da parte della Sua cassa di assicurazione malattia e dalla Sua assicurazione integrativa.

Prima del ricovero, o al massimo, non appena sistemato/a all'interno del Servizio in questione, Lei e il medico che avrà scelto dovreste compilare e firmare una dichiarazione di opzione per l'attività in regime non convenzionato.

Ha pensato a nominare una persona di fiducia?

vedi pagina 16

Per qualunque informazione supplementare, Si potrà rivolgere all'Ufficio Ricoveri, aperto, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 18:00 e il sabato, la domenica e i giorni festivi, dalle ore 08:00 alle ore 16:00.

(*377) 97 98 98 10
www.chpg.mc

PREPARARE IL RICOVERO

Trattamenti individuali

Nel caso in cui, in occasione del ricovero presso il Servizio in questione, dovesse avere farmaci con sé, per motivi di sicurezza (*Decreto ministeriale n. 92-484 del 07/08/1992*), Le sarà chiesto di consegnarli:

- a uno dei Suoi accompagnatori, nel caso in cui sia accompagnato/a,
- in caso contrario, ai professionisti sanitari del Servizio. I farmaci saranno conservati in luogo sicuro per tutto il periodo del Suo ricovero e Le saranno restituiti il giorno della dimissione. Nel caso in cui il medico dovesse reputare opportuno continuare con il Suo trattamento personale, tale trattamento sarà prescritto da uno dei medici dell'Unità e somministrato dagli infermieri del Servizio.



Non divulgazione di presenza

vedi pagina 16

Prescrizioni mediche

In base al motivo del ricovero, prima del Suo arrivo, il medico potrebbe averLe raccomandato di seguire determinate istruzioni.

Sarà necessario adeguarsi a tali istruzioni.

Camera singola

In occasione del prericovero, avrà la possibilità di richiedere una camera singola. L'attribuzione, tuttavia, sarà possibile solamente in base alle disponibilità il giorno del ricovero.

In caso di esito positivo, Le sarà fatturato un supplemento giornaliero. Le consigliamo di rivolgersi alla Sua assicurazione integrativa per conoscere l'eventuale presa in carico.



FORFAIT ACCOMPAGNATORE: in funzione delle disponibilità e pagando il forfait "Alloggio accompagnatore" potrà essere accompagnato/a da una persona di Sua scelta autorizzata a soggiornare con Lei. Tale forfait include le seguenti prestazioni:

- fornitura di un letto per l'accompagnatore,
- colazione servita in camera.

Gli accompagnatori che avranno optato per il forfait alloggio avranno la possibilità di pranzare e/o cenare in camera. I pasti saranno fatturati come supplemento.

Camera Premium

Su prenotazione, presso i reparti di Ortopedia e Maternità, sono disponibili camere Premium, con prestazioni di lusso. (*Tariffe: su richiesta*)



Effetti personali

Per migliorare il Suo comfort, non dimentichi gli effetti personali, quali trousse da toilette, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, ecc. Trousse da toilette e pantofole sono in vendita anche presso le governanti. Il CHPG non assicurerà la cura della biancheria personale.



Oggetti di valore

Al momento del ricovero, sarà invitato/a ad affidare gli oggetti di valore in Suo possesso a un familiare. Altrimenti potrà depositarli all'interno della cassaforte della struttura, rivolgendosi al personale del Servizio. Qualunque oggetto di valore depositato e non ritirato sarà considerato come abbandonato entro 2 anni a datare dalla Sua dimissione dalla struttura. Nel caso in cui, tuttavia, dovesse decidere di conservare personalmente tali oggetti di valore, potrà farlo sotto la Sua piena responsabilità e dopo aver firmato un esonero di responsabilità del CHPG. Il CHPG sarà responsabile solamente del denaro e degli oggetti preziosi, elencati tramite inventario in contraddittorio e controfirmato, conservati nella cassaforte.

NB: i cellulari e i computer non sono considerati oggetti di valore.



NB: i cellulari e i computer non sono considerati oggetti di valore.

Verificare la presa in carico,

Lei è affiliato/a alla cassa di assicurazione malattia delle...



Casse monegasche

(C.C.S.S. - C.A.M.T.I. - S.P.M.E.)

Sarà necessario presentare la Sua tessera di affiliazione (visite e ricoveri).



Attenzione, a causa della convenzione italo-monegasca, i pazienti di nazionalità italiana e residenti in Italia sono esclusi dalla possibilità di richiedere, in quanto assicurati, una presa in carico finanziaria nell'ambito di cure programmate.

Visite in regime non convenzionato I pazienti di nazionalità italiana residenti in Italia e che lavorano nel Principato di Monaco, possono beneficiare di una presa in carico finanziaria se, e solamente se, in occasione della visita, presentano un documento di autorizzazione per l'accesso alle cure, timbrato e indirizzato alla loro personale attenzione dalla USL territorialmente competente del loro luogo di residenza.



Casse francesi

Sarà necessario presentare la Sua Carte Vitale (Tessera Sanitaria francese) o il Suo attestato di diritti (visite e ricoveri).

• **Pazienti residenti e affiliati alle casse del Servizio Sanitario Nazionale delle Alpi Marittime:** presa in carico finanziaria nell'ambito di cure programmate da parte della Sua cassa di assicurazione malattia, a condizione che i Suoi diritti siano in corso di validità.

• **Pazienti residenti e affiliati alle casse del Servizio Sanitario Nazionale extra Alpi Marittime:** la convenzione franco-monegasca esclude dalla possibilità di presa in carico finanziaria nell'ambito di cure programmate, in quanto assicurati, tutti quei pazienti affiliati ai regimi aderenti al Servizio Sanitario Nazionale francese che risiedano fiscalmente al di fuori del dipartimento delle Alpi Marittime e/o che aderiscano a una cassa francese situata al di fuori delle Alpi Marittime.

• **I casi urgenti** saranno sottoposti a convalida da parte del medico consulente della cassa di affiliazione che autorizzerà o meno la stessa a procedere con il pagamento delle spese. Altrimenti, Lei sarà debitore/debitrice dell'importo finale.

• **Le visite in regime non convenzionato** sono coperte dalla Sua cassa di assicurazione malattia, a condizione che i Suoi diritti siano in corso di validità.



Europa e Paesi firmatari della Convenzione Europea di Sicurezza Sociale

Dal momento che il Principato di Monaco non ha ratificato la Convenzione Europea di Sicurezza Sociale, la Sua Tessera Europea di Assicurazione Malattia in qualità di cittadino europeo potrà essere accettata ai fini della copertura finanziaria solo a determinate rigide condizioni, quali l'urgenza medica in caso di accertato pericolo di vita così come definito dalla commissione mista bilaterale.

Contatti l'Ufficio Ricoveri per un'analisi della Sua situazione, fornendo gli estremi della Sua Tessera Europea di Assicurazione Malattia (o della Sua Carte Vitale, nel caso in cui dovesse risiedere sul territorio francese).



Casse Italiane

• **Ricovero programmato:** nessuna presa in carico finanziaria possibile da parte delle casse italiane nell'ambito di cure programmate.

• **Ricovero in casi di urgenza:** sarà inoltrata una richiesta di presa in carico finanziaria alla USL territorialmente competente per il Suo luogo di residenza tramite la CCSS (Caisse de Compensation des Services Sociaux - Cassa di Compensazione dei Servizi Sociali).

Assicurazioni private

• **Ricovero programmato:** al momento della compilazione della cartella di ricovero, dovrà essere in possesso di una garanzia finanziaria a copertura della durata previsionale della degenza, rilasciata dalla Sua compagnia assicurativa. In caso contrario, dovrà versare un acconto basato sulla durata previsionale della Sua degenza.

• **Ricovero in casi di urgenza:** dovrà versare un acconto basato sulla durata previsionale della Sua degenza. Durante la degenza, Le consigliamo di contattare la Sua compagnia assicurativa per ottenere una garanzia di pagamento. L'Ufficio Ricoveri potrà aiutarLa con le varie pratiche. Nel caso in cui, al momento della dimissione, dovesse aver ottenuto una garanzia di pagamento, una volta che la Sua compagnia assicurativa avrà pagato la fattura, l'acconto Le sarà restituito. In caso contrario, Le sarà richiesto di pagare la fattura emessa sulla base dell'effettiva durata della degenza, dopo aver detratto l'importo dell'acconto già versato.



Non assicurati

Al momento del Suo arrivo dovrà versare un acconto basato sulla durata previsionale della Sua degenza.

Nel caso in cui abbia sottoscritto una mutua sanitaria o un'assicurazione integrativa...

Presenti all'Ufficio Ricoveri la Sua tessera di mutua sanitaria o di assicurazione integrativa. Attenzione, alcune assicurazioni integrative non coprono il Principato di Monaco.

Casi particolari

Partorienti

Affiliate alle casse monegasche: presentare il "libretto di gravidanza".

Infortuni sul lavoro

- Lavoratori/Lavoratrici dipendenti nel Principato di Monaco: presentare la comunicazione di infortunio redatta dal proprio datore di lavoro.
- Lavoratori/Lavoratrici dipendenti in Francia: presentare la copia della comunicazione di infortunio redatta dal proprio datore di lavoro, oltre che l'originale del certificato medico di infortunio sul lavoro redatto dal medico che L'avrà visitata.

Ex combattenti e vittime di guerra

Presentare il proprio libretto di prestazioni sanitarie gratuite unitamente al documento recante la descrizione delle invalidità.

Per qualunque informazione supplementare

Si potrà rivolgere all'Ufficio Ricoveri,
dal lunedì al venerdì,
dalle ore 07:30 alle ore 18:00
e il sabato, la domenica
e i giorni festivi,
dalle ore 08:00 alle ore 16:00.

Un addetto all'accoglienza
è a Sua disposizione presso
il banco accoglienza,
dal lunedì al venerdì,
dalle ore 08:00 alle ore 19:00
e il sabato, la domenica
e i giorni festivi,
dalle ore 09:00 alle ore 19:00.

(+377) 97 98 98 10
www.chpg.mc

LA SUA DEGENZA



I nostri team multidisciplinari mettono in campo tutte le proprie competenze per far collimare le Sue aspettative con le esigenze dettate dalle cure. Tutto ciò, in modo da rendere la Sua degenza il più piacevole e confortevole possibile.

Il team che La accompagnerà

Durante tutta la degenza, l'insieme del personale ospedaliero, nel rispetto del segreto professionale, si preoccuperà di:

- assicurarLe un'accoglienza e una degenza personalizzate,
- dispensarLe cure di qualità,
- accompagnarLa nelle decisioni da prendere inerenti alla Sua salute. Ogni membro del personale curante è dotato di badge recante il proprio nome e la propria funzione. Il colore delle divise, inoltre, indica la mansione a cui detto membro è destinato.

I reparti di cura sono posti sotto la responsabilità di un **Caposervizio** e di un **Dirigente del settore sanitario** (foto 3) che coordina l'operato del team che L'avrà in cura. Il team dispenserà i trattamenti e le cure di cui Lei necessita, restando a Sua disposizione anche per qualunque informazione relativa alla degenza.

Il team è costituito da:

• **Infermiere/a** (foto 1), che opera in stretta collaborazione con lo staff medico e dispensa le cure necessarie per la Sua salute, nel rispetto della propria deontologia professionale.

• **Oss** (foto 2), che dispensa le cure d'igiene e di comfort in collaborazione con l'infermiere/a e sotto la sua responsabilità.

• **Governante** (foto 10), che coordina e implementa la qualità delle prestazioni alberghiere.

• **Addetto/a al servizio alberghiero** (foto 9a e 9b), che si occupa dei pasti, consigliandoLa nell'elaborazione dei Suoi menù. Tale figura è inoltre incaricata della cura e della pulizia di tutto il Servizio, oltre che della Sua camera.

• **Segretario/a di studio medico** (foto 7), che contribuisce alla gestione amministrativa e clinica della Sua cartella. Gestisce, inoltre, l'insieme dei planning degli appuntamenti.

In funzione dei Suoi bisogni, altre figure professionali potrebbero intervenire affinché la Sua degenza possa trascorrere con elevati standard di qualità:

• **Personale medico-tecnico** (chinesiterapista, tecnici radiologi, ecc. foto 4 e 8.)

• **Psicologo/a**

• **Ostetrica/o**

• **Personale addetto alla logistica** (trasporti, biancheria, manutenzione, ecc.)

• **Personale amministrativo**

Servizi Sociali

L'assistente sociale potrà aiutarLa a risolvere difficoltà di ordine amministrativo, professionale o familiare. Potrà, inoltre, facilitare l'attuazione di prestazioni necessarie alle buone condizioni della Sua dimissione (vedi pagina 14). Per fissare un incontro, Si rivolga agli/alle infermieri/e, al Dirigente del settore sanitario o ai medici.

Infermiere/a

1

Oss

2

Dirigente del settore sanitario

3

Chinesiterapista

4

Dietologo/a

5

Barelliere

6

Segretaria/o di studio medico

7

Tecnico radiologo

8

Addetto/a al servizio alberghiero
(2 divise possibili)

9a

Addetto/a al servizio alberghiero
(2 divise possibili)

9b

Governante

10

IDENTIFICARE
PROFESSIONISTI
CHE LA
ASSISTERANNO



COMFORT

Prestazione alberghiera

Un team addetto al servizio alberghiero è al Suo servizio dalle ore 07:00 alle ore 20:00, 7 giorni su 7. Governante/i e addetto/i al servizio alberghiero hanno il compito di fornire comfort e qualità alla Sua degenza. Una carta relativa alle prestazioni alberghiere è a disposizione sul comodino della Sua camera.

Per questo baderanno:

- alla cura e all'igiene della Sua camera,
- al servizio ristorazione.



Camera Premium

Camera

Nella camera Lei disporrà:

- di un telefono che sarà attivato al Suo arrivo e che Le permetterà di effettuare chiamate direttamente verso l'esterno, oltre che di un numero di telefono personale diretto,
- di una TV a uso gratuito (l'uso non deve arrecare disturbo al riposo degli altri degenti),
- di un accesso WiFi protetto da password che Le sarà comunicata al momento dell'ingresso presso il Servizio,
- della possibilità di poter noleggiare un Ipad provvisto di accesso a internet e app di intrattenimento (menu di 150 canali e 5.000 film on demand - informazione - musica - libri).

Camera Premium

Il CHPG dispone di camere singole con livello di comfort superior, perfetto connubio tra tecnologia e benessere, presso i Servizi Maternità e Chirurgia ortopedica.

Nella camera Premium Lei disporrà di:

- menù à la carte e stoviglie in porcellana,
- cesto di frutta,
- un pasto accompagnatore offerto,
- un servizio coiffeur offerto il giorno della dimissione.

Nel caso in cui non dovesse gradire le proposte del menù giornaliero, potrà scegliere i piatti da un menù fisso a Sua disposizione.

Pasti

Al CHPG siamo persuasi che l'alimentazione, elemento attivo per la Sua guarigione, debba far parte della presa in carico. Il nostro servizio di Ristorazione, composto da un team di professionisti qualificati (cuochi, dietologi, ecc.), è al Suo servizio per soddisfare al meglio le Sue aspettative culinarie.

Per questo, ogni giorno, avrà la possibilità di personalizzare i pasti, dalla colazione alla cena, componendo il Suo vassoio con vari alimenti e bevande.

Sulla nostra **carta delle prestazioni** potrà scegliere piatti tra le numerose combinazioni possibili.

Un addetto/a al servizio alberghiero provvederà a prendere il Suo ordine direttamente in camera, oltre che a proporLe

anche il menù del giorno e a consigliarLa. Tutti i nostri piatti sono preparati in loco da cuochi qualificati ed elaborati in collaborazione con i nostri dietologi presso la cucina centrale della struttura.

In funzione del Servizio nel quale sarà ricoverato/a, il personale potrà proporLe:

- un caffè dopo pranzo,
- nel pomeriggio, potrà esserLe servita una merenda composta da bevanda (tè, caffè, cioccolata, succo di frutta) e biscotti,
- in caso di parere favorevole da parte del medico, potrà esserLe proposto anche vino o champagne.

Dieta medica

Nel caso in cui il Suo trattamento medico dovesse prevedere una dieta, Le sarà proposto un menù su misura.



INFORMAZIONI UTILI

Visite

Familiari e amici sono i benvenuti. Nonostante ciò, al fine di preservare il riposo e la tranquillità dei pazienti, oltre che il corretto funzionamento del Servizio, le visite sono regolamentate. Nel loro interesse, i minori di 14 anni non sono ammessi. Le visite sono permesse tutti i giorni, secondo le modalità precisate tramite affissione all'ingresso di ogni Servizio di cure del Centro Ospedaliero Principesse Grace. Tuttavia, eccezionalmente e previo positivo parere medico, potranno essere accordate delle deroghe.

Parcheggio Visitatori CHPG

La prima ora di sosta è gratuita. Esclusivamente per alcuni reparti e in base a determinate rigide condizioni, sarà possibile ottenere un biglietto a tariffa ridotta presso il parcheggio visitatori. Per ogni paziente sarà possibile ottenere un solo e unico biglietto. In caso dovesse possedere tali requisiti, dovrà rivolgersi al team del Servizio in questione che saprà indicarle l'iter da sbrigare.

Culto

Per qualsiasi altra questione di ordine spirituale, Si rivolga al team che L'avrà in cura, il quale effettuerà le pratiche necessarie. Il cappellano è a Sua disposizione e potrà incontrarLa nella cappella o in camera. Le cappelle del CHPG e del Centro Rainier III sono aperte tutti i giorni dalla mattina alla sera. Gli orari delle messe/orazioni sono affissi davanti alla cappella situata al piano terra della Torre Maternità o su richiesta presso i professionisti sanitari.

Tutte le celebrazioni in svolgimento nella cappella del CHPG sono diffuse sul canale locale 800 presente in ogni camera di degenza dello stesso CHPG, così come in quelle del Centro Rainier III.

Per il culto ortodosso, la Chiesa ortodossa russa del Principato di Monaco - parrocchia Ste. Elena (EORM) è a Sua disposizione; sarà Suo compito chiedere informazioni al Dirigente del Servizio in questione.

Corrispondenza

Potrà ricevere posta o spedirla, previa affrancatura con francobolli del Principato di Monaco. A tal proposito, potrà rivolgersi al Dirigente del settore sanitario del Servizio in questione.

Shop e Distributori automatici

Lo shop situato presso la hall di ingresso principale propone riviste, bevande e ristorazione rapida.

Dispositivi per la distribuzione automatica di bevande e cibo sono a Sua disposizione presso il padiglione Louis II e di fronte al Pronto Soccorso Adulti.

Biblioteca

Gestita da volontari della Croce Rossa Monegasca, la biblioteca ambulante circola tra i vari reparti.

Parrucchiere

È possibile farsi sistemare i capelli

- **dal parrucchiere** situato al livello mezzanino del Centro Rainier III (orari su richiesta presso i professionisti sanitari),
- **o presso l'unità di cure** nel caso in cui non potesse spostarsi. Pagherà personalmente il costo della prestazione direttamente al parrucchiere. Per qualunque domanda, comporre il numero 955.85 o rivolgersi al team L'avrà in cura.

Deambulazione

Nel caso in cui dovesse aver intenzione di camminare, non dimentichi di avvertire il Servizio in cui è ricoverato/a e rimanga all'interno del perimetro della struttura.

LA SUA DIMISSIONE

La data di dimissione sarà stabilita dal medico in base all'evoluzione della Sua salute e sarà organizzata con Lei e con i Suoi familiari.

Formalità amministrative

Al momento della dimissione dall'ospedale, Si ricordi di recarsi presso l'Ufficio Ricoveri per:

- ottenere una scheda di dimissione ospedaliera recante la durata del ricovero,
- fare il punto della situazione relativamente alla Sua pratica amministrativa,
- pagare il forfait giornaliero nel caso in cui sia a Suo carico e il ticket moderatore,
- nel caso in cui la Sua degenza dovesse essersi svolta nell'ambito dell'attività in regime non convenzionato dei medici curanti, Le sarà presentata una nota d'onorario supplementare, oppure la stessa nota d'onorario Le sarà inviata direttamente dal medico o dai medici che l'avranno avuta in carico,
- pagare le prestazioni e i servizi non compresi nel pacchetto ricovero (telefono, ulteriori prestazioni di livello alberghiero e forfait accompagnatore).

Follow-up medico e Prescrizioni in dimissione ospedaliera

Per assicurare la continuità delle cure, prepareremo la Sua dimissione durante il ricovero.

Il medico Le consegnerà la documentazione necessaria per assicurare la continuità delle stesse:

- richieste per farmaci,
- prestazioni per cure specialistiche se necessario: cure infermieristiche, chinesiterapista, ortofonista, ecc.
- dispositivi medico-chirurgici, da noleggiare o acquistare,
- appuntamenti con medici, ecc.

Previo Suo consenso, il medico curante riceverà, quanto prima, una relazione di ricovero.

Lo sapeva? Riceverà, inoltre, la lettera di dimissione per lo stesso medico curante tramite il Suo portale paziente.

Aiuti

Per aiutarLa nelle faccende di vita quotidiana, il Comune potrà attivare un certo numero di prestazioni supplementari. Saranno necessari dai due ai tre giorni per poter rendere operative tali prestazioni, quali pasti a domicilio, aiuto domestico, badante, teleallarme, ecc.



Pagamento online

La struttura predilige il pagamento delle spese mediche tramite il portale paziente o direttamente sul proprio sito internet

www.chpg.mc

FOLLOW-UP MEDICO DI PRONTO SOCCORSO

In caso di variazione del Suo stato di salute o per casi urgenti, contatti il Servizio di Pronto Soccorso al **+377 97 98 97 69**.

DIMISSIONE CONTRO IL PARERE DEL MEDICO

Nel caso in cui, nonostante le informazioni comunicate dal medico, soprattutto per quanto riguarda le conseguenze di una dimissione anticipata, avesse comunque l'intenzione di lasciare la struttura, dovrà firmare una dichiarazione. Tale dichiarazione solleva la Struttura stessa da qualunque responsabilità in merito alle conseguenze della Sua decisione.



Le consigliamo di tenersi costantemente informato/a presso il team medico e curante, oltre che presso gli assistenti sociali per tutto il periodo di degenza.

Trasporti

In base al Suo stato di salute, e dietro prescrizione medica, il trasporto potrà avvenire tramite ambulanza, veicolo sanitario o taxi. La presa in carico delle spese di trasporto dipenderanno dalla Sua assicurazione malattia e dalla Sua mutua sanitaria. Se necessario, il trasporto potrà essere organizzato dal Servizio in questione, ma la scelta della compagnia di trasporto resterà di Sua competenza.

Ricovero a Domicilio (HAD), Servizio di Cure Infermieristiche (SSIAD) e di Igiene Personale a Domicilio (TAD)

Il Ricovero a Domicilio (HAD) permette di garantire cure mediche e paramediche continue, coordinate e adattate alle necessità di salute del paziente. L'obiettivo è quello di evitare o abbreviare il periodo di ricovero presso il reparto in questione, quando è possibile la presa in carico al proprio domicilio.

Per poter beneficiare di tale prestazione, è necessaria la presenza permanente di un aiutante. Il ricovero a domicilio può essere attivato in seguito a richiesta di protocollo di cura per mano del medico curante o di un medico ospedaliero, previo accordo del medico coordinatore e delle casse sociali monegasche.

Il Servizio di Cure Infermieristiche a Domicilio (SSIAD) assicura ai senior in perdita di autonomia, o a chi è dipendente o malato, cure di igiene e di comfort dopo un periodo di ricovero. Se necessario, l'infermiere/a dell'unità potrà prendere in carico anche cure di ordine tecnico.

Il Servizio di Igiene Personale a Domicilio (TAD) è collegato al Centro di Coordinamento Geriatrico di Monaco (CCGM) che effettuerà una valutazione personalizzata delle necessità degli utenti residenti nel Principato. Il team di Oss interviene dietro prescrizione medica per cure igieniche corporali e di comfort.



I SUOI DIRITTI E DOVERI

Il Centro Ospedaliero Princesse Grace considera il rispetto dei diritti del paziente una priorità.

I diritti del paziente sono iscritti nella legislazione monegasca contraddistinti da specificità proprie. La legge 1.454 relativa al consenso e all'informazione in ambito sanitario, pubblicata il 10/11/2017, precisa le nozioni di consenso e di rifiuto alle cure, definendo anche le modalità di accesso del paziente alle informazioni riguardanti la propria salute (accesso alla cartella clinica). La commissione che riunisce i rappresentanti degli utenti (CMAPP) sovrintende al rispetto dei diritti dei degenti. Contribuendo, così, al miglioramento della qualità di presa in carico.

Raccolta di dati informatizzati

Nell'ambito della Sua presa in carico da un punto di vista amministrativo e clinico, oltre che nell'ambito della gestione della Sua cartella, il CHPG raccoglie dati nominativi che La riguardano conformemente alla legge n° 1.565 del 3 dicembre 2024 concernente la protezione dei dati personali. Potrà esercitare il Suo diritto di accesso, di opposizione, di rettifica, di cancellazione, di limitazione o di portabilità dei dati personali che La riguardano rivolgendosi al nostro delegato alla Protezione dei Dati tramite e-mail all'indirizzo dpo@chpg.mc o per posta al recapito postale del CHPG. Possiede anche il diritto di inoltrare un reclamo presso l'Autorità monegasca di protezione dei dati (APDP).

La informiamo, inoltre del fatto che, al fine di garantire la sicurezza di beni e persone, il sito del CHPG è posto sotto videosorveglianza. Le immagini vengono conservate per un mese e possono essere visionate esclusivamente da personale abilitato e, se del caso, dalle autorità competenti. Per implementare la Sua sicurezza, sono state installate anche telecamere di sorveglianza medica. Solo il personale medico e curante è autorizzato alla visione di tali immagini.

Trasmissione e utilizzo dei dati informatizzati

I dati raccolti nell'ambito della Sua presa in carico da un punto di vista amministrativo e clinico da parte del CHPG potrebbero essere trasmessi in forma anonima a organismi esterni e utilizzati per ricerche condotte nel campo della sanità pubblica. Nel caso in cui Lei dovesse rifiutare tale trasmissione e utilizzo dei propri dati informatizzati, potrà esercitare il Suo diritto di opposizione per iscritto al Direttore del Centro Ospedaliero Princesse Grace.

Non divulgazione di presenza

Nel caso in cui lo desidera, potrà chiedere all'Ufficio Ricoveri o al Dirigente del settore sanitario del Servizio in questione la non divulgazione della Sua presenza all'interno della struttura. In questo caso, il CHPG non rilascerà a nessuno alcuna indicazione circa la Sua presenza, compresi i Suoi familiari e amici.

Istruzioni e raccomandazioni

In occasione di un Suo passaggio all'ospedale per un ricovero, una visita medica o per venire a trovare un parente, dovrà osservare le seguenti regole:

- rispettare i professionisti sanitari e il funzionamento del Servizio,
- rispettare il riposo degli altri pazienti moderando il volume della radio o della TV (cuffie in vendita presso i/le governanti),
- non deteriorare il materiale o i locali,
- non fumare al di fuori delle zone fumatori,
- spostarsi indossando un abbigliamento decoroso,
- l'ospedale rispetta tutti i culti religiosi e tutte le opinioni, garantendo a chiunque la neutralità del servizio pubblico. L'espressione delle opinioni e delle credenze dovrà quindi limitarsi alla sfera privata di ogni paziente, alla propria camera o al proprio luogo di culto.



Persona di fiducia

Nell'ambito della Sua presa in carico, avrà la possibilità di designare una persona di fiducia.

Tale soggetto, appartenente alla cerchia dei familiari o dei parenti, sul quale ripone la Sua fiducia, dovrà conoscere le Sue intenzioni e le Sue scelte riguardo alla Sua salute.

Potrà essere un familiare, un parente o un medico.

Per maggiori informazioni sul suo ruolo...



È vietato scattare foto, registrare o filmare pazienti, visitatori e professionisti sanitari senza il loro consenso.



Opinione degli utenti

Potrà esprimere liberamente ogni Sua sensazione, nonché ogni eventuale questione che dovesse sorgere, al team che L'avrà in cura.

Si affidi al personale curante per ricevere tutte le risposte alle Sue domande, in modo da poter rendere la Sua esperienza massimamente positiva.



Accesso alla cartella clinica

Ogni soggetto maggiorenne capace di intendere e di volere può richiedere l'accesso all'insieme delle informazioni sulla propria salute conservate dalla struttura, scrivendo al Direttore.

Le informazioni saranno trasmesse entro 15 giorni quando la presa in carico data di meno di 5 anni, o, in caso contrario, entro 2 mesi.

Sarà richiesto un contributo alle spese di riproduzione della documentazione stessa.

Form di richiesta disponibile qui...



Nel caso in cui dovesse avere ulteriori questioni, potrà formularle con varie modalità:

SONDAGGI SUL GRADIMENTO

Il CHPG è a Sua disposizione. Le verrà chiesto di rispondere a sondaggi online con varie modalità: sul Suo spazio salute o tramite QR Code, in formato cartaceo o direttamente per telefono.

RECLAMI

Nel caso dovesse riscontrare problemi e intendesse fare reclamo, potrà contattare il responsabile del Servizio e/o scrivere al Direttore della struttura.



CHPG
Mme le Directeur
Avenue Pasteur
98000 MONACO

Potrà trasmettere reclami o situazioni da segnalare relativamente alla presa in carico per lettera indirizzata al Direttore del CHPG.

QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE

Presa in carico del dolore

Avvertire meno dolore, è possibile. Solo Lei può esprimere cosa sente e valutare l'intensità del dolore. Non esiti a segnalarlo al Dirigente del settore Sanitario o al team che l'avrà in cura: esistono terapie efficaci. Presso il CHPG è attivo il Comitato di lotta contro il dolore (CLUD).

Per saperne di più sulla politica di miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure...



CARTA DEL PAZIENTE RICOVERATO

1 Il servizio pubblico ospedaliero è accessibile a chiunque e particolarmente ai più bisognosi. È fruibile da persone con disabilità e dai senior dipendenti.

2 Le strutture sanitarie garantiscono la qualità dei trattamenti, delle cure e dell'accoglienza. Si preoccupano di alleviare il dolore.

3 L'informazione comunicata ai pazienti deve essere chiara, accessibile, appropriata e leale. Lei può farsi assistere da qualcuno di Sua fiducia che sceglierà liberamente. Inoltre, nel momento in cui sarà richiesto il Suo consenso, la persona di fiducia o il rappresentante legale riceveranno la stessa informazione.

4 Entro i limiti della propria capacità di discernimento, il paziente sarà sempre associato alla presa di decisione che lo riguarda. Qualunque atto o trattamento medico potrà essere dispensato solo previo consenso libero e informato del paziente, compreso il caso, a determinate condizioni, di minori e di maggiorenni sottoposti a provvedimento di tutela. Il paziente ha il diritto di rifiutare un atto o un trattamento medico e il suo rifiuto dovrà essere rispettato, eccetto che per i casi previsti dalla legge.

5 Per quei pazienti che prendono parte a ricerche biomediche, o che donano o utilizzano elementi e prodotti del corpo umano e per atti di screening, è previsto un consenso specifico.

6 Esercizio dei diritti e protezione giuridica della persona: chiunque dovesse trovarsi in situazione d'incapacità ha il diritto di veder protetti, non solo i propri beni, ma anche la propria persona.

7 Il paziente ricoverato può in ogni momento lasciare la struttura, eccetto che per i casi previsti dalla legge, dopo essere stato informato degli eventuali rischi in cui incorre.

8 Si favoriscono sempre il mantenimento dell'autonomia, dei legami sociali e di quelli familiari.

9 La persona ricoverata è trattata con riguardo. Le sue credenze sono rispettate. La sua intimità e tranquillità saranno preservate.

10 A ogni paziente ricoverato è garantito il rispetto della propria vita privata, così come è garantita la riservatezza delle informazioni personali, mediche e sociali che lo riguardano. È vietato effettuare riprese video, scattare fotografie o effettuare registrazioni all'interno del perimetro ospedaliero. Tuttavia, su espressa autorizzazione rilasciata dalla Direzione della struttura, possono essere consentite delle deroghe.

11 Il paziente dispone di un accesso alle informazioni sulla salute che lo riguardano e che sono contenute nella sua cartella, in particolare a quelle di ordine medico, direttamente o tramite intermediazione di un terzo incaricato (medico, persona di fiducia, parenti), scelto in tutta libertà.

12 Il paziente ricoverato esprimerà le proprie osservazioni sull'insieme del periodo di degenza tramite un questionario sul livello di gradimento, che gli sarà consegnato al momento della dimissione, oppure, inviando una lettera al Direttore; esso dispone, inoltre, del diritto di chiedere riparazione ai danni che dovesse stimare di aver subito. La struttura dispone di una commissione di mediazione e di miglioramento della presa in carico del paziente, incaricata, tra l'altro, di sovrintendere al rispetto dei diritti dei pazienti e alla qualità di tale presa in carico.

13 La persona di fiducia e i familiari del paziente ricoverato riceveranno una presa in carico con accoglienza, informazione e accompagnamento su misura.

CARTA OSPEDALE "SMOKE FREE"

IL CHPG aderisce alla rete degli ospedali "smoke free". È severamente proibito fumare al di fuori degli spazi consentiti. Durante il Suo ricovero, il team che L'avrà in cura potrà proporLe dei sostituti nicotinici. È inoltre possibile avere accesso a una visita multidisciplinare di tabaccologia. La visita sarà effettuata da un medico specialista, da un/una dietologo/a e da uno/una psicologo/a.

PORTALE PAZIENTE

Richiedi la creazione della Sua pagina personale al personale addetto all'accoglienza, in modo da poter avere accesso ai Suoi documenti medici.



My Patient Portal

Log into your portal to access all of your health information

I've lost or forgotten my password:

Log in

I don't have a user account



Make an appointment

Save time by making your appointment online



Pay a bill

Check and pay your bills online



Associazioni

Necessita di un accompagnamento?

Il CHPG ha attuato numerose collaborazioni con associazioni partner; i volontari associativi sono protagonisti principali della vita ospedaliera nell'interesse dei pazienti. La struttura si occupa della loro ottimale integrazione favorendone le attività svolte nell'ambito di partenariati e cooperazioni.

Citiamo come esempio:

Croce Rossa Monegasca

Aiutare, dare conforto e distrarre le persone ricoverate, tali sono gli obiettivi dello staff della Croce Rossa Monegasca. Per riuscirci, i volontari si danno regolarmente il cambio presso i vari reparti, distribuendo caramelle, riviste, libri... Le feste tradizionali (Natale, Epifania o Festa dei tre Re, Festa della Mamma) sono spesso celebrate in presenza di un membro della Famiglia Principesca.

27 bd de Suisse - MC 98000 MONACO
Presidente : SAS Albert II
Tél : (+377) 97 98 99 00 - poste 3391
www.croix-rouge.mc



Consultare
l'elenco di tutte
le associazioni partner...



Ritrovate tutte le news del Centro Ospedaliero Princesse Grace
su Facebook, X, Instagram, LinkedIn e You Tube



Avenue Pasteur, MC 98000 Monaco +377 97 98 99 00