



Vicino al paziente, un ospedale di riferimento

Il Centro Ospedaliero Princesse Grace (CHPG) è l'unica struttura ospedaliera pubblica del Principato di Monaco. La sua missione è garantire a tutti i pazienti un'accoglienza personalizzata, la qualità delle cure e prestazioni alberghiere corrispondenti all'immagine d'eccellenza veicolata dal Principato. A tale scopo, tutto il personale del nostro centro ospedaliero mette le proprie competenze al servizio della popolazione, operando nell'ambito di un percorso di qualità e di sicurezza delle cure somministrate, ma anche di ricerca terapeutica e diagnostica, nonché di educazione terapeutica.

Il CHPG garantisce un'attività di prossimità, sviluppando al contempo attività di riferimento. Dispone di personale altamente qualificato e di strutture tecniche dotate delle migliori apparecchiature (PET-Scan, RM, radioterapia, TAC, scintigrafia, ecc.) che coprono la maggior parte delle attività, fatta eccezione per la cardiocirurgia e la neurochirurgia. Con una capacità ricettiva complessiva di 567 posti letto, la nostra struttura è in grado di accogliere principalmente i pazienti del Principato e del vicino dipartimento delle Alpi Marittime. Il Pronto Soccorso e le cure esterne sono aperti a tutti.

Qualità dell'accoglienza, benessere delle persone in cura e dei loro familiari fanno parte dei valori fondamentali del Centro Ospedaliero Princesse Grace.



Verifica della copertura sanitaria. L'ente mutualistico a cui lei aderisce è...



Monaco

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

Presenti il certificato di iscrizione.

• **Se è dipendente** : deve compilare una dichiarazione di attività presso l'Ufficio Accettazione

• **Se è collaboratore domestico o interinale** : deve presentare un certificato di presenza debitamente compilato dal suo datore di lavoro

• **Se usufruisce dell'indennità di disoccupazione** ed è residente nel Principato di Monaco: deve fornire gli ultimi 3 talloncini ASSEDIC.



Francia

Presenti la tessera sanitaria Vitale o la dichiarazione dei diritti di cui gode.

• **nelle Alpi Marittime** : può essere coperto/a dal suo ente mutualistico

• **al di fuori delle Alpi Marittime**, in Francia, in caso di emergenza: può essere coperto/a dal regime del suo ente mutualistico. Per i ricoveri programmati, nessuna copertura (si prega di rivolgersi all'Ufficio Accettazione).



Europa

e Stati firmatari della **Convenzione Europea della Previdenza Sociale** (pagamenti europei di Previdenza Sociale)

Il Principato di Monaco non ha firmato la Convenzione Europea della Previdenza Sociale. Tuttavia, il Servizio Sanitario francese, in alcuni casi particolari, può coprire il ricovero, fungendo da tramite con lo stato d'origine. Si rivolga all'Ufficio Accettazione per esaminare la sua situazione, con la tessera europea di assicurazione malattia (o la tessera Vitale se abita sul territorio francese).



Italia

Si presenti (o un membro della sua famiglia) all'Ufficio Accettazione.

• **Ricovero programmato** : presenti il modulo "MIC9"

• **Ricovero d'urgenza** e solo sul territorio monegasco: presenti il modulo "MIC8" (MIC8 e MIC9: documenti rilasciati dall'ASL del luogo di residenza in Italia) Tuttavia, la Cassa di Compensazione dei Servizi Sociali (Caisse de Compensation des Services Sociaux), istituto di riferimento nel Principato di Monaco (distinto dal CHPG), può esprimere il proprio consenso per la copertura delle spese di degenza in caso di ricovero.



Assurance privata

Deve essere in possesso del consenso preliminare rilasciato dall'organismo assicurativo per la copertura delle spese reali per la durata prevedibile della degenza. Dovrà pagare integralmente le spese, come inizialmente previsto dal medico, tranne in caso di accettazione al Pronto Soccorso.



Non assicurato

Le sarà chiesto un importo corrispondente al preventivo presentatole dal medico in funzione della durata prevedibile della degenza.

Casi particolari

Parto

Assicurate presso gli enti mutualistici monegaschi: occorre presentare il Libretto di Maternità (Carnet de Maternité)

Infortunio sul lavoro

• **Lavoratori dipendenti del Principato di Monaco**: occorre presentare la dichiarazione d'infortunio sul lavoro debitamente firmata dal datore di lavoro

• **Lavoratori dipendenti in Francia**: occorre presentare la copia del foglio di infortunio sul lavoro rilasciata dal datore e l'originale del certificato medico di infortunio stabilito dal medico che procede all'accettazione

• Reduci e vittime di guerra

occorre presentare il libretto sanitario gratuito e il foglio indicante la descrizione dell'invalidità.

Beneficiari di un'assicurazione sanitaria integrativa...

Presenti all'Ufficio Accettazione la dichiarazione dell'assicurazione integrativa
Attenzione, alcune assicurazioni integrative non intervengono nel Principato di Monaco.

Per ulteriori informazioni, si prega di rivolgersi all'Ufficio Accettazione, aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00

TEL (+377) 97 98 98 10

www.chpg.mc



L'accettazione

Formalità amministrative

Oltre ai documenti amministrativi indicati a pagina 4, occorre fornire:

- la lettera del medico che ha prescritto il ricovero,
- tutti i documenti medici relativi al ricovero (esami del sangue, radiografie, TAC, ecc...),
- la prescrizione dei medicinali, se segue una terapia.

La farmacia dell'ospedale eroga i medicinali che le saranno somministrati.

In caso di ricovero programmato: deve presentare...

- il foglio di ricovero debitamente compilato dal medico responsabile della degenza e dal paziente
- un documento d'identità ufficiale valido con fotografia (passaporto, carta d'identità, patente o libretto di famiglia)
- i documenti per la copertura delle spese di degenza

In caso di situazione di handicap, si rivolga al servizio interessato. Faremo in modo di prendere in considerazione le sue necessità.



In caso di ricovero d'urgenza:

In caso d'urgenza, sarà ricoverato/a senza alcuna formalità preliminare. Spetta allora a un membro della sua famiglia presentarsi all'Ufficio Accettazione. In caso contrario, possiamo farci carico delle formalità di ammissione.



Spese di ricovero

Le cure possono essere espletate nell'ambito dell'attività pubblica dei medici, oppure nell'ambito della loro attività privata per coloro che ne sono autorizzati.

Nell'ambito dell'attività pubblica

Le cure sono garantite dal medico Primario e dal suo staff medico. Le consultazioni, i diversi esami e gli atti medici saranno fatturati dall'ospedale sotto forma di un costo giornaliero stabilito dal Governo del Principato e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del Principato di Monaco, secondo le disposizioni della convenzione franco-monegasca di previdenza sociale.

Nell'ambito dell'attività privata

La scelta di un medico nell'ambito della sua attività privata spetta al paziente. Prima delle cure, il medico scelto personalmente deve informarla in modo completo e dettagliato delle conseguenze di questa scelta, in particolare:

- dell'importo dell'onorario che le sarà richiesto, oltre al costo giornaliero stabilito dal Governo del Principato
- delle condizioni di rimborso delle spese da parte dell'ente mutualistico e l'assistenza integrativa

Prima del ricovero, o al momento dell'arrivo in reparto, deve compilare e firmare insieme al suo medico una dichiarazione di scelta di intervento in ambito privato.

*Per ulteriori informazioni, si prega di rivolgersi
all'Ufficio Accettazione, aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00
(+377) 97 98 98 10 sito web: www.chpg.mc*



Preparazione del ricovero

Camera singola

È possibile richiedere una camera singola al momento della preospedalizzazione. Tuttavia, la sua attribuzione sarà possibile solo in funzione delle disponibilità il giorno del ricovero.

Sarà fatturato un supplemento giornaliero.

Si prega di informarsi presso l'assicurazione integrativa per l'eventuale copertura delle spese.

Il forfait dell'accompagnatore

In funzione delle disponibilità, una persona vicina al paziente può essere autorizzata a rimanere accanto a lui, previo pagamento di un forfait "Soggiorno accompagnatore". Questa scelta comporta la messa a disposizione di una camera privata che sarà fatturata oltre la degenza del paziente.

Questo forfait comprende le seguenti prestazioni:

- messa a disposizione di un letto d'ospedale o un lettino complementare,
- prima colazione servita in camera.

Gli accompagnatori che abbiano saldato il forfait hanno la possibilità di pranzare e/o cenare in camera. I pasti saranno fatturati a supplemento.

Anonimato cfr. pagina 21

Terapia personale

Qualora porti con sé la sua terapia personale al momento del ricovero presso il reparto, le sarà chiesto, per motivi di sicurezza, di consegnarla:

- a uno dei suoi familiari, se è accompagnato,
- al personale del reparto in caso contrario. I medicinali saranno conservati in un luogo sicuro durante il ricovero e saranno restituiti il giorno della dimissione.

Istruzioni mediche

In base al motivo del ricovero, il suo medico potrebbe averle raccomandato di seguire alcune istruzioni prima del suo arrivo in ospedale. È indispensabile rispettarle.

Effetti personali

Per migliorare il comfort durante la degenza, le raccomandiamo di portare con sé i suoi effetti personali, il nécessaire per la toilette, il pigiama, la vestaglia, le pantofole e la biancheria da bagno. Il CHPG non si fa carico di lavare la biancheria personale.

Presso la Governante del reparto sono in vendita un nécessaire per la toilette e un paio di pantofole.

Oggetti di valore

Al momento dell'accettazione, la invitiamo ad affidare a un membro della sua famiglia gli oggetti di valore in suo possesso. È inoltre possibile depositarli presso la cassaforte dell'ospedale, rivolgendosi al personale del reparto. Qualsiasi oggetto di valore non ritirato sarà considerato abbandonato entro 2 anni dalla dimissione. Tuttavia, se desidera conservarli con sé, rimarranno sotto la sua responsabilità e le sarà richiesto di firmare una dichiarazione. Il CHPG è responsabile solo del denaro e degli oggetti preziosi depositati in cassaforte, previo inventario in contraddittorio firmato da entrambe le parti.

Persone a mobilità ridotta

In caso di handicap, la invitiamo ad anticipare il suo ricovero ed a presentarsi presso il responsabile del reparto in cui sarà ricoverato/a.

Presso l'Ufficio Accettazione sono disponibili sedie a rotelle per facilitare i suoi spostamenti.





Le nostre équipe pluridisciplinari mettono a sua disposizione tutte le loro competenze per conciliare le sue aspettative e le sue esigenze terapeutiche e rendere la sua degenza il più piacevole e confortevole possibile.

L'équipe medica

Durante la sua degenza, tutto il personale ospedaliero, nel rispetto del segreto professionale, contribuisce a:

- garantirle un'accoglienza e una degenza personalizzate,
- somministrarle cure di qualità,
- assisterla nelle decisioni da prendere in merito al suo stato di salute.

Tutto il personale indossa un badge che ne indica il nome e la qualifica. Anche il colore delle divise la informa sulle mansioni svolte.

I diversi reparti sono sotto la responsabilità di un Primario, assistito da medici ospedalieri e da un Supervisore che coordina il lavoro dello staff curante nel suo insieme (pag. 10, foto 3).

Tutto lo staff dispensa le cure e le terapie di cui ha bisogno ed è a sua disposizione per qualsiasi informazione relativa alla sua degenza.

L'équipe si compone di:

- **L'Infermiere/a** (pag.10, foto 1) che lavora in stretta collaborazione con lo staff medico e dispensa le cure necessarie al suo stato di salute, nel rispetto delle regole della prassi professionale.
- **L'Assistente sanitario/a** (pag.10, foto 2) che dispensa in collaborazione con l'Infermiere/a e sotto la sua responsabilità le cure di igiene personale e comfort.
- **I/le Governanti** (pag.11, foto 10) che coordinano e migliorano la qualità delle prestazioni alberghiere.
- **L'Addetto/a alla ristorazione** (pag.11, foto 5) che si occupa dei pasti e la consiglia nell'elaborazione dei menù. Controlla, in collaborazione con la dietologa, il rispetto della dieta prescrittata.
- **L'Inserviante** (pag.10, foto 7) incaricato/a della manutenzione e della pulizia del reparto e delle camere.
- **La Segretaria Medica** (pag.10, foto 8) che contribuisce alla gestione amministrativa e medica della sua cartella clinica. Gestisce tutta la programmazione degli appuntamenti.

In base alle sue necessità, altri professionisti contribuiscono a garantire la qualità della sua degenza:

- **Personale medico-tecnico** (fisioterapisti, tecnici di imaging, di laboratorio, ecc.)
- **Psicologo/a**
- **Ostetrica**
- **Personale logistico** (trasporti, lavanderia, manutenzione, ecc.)
- **Personale amministrativo**

Il Servizio Sociale

È disponibile un'Assistente Sociale in grado di aiutarla a risolvere eventuali difficoltà amministrative, professionali o familiari. Può anche agevolarla nell'espletamento delle prestazioni necessarie perché le dimissioni si svolgano nelle migliori condizioni (cfr. pag. 18). Per fissare un appuntamento, si rivolga agli/alle infermieri/e, al Supervisore o ai medici del suo reparto.

L'infermiera

1



L'assistente sanitaria

2



Il supervisore

3



Il barelliere

6



L'inserviente

7



La segretaria medica

8



Il fisioterapista

4



L'adetta alla ristorazione

5



Il tecnici di imaging

9



Il governanti

10



Ecco i professionisti che l'accompagnano

-  L'infermiera
-  L'assistente sanitaria
-  Il supervisore
-  Il fisioterapista
-  Il barelliere
-  L'inserviente
-  La segretaria medica
-  Il tecnici di imaging

-  L'adetta alla ristorazione
-  Il governanti



Il comfort

La prestazione alberghiera

Un team di addetti alla ricettività è disponibile dalle 7.00 alle 20.00, 7 giorni su 7. Governanti e addetti alla ristorazione sono incaricati di offrirle comfort e qualità durante la sua degenza.

A tale scopo, si occupano:

- della pulizia e dell'igiene della camera
- del servizio di ristorazione

La camera

Ogni camera è dotata di:

- un letto regolabile,
- un telefono che verrà attivato al suo arrivo e che le consente di chiamare direttamente l'esterno a partire dal suo interno e di disporre di un numero di telefono personale,
- un comando centralizzato dell'illuminazione sul comodino,
- un televisore utilizzabile gratuitamente (l'uso del televisore non deve disturbare il riposo dei vicini di camera),
- un accesso WI-FI (istruzioni d'uso a disposizione presso il personale del reparto)

Pasti

Un/una addetto/a alla ristorazione presso il reparto le presenterà il menù del giorno e la consiglierà nella

sceita dei piatti. I menù sono elaborati unitamente al responsabile della cucina, i cuochi e le dietologhe dell'ospedale e convalidati dalla responsabile della ristorazione. Tutti i nostri piatti sono cucinati sul posto presso la cucina centrale della struttura ospedaliera da professionisti qualificati. I nostri cuochi sono così in grado di rispondere al meglio alle sue aspettative culinarie.

Ogni giorno avrà la possibilità di personalizzare la prima colazione, componendo un vassoio di alimenti a base di cereali, prodotti caseari, alimenti piacevoli e bevande calde o fredde varie.

Un'alimentazione equilibrata contribuisce a ristabilire il suo stato di salute. Se la sua terapia richiede una dieta specifica, le sarà proposto un menù adatto. La sua scelta sarà registrata, poi trasmessa alla cucina centrale dell'ospedale per la preparazione del pasto.

In funzione del reparto in cui è ricoverato/a, il personale le proporrà un caffè dopo il pranzo. Nel pomeriggio, sarà servita una merenda composta da una bevanda (tè, caffè, cioccolata, succo di frutta) e biscotti.

Nella composizione dei menù, sono inoltre considerate le particolarità alimentari legate alle sue convinzioni e o alla sua religione.



***Qualora non desideri
le proposte del menù del giorno,
è a sua disposizione
una carta di piatti fissi.***



Fiori

Per motivi d'igiene, non si accettano piante in vaso.



Rumore

Nel rispetto di tutti, si raccomanda di dimostrare la massima discrezione.



Sicurezza antincendio

Per evitare il rischio di incendi, sono fornite al personale istruzioni dettagliate e regolari, ma contiamo anche sulla sua prudenza.



Cibi

Allo scopo di rispettare l'eventuale dieta alimentare prescrittata e le regole d'igiene, si rivolga allo staff curante prima di consumare eventuali cibi che le ha portato un visitatore. È strettamente vietato introdurre bevande alcoliche all'interno dell'ospedale.



Mance e gratificazioni

Sono vietate le mance e le gratificazioni per il personale.



Fumo

Il CHPG aderisce alla rete Ospedale senza fumo. È vietato fumare al di fuori delle zone autorizzate.



Informazioni pratiche

Visite

Parenti e amici sono benvenuti nella nostra struttura. Tuttavia, allo scopo di garantire il riposo e la quiete dei nostri pazienti e il buon funzionamento del reparto, le visite sono regolamentate. Nel loro interesse, non sono ammessi i bambini di età inferiore ai 14 anni. Le visite avvengono tutti i giorni, secondo le modalità indicate nella bacheca all'ingresso di ogni reparto del Centro Ospedaliero Princesse Grace. Tuttavia, possono essere autorizzate alcune deroghe, a titolo eccezionale, con il consenso del medico responsabile, qualora non disturbino il funzionamento del reparto.

Passeggiate

Se desidera fare una passeggiata, non dimentichi di avvisare lo staff del reparto e di rimanere all'interno del perimetro della struttura ospedaliera.

Posta

Può ricevere posta e spedirla dopo averla affrancata con i francobolli del Principato di Monaco. Si rivolga al Supervisore del reparto.

Culto

Presso la cappella dell'ospedale o accanto ai pazienti viene celebrato un servizio religioso di culto cattolico, affidato a un cappellano.

Orari delle Messe:

- Lunedì, martedì, giovedì, venerdì: ore 11.00
- Mercoledì e sabato: ore 18.00
- Domenica: ore 10.00

Le Messe vengono ritrasmesse in TV: canale 15.

Per le altre confessioni, si prega di rivolgersi al personale del reparto che farà il necessario.

Parrucchiere

Può usufruire di questo servizio:

- presso il parrucchiere situato al livello Ammezzato del Centro Rainier III, aperto ai seguenti orari:

Il martedì e il mercoledì dalle 9.30 alle 17.00

Il giovedì e il venerdì dalle 13.30 alle 18.00

- in reparto, se non ha la possibilità di spostarsi.

Il costo della prestazione è a suo carico e va pagato direttamente alla parrucchiere.

Per qualsiasi richiesta, chiami l'interno 955.85 o si rivolga all'équipe curante.

Biblioteca

È proposto un servizio biblioteca ambulante che circola nei reparti, gestito dai volontari della Croce Rossa Monegasca.

Boutique

Situata nella hall dell'ingresso principale, propone giornali, riviste, dolci, bevande fresche e un servizio di ristorazione rapida. Orari di apertura:

- Dal lunedì al venerdì: dalle 8.00 alle 18.00
- Fine settimana e festivi: dalle 11.30 alle 15.00

Distributori automatici

Presso il pavillon Louis II e di fronte al Pronto Soccorso sono disponibili distributori automatici di bevande e merende.

Parcheggio

La prima ora di sosta è gratuita.

Se è ricoverato/a, può usufruire di un forfait. L'addetta all'Accettazione le fornirà un giustificativo da consegnare al custode del parcheggio al termine della degenza.



Presa in carico in sala operatoria o in settori interventistici (Endoscopia, Radiologia, Cardiologia)

Conformemente alle raccomandazioni dell'Alta Autorità di Salute, il CHPG è impegnato in una politica attiva di sicurezza delle cure somministrate, attraverso l'implementazione nei propri settori d'attività di una check-list.

Si tratta di un supporto che permette la verifica incrociata verbale e scritta delle tappe necessarie alla sicurezza del paziente in sala operatoria e nei settori interventistici in modo metodico.

Di conseguenza, al passaggio in uno di questi reparti d'attività, le verrà chiesto dal personale curante di ripetere più volte la sua identità, per misure di sicurezza.

Misure di sorveglianza dell'identità

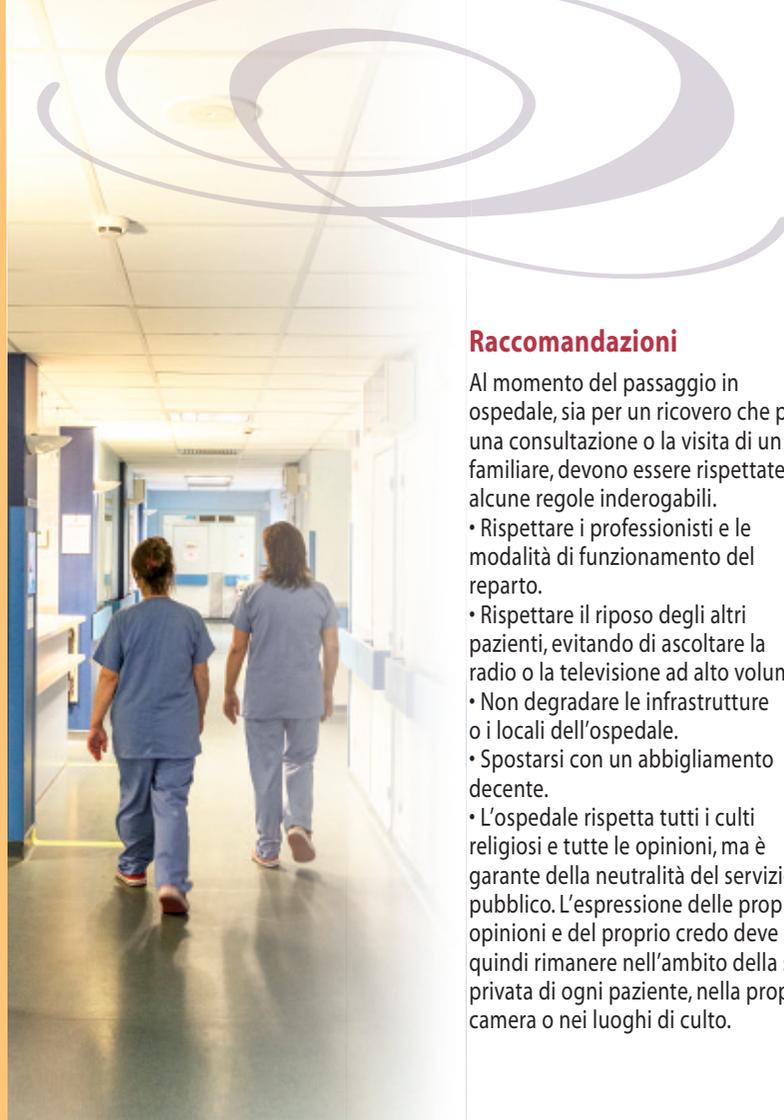
Un'identificazione affidabile ad ogni tappa della degenza e ad ogni passaggio in reparto garantisce la sicurezza e la continuità della terapia. Per questo, abbiamo implementato regole severe per l'identificazione dei pazienti.

Presso l'Ufficio Accettazione, le sarà richiesto di presentare un documento d'identità ufficiale valido con fotografia.

Al suo arrivo nel reparto in cui sarà ricoverato/a o al momento dell'ammissione in Pronto Soccorso, le sarà proposto un bracciale d'identificazione.

Il controllo dell'identità è il primo atto di cura per i professionisti che si occupano di lei. Non sia sorpreso/a se il personale le chiede di identificarsi più volte: prima di ogni atto, ogni esame, ogni cura.

La preghiamo di controllare l'esattezza delle informazioni riportate sulle etichette di identificazione e di segnalarci qualsiasi anomalia.



Raccomandazioni

Al momento del passaggio in ospedale, sia per un ricovero che per una consultazione o la visita di un familiare, devono essere rispettate alcune regole inderogabili.

- Rispettare i professionisti e le modalità di funzionamento del reparto.
- Rispettare il riposo degli altri pazienti, evitando di ascoltare la radio o la televisione ad alto volume.
- Non degradare le infrastrutture o i locali dell'ospedale.
- Spostarsi con un abbigliamento decente.
- L'ospedale rispetta tutti i culti religiosi e tutte le opinioni, ma è garante della neutralità del servizio pubblico. L'espressione delle proprie opinioni e del proprio credo deve quindi rimanere nell'ambito della sfera privata di ogni paziente, nella propria camera o nei luoghi di culto.

La dimissione

La data della sua dimissione sarà decisa dal medico, in funzione dell'evoluzione del suo stato di salute.

Formalità amministrative

Al momento della dimissione dall'ospedale, si deve recare all'Ufficio Accettazione allo scopo di:

- definire la sua pratica amministrativa
- saldare il forfait giornaliero se è a suo carico e il ticket moderatore
- se la degenza si è svolta nell'ambito dell'attività privata o della libera professione del suo medico, le sarà eventualmente presentata o inviata direttamente

dal/dai medico/i che l'ha/hanno avuta in cura una parcella complementare

- saldare le prestazioni ed i servizi non inclusi nel ricovero (telefono, prestazioni alberghiere complementari e letto dell'accompagnatore)
- ritirare il certificato di ricovero indicante la durata della degenza

Dovrà eventualmente rivolgersi, all'occorrenza, al Servizio Deposito (Service de la Recette) per ritirare gli effetti personali e oggetti di valori depositati nella cassaforte del Centro Ospedaliero Princesses Grace.

Follow-up medico

Allo scopo di garantire la continuità della terapia, la dimissione viene preparata durante la degenza.

Prescrizione alla dimissione dall'ospedale

Il medico le rilascerà una prescrizione contenente le

indicazioni necessarie per garantire la continuità della terapia, una volta lasciato l'ospedale.

In alcuni casi, potrebbe esserle proposta una successiva consultazione. In qualsiasi caso, sarà inviato al suo medico curante un resoconto sul suo ricovero il più rapidamente possibile.

Continuità della terapia

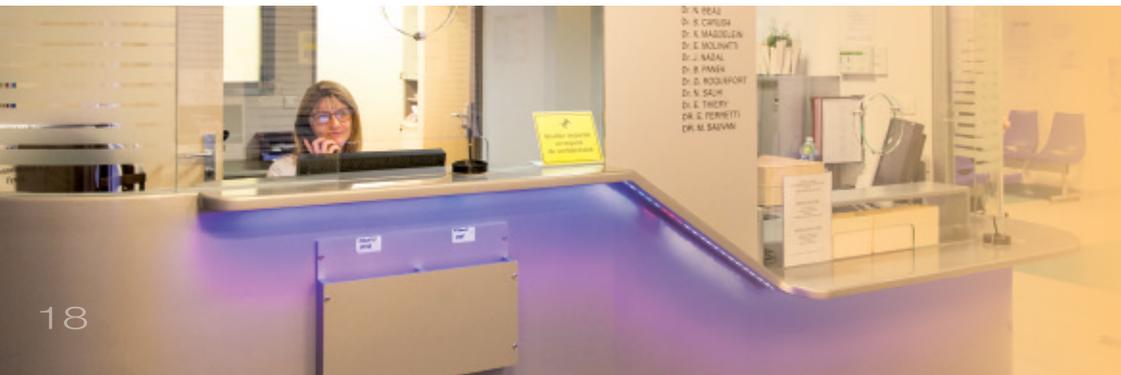
Se necessario, sarà prescritta una terapia dal medico dell'ospedale (cure infermieristiche, fisioterapia, logopedista, ecc.) o l'utilizzo di dispositivi medico-chirurgici che possono essere noleggiati o acquistati.

Assistenza

Allo scopo di accompagnarla nella vita quotidiana, si può avvalere di alcune prestazioni municipali complementari. Queste ultime (pasti serviti a domicilio, aiuto domestico, assistenza, teleallarme) richiedono da due a tre giorni prima di essere operative.

Dimissione contro il parere del medico

In questo caso, deve firmare una dichiarazione che sollevi l'ospedale da qualsiasi responsabilità in merito alle conseguenze della sua decisione.



Trasporti

In base al suo stato di salute e su prescrizione del medico, il trasporto può essere effettuato con ambulanza, veicolo sanitario leggero o taxi. La copertura delle spese di trasporto dipende dalla sua assicurazione malattia e dalla sua assistenza integrativa. Il trasporto può essere eventualmente organizzato dal reparto, mentre la scelta della compagnia rimane di sua pertinenza.

Ospedalizzazione domiciliare Servizio di assistenza infermieristica e igiene personale a domicilio

L'ospedalizzazione domiciliare permette di garantire cure mediche e paramediche continue, coordinate e adeguate alle necessità di salute del paziente. L'obiettivo di questo dispositivo è evitare o ridurre il ricovero in ospedale quando è possibile un'assistenza a domicilio.

È richiesta la presenza permanente di una badante, allo scopo di usufruire di questa struttura. L'ospedalizzazione domiciliare è operativa in seguito a richiesta e rilascio di un protocollo terapeutico da parte del medico curante o di un medico dell'ospedale, previo accordo del medico coordinatore e delle casse di previdenza monegasche.

Il servizio di assistenza infermieristica a domicilio garantisce alle persone anziane, poco autonome, dipendenti o malate, cure di igiene personale e di comfort in seguito alla degenza in ospedale. Un'infermiera di questa unità si fa carico delle cure tecniche, se necessario.

Il servizio di igiene personale a domicilio opera in collegamento con il Centro di coordinamento di geriatria del Principato di Monaco (CCGM) che procede ad una valutazione personalizzata delle necessità degli utenti residenti nel Principato. Lo staff di assistenti

sanitarie interviene su prescrizione medica per le cure di igiene personale e di comfort.

Trasferimento in un altro ospedale

In funzione del suo stato di salute, può essere ammesso/a:

- presso un istituto di cure post-ricovero e riabilitazione (centri di convalescenza, centri di riabilitazione, centri specializzati)
- presso un istituto di lunga degenza (casa di cura con assistenza medica)

*La invitiamo ad informarsi
presso l'équipe medica
e curante e le assistenti sociali
durante il ricovero.*



Carta del paziente ricoverato

1 Il servizio pubblico ospedaliero è accessibile a tutti ed in particolare alle persone più svantaggiate. È adatto alle persone disabili e alle persone anziane dipendenti.

2 Gli istituti di cura garantiscono la qualità della terapia, delle cure e dell'accoglienza. Prestano una particolare attenzione ad alleviare il dolore.

3 Le informazioni fornite ai pazienti devono essere accessibili e veritiere. Il paziente partecipa alla scelta della terapia che lo riguarda.

4 Un atto medico può essere praticato solo dietro il consenso libero e informato del paziente.

5 È previsto in particolare un consenso specifico per i pazienti che partecipano a una ricerca biomedica, per il dono e l'uso di organi e prodotti del corpo umano e per gli atti di screening.

6 Esercizio dei diritti e tutela giuridica della persona: qualsiasi persona in condizioni d'incapacità deve poter contare non solo sulla protezione dei suoi beni, ma anche della sua persona.

7 Il paziente ricoverato può lasciare la struttura, in qualsiasi momento, salvo eccezioni previste per legge, dopo essere stato informato degli eventuali rischi che corre.

8 È favorito il mantenimento dell'autonomia, del legame sociale e familiare.

9 Il paziente ricoverato è trattato con la massima cura, nel rispetto delle sue credenze, della sua intimità e della sua tranquillità.

10 Il rispetto della vita privata è garantito a qualsiasi paziente ricoverato, nonché la riservatezza delle informazioni personali, mediche e sociali che lo riguardano. È vietato filmare, fotografare o registrare all'interno della struttura ospedaliera. Tuttavia, possono essere rilasciate alcune deroghe, su esplicita autorizzazione della Direzione dell'ospedale.

11 Il paziente può accedere alle informazioni contenute nella sua cartella clinica, in particolare d'ordine medico, direttamente o mediante un medico scelto liberamente.

12 Il paziente ricoverato esprime le sue osservazioni sulle cure e la degenza e gode del diritto di chiedere il risarcimento per eventuali danni che ritenesse di aver subito.

13 La famiglia del paziente ricoverato riceve un'attenzione adeguata in fatto di accoglienza, informazione e accompagnamento.

Carta "Ospedale senza Fumo"

Il CHPG aderisce alla rete "Ospedale senza fumo". È vietato fumare al di fuori delle zone autorizzate.

Durante il ricovero, l'équipe curante può proporre sostituti nicotini. È inoltre disponibile una consultazione pluridisciplinare in tabacologia. L'équipe si compone di un medico specializzato, una dietologa e una psicologa.



Carta approvata dal Consiglio d'Amministrazione in data 27 novembre 2002, modificata a dicembre 2013.

I diritti e gli obblighi

Il Centro Ospedaliero Princesses Grace fa del rispetto dei diritti del paziente una priorità. Questi ultimi sono contemplati nel quadro legislativo monegasco, con le specificità che gli sono proprie. In questa rubrica, forniamo le informazioni relative ai diritti e doveri del paziente.

Raccolta dei dati informatici

Nell'ambito della presa in carico amministrativa e medica, nonché del follow-up della cartella clinica del paziente, il CHPG raccoglie tramite mezzi informatici dati nominativi che la riguardano. Conformemente alla legge 1.165, art. 14 del 23/12/93, sostituita a decorrere dal 1/04/09 dalla legge 1.353 del 4/12/08, può esercitare un diritto di rettifica dei dati che la riguardano, inviando una lettera al Direttore del CHPG.

Trasmissione e utilizzo dei dati informatici

I dati raccolti nell'ambito della presa in carico amministrativa e medica del paziente a cura del CHPG possono essere trasmessi a organismi esterni e utilizzati nell'ambito di ricerche nel campo della salute o delle reti cui aderisce il CHPG. Qualora rifiuti la trasmissione e l'utilizzo dei dati informatici che la riguardano, può esercitare un diritto di opposizione per iscritto presso il Direttore del Centro Ospedaliero Princesses Grace.

Non divulgazione / Anonimato

È possibile chiedere all'Ufficio Accettazione o al Supervisore del reparto di non divulgare informazioni sulla sua presenza presso la nostra struttura. Non sarà fornita alcuna indicazione sulla sua presenza a nessuno. Ciò comporta che anche i suoi conoscenti e familiari siano avvisati della non divulgazione della sua presenza.

Libera professione

In caso di ricovero o durante la degenza, può scegliere la presa in carico nell'ambito di un'attività privata grazie al modulo *"Dichiarazione di scelta di presa in carico a titolo privato"*.

Questo modulo deve essere debitamente compilato e firmato, con il consenso scritto del o dei medici scelti. Per una consultazione e/o un esame specifico, la scelta della presa in carico in ambito privato avviene al momento dell'appuntamento.

Le tariffe e gli onorari praticati dai medici autorizzati all'esercizio della libera professione devono essere oggetto di un'informazione preliminare da parte del/dei medico/i scelto/i, compreso il superamento delle tariffe convenzionate.



Qualità e soddisfazione

Il CHPG è impegnato nel miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle cure somministrate, attraverso un'iniziativa di certificazione.

Accesso alla cartella clinica

Nel Principato di Monaco, (legge 1.353 del 4/12/08, modificante la legge 1.165 del 23/12/93 che disciplina l'elaborazione d'informazioni nominative, e Ordinanza sovrana 2.230 del 19/06/09), il paziente può accedere alle informazioni mediche che lo riguardano. Tutte le informazioni relative alla terapia e alle cure somministrate sono archiviate in un fascicolo personalizzato, il cui contenuto è coperto dal segreto medico. Il paziente ha la possibilità di accedervi direttamente o per il tramite del proprio medico, inviando una richiesta scritta al Direttore del Centro Ospedaliero Princesse Grace. Qualora desideri riceverne una copia, sarà richiesta una partecipazione alle spese.

Per maggiori informazioni: www.chpg.mc / Rubrica "Diritti e doveri"

cartella clinica

Valutazione della degenza

Ci auguriamo che la sua degenza in ospedale sia stata pienamente soddisfacente. Il suo parere è prezioso per permettere il costante miglioramento delle nostre prestazioni. Per questo motivo, durante il ricovero le verrà consegnato un questionario. La preghiamo di volerlo cortesemente compilare, poiché è molto importante sia per noi che per lei.

Potrà esprimere tutte le difficoltà riscontrate, i suoi reclami e le sue critiche attraverso questo questionario, oppure tramite lettera inviata al Direttore della nostra struttura. Le sue osservazioni saranno analizzate e trasmesse ai professionisti interessati allo scopo di adottare azioni correttive.

Potremo eventualmente metterla in contatto con un mediatore nominato a cura della CMAPP (Commissione di Mediazione e di Miglioramento della presa in carico dei pazienti) il cui ruolo è ascoltare e soddisfare le sue aspettative.

La nostra offerta terapeutica

- **Algologia**
- **Anestesia - Rianimazione**
- **Cardiologia - Terapia intensiva di cardiologia**
- **Centro della memoria**
- **Centro di geriatria clinica Rainier III**
- **Centro di screening anonimo e gratuito**
- **Centro di trasfusione sanguigna**
- **Centro monegasco di screening**
- **Chirurgia ambulatoriale**
- **Chirurgia generale e digestiva**
- **Chirurgia ortopedica**
- **Day Hospital**
- **Dermatologia**
- **Ecografia**
- **Endocrinologia - Diabetologia - Nutrizione**
- **Epato-gastroenterologia**
- **Epidemiologia e igiene ospedaliera**
- **Esplorazioni funzionali neurologiche**
- **Farmacia**
- **Ginecologia**
- **Laboratorio di biologia**
- **Maternità - Ostetricia**
- **Medicina fisica e riabilitazione funzionale**
- **Medicina interna - Ematologia - Oncologia**
- **Medicina nucleare**
- **Nefrologia - Dialisi**
- **Neurologia**
- **Oculistica**
- **Ortopedia - Traumatologia - Consultazioni**
- **Ospedalizzazione e cure infermieristiche a domicilio**
- **Otorinolaringoiatria e chirurgia maxillo-facciale**
- **Patologia**
- **Pediatria - Neonatologia**
- **PET-Scan**
- **Pneumologia**
- **Pronto Soccorso adulti e pediatrico**
- **Psichiatria**
- **Radiologia**
- **Radiologia interventistica**
- **Radioterapia**
- **Reumatologia**
- **Risonanza magnetica**
- **Servizi di specialità mediche**
- **TAC**
- **Unità di check-up (fine 2015)**
- **Unità di degenza breve**
- **Unità mobile di cure palliative e di supporto**
- **Urologia - Litotrissia**
- **Viaggiatori - Infettivologia**

Associazioni

Croce Rossa Monegasca

Assistere, confortare e distrarre i pazienti ricoverati, sono alcuni degli obiettivi dello staff della Croce Rossa Monegasca. A tale scopo, i volontari si alternano regolarmente nei reparti per distribuire caramelle, riviste, libri ecc. Le feste tradizionali (Natale, Epifania, Festa della Mamma) sono spesso celebrate in presenza di un membro della Famiglia Principesca.

Presidente: SAS Alberto II

Tel: (+377) 97 98 99 00 - interno 3391

Écoute Cancer Réconfort

1 av. des Castelans, 98000 MONACO

Presidente: Sig.ra Garino

Espace Mieux-Etre a Cap d'Ail (Fontvieille) :

L'Atalante, Palazzina B, Pianterreno - Tel: 06 80 86 04 33

GEMLUC (Groupement des Entreprises

Monégasques dans la Lutte contre le Cancer)

15 av. de Grande-Bretagne - MC 98000 MONACO

Presidente: Dott.sa Béatrice BRYCH

Tel: (+377) 93 30 98 60

JATALV (Jusqu' Au Terme Accompagner La Vie)

6 rue des Açores, 98000 MONACO

Presidente: Sig. Louis Vecchierini

Tel: 06 68 526 520 - www.jatalvmonaco.com

ILCO Côte d'Azur

Associazione operante presso i pazienti stomizzati per aiutarli nel reinserimento psicologico, familiare e sociale.

• presso il CHPG: Tel: (+377) 97 98 98 39

• ILCO C.A. France : Tel: (+ 33) 04 93 52 25 08

www.ilcoazur.asso.fr

Les SMILEYS

Sostegno ludico e adatto ai bambini

(pediatria e pronto soccorso pediatrico)

AMADE Monaco

Tel: (+377) 97 77 86 73



La ricerca biomedica

La ricerca clinica è una delle missioni del Centro Ospedaliero Princesse Grace. Il suo obiettivo è far progredire le tecniche terapeutiche e diagnostiche. Può essere effettuata in diversi modi:

- Raccogliendo le informazioni contenute nella cartella clinica. Queste informazioni saranno utilizzate in modo riservato. Una volta resi anonimi, i dati saranno sottoposti a elaborazione statistica. Il paziente gode in qualsiasi momento di un diritto d'accesso alle informazioni raccolte nell'ambito di tali ricerche e di rettifica delle stesse. Può esercitare questo diritto o opporsi all'utilizzo dei dati che lo riguardano inoltrando una richiesta scritta alla "Direction des Affaires Médicales, de la Coopération Internationale et de la Recherche" del CHPG.

- Realizzando analisi su tessuti o sangue prelevati nell'ambito della terapia. I prelievi possono non essere utilizzati totalmente per stabilire la diagnosi o garantire il follow-up medico. Salvo opposizione da parte del paziente, i campioni rimanenti saranno conservati per programmi di ricerca successivi. Il paziente può opporsi alla conservazione e all'utilizzo di questi campioni, inoltrando una richiesta scritta alla "Direction des Affaires Médicales, de la Coopération Internationale et de la Recherche" del CHPG.

- Attraverso la partecipazione alla valutazione di nuovi medicinali, dispositivi medici, metodi di somministrazione o nuove tecniche diagnostiche o terapeutiche. In tal caso, il suo medico le spiegherà l'obiettivo, lo svolgimento e i rischi della ricerca e non potrà essere intrapresa alcuna azione senza il suo consenso scritto. Sarà libero/a di uscirne in qualsiasi momento.

Tutte queste ricerche sono autorizzate da commissioni specifiche che ne garantiscono la conformità alla normativa vigente.

Gestione dei rischi

Il Centro Ospedaliero Princesse Grace è impegnato a erogare ad ogni paziente le cure necessarie allo scopo di garantire il miglior risultato, conformemente allo stato attuale della scienza, con il minimo rischio e per la massima soddisfazione. La gestione dei rischi ha lo scopo di prevenire la comparsa di eventi indesiderati associati alla terapia e, qualora si verificassero, di analizzarne le cause, allo scopo di attenuarne o limitarne gli effetti negativi e attuare misure che permettano di evitare che si riproducano. L'analisi delle osservazioni dei pazienti e degli eventi indesiderati dichiarati dai professionisti rappresenta un fattore importante della policy di miglioramento continuo delle prestazioni erogate a tutti i pazienti.

Terapia del dolore

Le équipes mediche si impegnano ad alleviare il dolore e ad informare i pazienti delle cause.

È importante sapere che:

- il dolore non è una fatalità; sopportarlo non serve a nulla, anzi può alterare lo stato di salute.
- il dolore può essere prevenuto e curato, anche se non possiamo garantire la totale assenza di dolore.
- il dolore ha sempre un motivo. Le équipes mediche ne ricercheranno le cause allo scopo di porvi rimedio, per quanto possibile.
- l'espressione del dolore può essere molteplice. Ne parli con il personale curante.

Il CLUDS (Comitato per la Lotta contro il Dolore e le Cure palliative) conduce una riflessione permanente sulla terapia del dolore e lo stato delle conoscenze di tale terapia.

Dolori post-operatori

Il Reparto di Anestesia-Rianimazione garantisce e gestisce le tecniche comprovate in questa indicazione, e le trasmette ai reparti in cui è ricoverato/a.

Dolori cronici ribelli

- Pazienti esterni

Sono garantite consultazioni per dolori cronici a cura di un algologo, in relazione con le varie specialità e il medico curante, allo scopo di garantire una terapia globale e pluridisciplinare.

- Pazienti ricoverati

I diversi reparti trattano il dolore grazie a personale curante appositamente formato, medici algologi e tecniche mediche comprovate.

Cure palliative

Un team pluridisciplinare è in grado di intervenire su richiesta dei reparti, delle famiglie o dei pazienti per garantire una terapia globale medico-psicosociale e spirituale.

Lotta contro le infezioni associate alle terapie

Il CHPG ha implementato mezzi efficaci di lotta contro le infezioni associate alle terapie. È infatti dotato di un servizio di igiene e di un Comitato di Lotta contro le infezioni.

Il CHPG effettua:

- una sorveglianza dei tassi d'infezione della sede operatoria e delle infezioni in rianimazione.
- un'indagine annuale di prevalenza delle infezioni nosocomiali in tutto l'esercizio.
- una sorveglianza epidemiologica dei batteri multi-resistenti.

In funzione dei risultati di questi monitoraggi, sono condotte azioni di prevenzione a cura del reparto di epidemiologia e d'igiene ospedaliera.

Sono garantite formazioni ospedaliere ad ogni persona neoassunta e regolarmente a tutto il personale.



Presso tutti i reparti, la politica di prevenzione delle infezioni poggia su protocolli terapeutici elaborati con il personale e valutati regolarmente tramite ispezioni. Presso ogni reparto, è presente un corrispondente responsabile dell'igiene, appositamente formato e attivo, incaricato di fare da tramite tra lo staff e il servizio di igiene ospedaliera.

Infine, il reparto di epidemiologia e d'igiene ospedaliera è impegnato in numerose altre azioni che contribuiscono alla prevenzione delle infezioni, tra cui consulenza sull'antibiotico profilassi e l'antibiotico terapia, tecniche di prevenzione in caso di lavori o sorveglianza batteriologica dell'ambiente.

L'applicazione di tali misure ha permesso alla nostra struttura di ottenere ottimi score in occasione del calcolo degli indicatori di lotta contro le infezioni associate alle terapie, da numerosi anni.

Accesso in provenienza da Nizza

- dalla Moyenne Corniche, seguire il boulevard du Jardin Exotique
- dall'autostrada, prendere l'uscita 56, poi seguire la direzione Monaco
- in treno, poi in autobus

Accesso in provenienza da Mentone

- con l'autostrada, prendere l'uscita 58, poi seguire la direzione Monaco
- in treno, poi in autobus

L'accesso al pubblico in auto non è autorizzato nei pressi dell'edificio. Si consiglia per quanto possibile di utilizzare i mezzi pubblici.

Navetta La navetta interurbana serve gratuitamente i residence A Qietüdine e Cap Fleuri, nonché il Centro Rainier III. Le famiglie e i conoscenti possono utilizzarla per accedervi (2 arrivi e 2 partenze quotidiani, orari disponibili presso l'Ufficio Accettazione).

Autobus Linee 2,3 e 5 della Compagnie des Autobus de Monaco.

Parcheggio Si consiglia di utilizzare i parcheggi "Visitatori" del CHPG, e il parcheggio "Tamaris". Eventuali modifiche al sito della nuova Principessa Grace Hospital.

- 1 Palazzina Lou Clapas
- 2 Pavillon Louis II
- 3 Torre Maternità
- 4 Pavillon Princesse Grace
- 5 Pavillon Princesse Charlotte
- 6 Pavillon Constantinescu
- 7 Centro Rainier III

