



Guida del paziente copertura assicurativa Privata



Clinica Luganese
Moncucco

**Vi offriamo
la nostra disponibilità**

1. Saluto della Direzione	4
2. Storia della Clinica Luganese Moncucco	6
3. Missione e valori	10
4. Diritti e doveri del paziente	12
5. Preparazione al ricovero	16
Check-list per l'ospedalizzazione	17
Copertura dei costi	17
Pazienti esteri	19
Ricovero d'urgenza	19
Alloggio per gli accompagnatori	21
Medicamenti di uso corrente	21
Oggetti di valore	22
Posteggi	22
Dove siamo	23
6. Degenza in Clinica	24
Accappatoio	25
Assistenza spirituale	25
Bancomat	25
Camera	25
Cassaforte	26
Computer portatile	27
Disabili	27
Fiori	27
Fumo ed alcool	28
Lavanderia	28
Minibar	28
Parrucchiere	29
Posta	29
Quotidiani	29
Servizio di ristorazione	29
Telefono	30
Televisione e radio	32
Termostato	33
Visitatori	36
Visite mediche e responsabilità	36
Orari	37
7. Dimissione e continuazione delle cure	38
L'organizzazione della dimissione	39
Il servizio sociale	39
Trasporti per il rientro	40
Dopo la dimissione	40
8. Ci aiuti a migliorare	42
9. Diventi sostenitore	46
10. Servizi offerti a pagamento	49



1. Saluto della Direzione

Gentile Paziente,
le sore, i medici e i collaboratori della Clinica Luganese Moncucco le danno il benvenuto, assicurandole il proprio impegno per offrirle prestazioni di qualità e per rendere il suo soggiorno in Clinica il più gradevole possibile.
In questa guida troverà informazioni utili per l'organizzazione del ricovero, per lo svolgimento del suo soggiorno e per la dimissione e continuazione delle cure.
In fase di redazione abbiamo cercato di rispondere alle domande più frequenti, per le quali è anche possibile consultare il nostro sito internet www.moncucco.ch.
Siamo coscienti che altri interrogativi potranno sorgere durante la sua degenza e, per questo motivo, in caso di bisogno, la invitiamo a rivolgersi al personale curante o al suo medico in Clinica.
Nell'interesse suo, degli altri pazienti e dei collaboratori che saranno impegnati nella cura della sua persona, le chiediamo gentilmente di attenersi alle poche regole che la Clinica ha introdotto, al fine di garantire il buon funzionamento della struttura e l'erogazione di servizi di qualità.
In questo momento delicato della sua vita, speriamo di poter soddisfare al meglio ogni sua esigenza, augurandole una pronta guarigione e un rapido rientro a domicilio.
Rimaniamo a completa disposizione per qualsiasi necessità e cogliamo l'occasione per salutarla cordialmente.

Christian Camponovo
Direttore

N.B: nel testo è utilizzata unicamente la forma maschile, al fine di favorirne la leggibilità.



2. Storia della Clinica Luganese Moncucco

La tradizione più che secolare evidenzia l'unicità e l'importanza della Clinica Luganese Moncucco per il territorio e la popolazione ticinese. Dopo essere rimasta, per più di un secolo, di proprietà della Congregazione delle Suore Infermiere dell'Addolorata di Como, nel 2015 la Clinica ha cambiato proprietà. L'intero pacchetto azionario è stato acquistato da due fondazioni svizzere, la Fondation Assistance Internationale (FAI) e la Fondazione Praxedis, che hanno voluto investire in un progetto di mantenimento e di sviluppo di una società di carattere no profit vicina ai loro scopi statuari.

Di seguito un breve elenco degli eventi più salienti dell'evoluzione della Clinica.

- 1900: tra la popolazione luganese, emergono il desiderio e il bisogno di una struttura religiosa per il conforto e l'assistenza dei malati. Sotto la guida di una piccola delegazione di Suore della Congregazione delle Suore Infermiere dell'Addolorata di Como, e con il sostegno delle Autorità civili e religiose ticinesi, nasce la «Casa di salute in Lugano».
- 1906: per questioni giuridiche, viene costituita una società anonima, la «Clinica Luganese SA», che garantendo la gestione e lo sviluppo della struttura ospedaliera consente un ampliamento e un significativo sviluppo scientifico e tecnologico in campo medico-assistenziale.
- 1962: la vicina «Clinica San Rocco» viene acquisita e ripresa in gestione dalla Clinica Luganese, dando origine a nuove sinergie e servizi integrati, continuando però a mantenere due entità e attività separate.

- Fine anni '70: si rende necessaria l'edificazione di una nuova struttura e, nei decenni a seguire, si sviluppa un ampliamento delle competenze, accompagnato da un graduale e costante passaggio dal personale di cura religioso a quello laico.
- 2008: ultimazione della riorganizzazione societaria che porta all'unificazione delle due cliniche a livello logistico e di gestione clinica.
- 2015: le Suore Infermiere dell'Addolorata cedono la proprietà a due fondazioni svizzere, la Fondation Assistance Internationale (FAI) e la Fondazione Praxedis, le quali si impegnano a mantenere sul lungo termine il principio del no profit nella gestione della Clinica.



1900

Nasce la Casa di salute in Lugano

1906

per questioni giuridiche, viene costituita una società anonima, la «Clinica Luganese SA»

1962

la vicina «Clinica San Rocco» viene acquisita e ripresa in gestione dalla Clinica Luganese

Fine anni '70

si rende necessaria l'edificazione di una nuova struttura

2008

ultimazione della riorganizzazione societaria delle due cliniche

2016

la ragione sociale viene modificata in «Clinica Luganese Moncucco»,

- 2016: la ragione sociale viene modificata in «Clinica Luganese Moncucco», richiamando così il forte legame con il territorio.
- Dal 1900 ad oggi la presenza delle Suore Infermiere dell'Addolorata nella Clinica contribuisce a mantenerne vive le radici cristiane, testimoniando l'amore e la misericordia di Gesù per ogni uomo bisognoso.





3. Missione e valori

La nostra visione

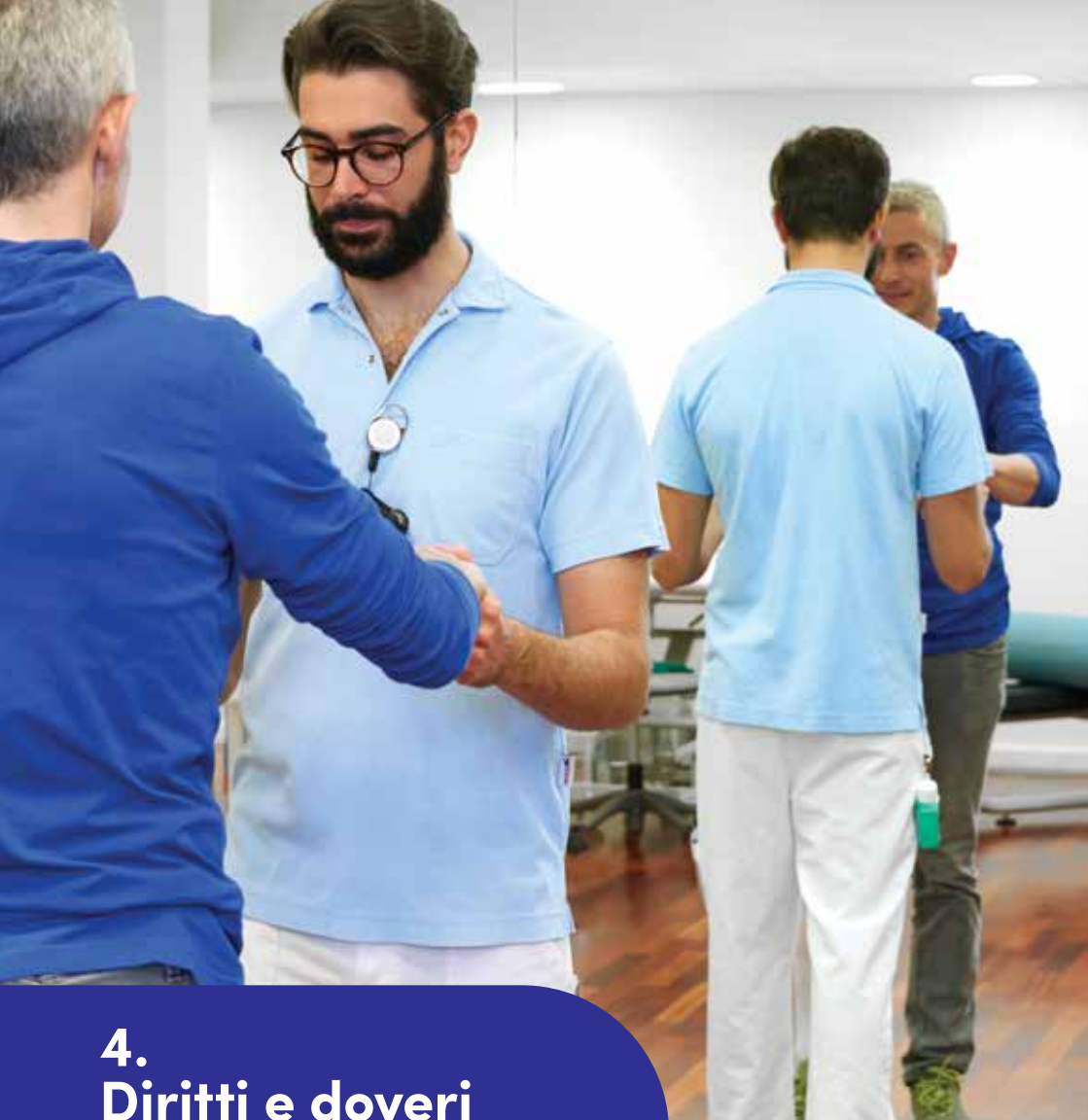
La malattia è una componente del percorso umano. È importante poterla vivere ed accettare con serenità: vi offriamo il nostro sostegno.

La nostra missione

La nostra missione è quella di curare tutti i pazienti che si rivolgono alla Clinica, senza fare alcuna distinzione sociale o di altro tipo.

I nostri valori

- Vogliamo mettere un gran cuore in tutto quello che facciamo.
- La qualità di vita che possiamo offrire al malato è una dimensione fondamentale e ci impegniamo perciò a tenerla nella giusta considerazione durante tutte le scelte terapeutiche.
- Crediamo nella centralità del paziente, lo ascoltiamo e prestiamo attenzione ai suoi bisogni.
- Siamo fermamente convinti che i rapporti umani costituiscano un elemento irrinunciabile e li curiamo quindi con particolare dedizione.
- Sappiamo che una buona distribuzione e integrazione delle competenze è importante e per questo ci premuriamo ad organizzare il lavoro in modo che ognuno possa dare il meglio di sé.
- Per svolgere al meglio il nostro mandato promuoviamo attivamente la formazione e la crescita professionale di tutti i collaboratori.



4. Diritti e doveri del paziente

La Legge Sanitaria cantonale definisce quali sono i diritti individuali dei pazienti, primo tra tutti quello di ricevere prestazioni sanitarie adeguate e nel rispetto dei principi della libertà, dignità e integrità della persona umana. Nel 2014 il Dipartimento della Socialità e della Sanità ha pubblicato la seconda edizione di un opuscolo in merito a tali diritti ("L'essenziale sui diritti dei pazienti"), redatto dai servizi della salute pubblica dei Cantoni Ticino, Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Neuchâtel, Vallese e Vaud.

La nostra Clinica ha come priorità il pieno rispetto di questi diritti, al fine di garantire ad ogni paziente un'attenzione alla propria persona, dignità e libertà.

Di seguito riportiamo fedelmente il riassunto di tale opuscolo, visualizzabile sul portale web del Servizio di promozione e di valutazione sanitaria.

1. Il diritto all'informazione

Il paziente ha il diritto di essere informato in maniera chiara e appropriata sul proprio stato di salute, sugli esami e sui trattamenti proposti, sulle conseguenze e sui rischi eventuali che implicano, sulla prognosi e sugli aspetti finanziari del trattamento. Al momento e all'ammissione in un istituto di cura, il paziente deve ricevere un'informazione scritta concernente i propri diritti, i propri doveri e le condizioni del proprio soggiorno.

2. Il consenso libero e informato

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso libero e informato di un paziente capace di discernimento, sia esso maggiorenne o minorenni. Il paziente ha sempre il diritto di rifiutare le cure, di interrompere un trattamento o di lasciare un istituto di cura se lo desidera.

3. Le direttive anticipate, il rappresentante terapeutico e il mandato precauzionale

Ogni persona ha il diritto di formulare delle direttive anticipate per specificare il genere di cure che vorrebbe ricevere o meno nel caso non dovesse più essere in grado di esprimere la propria volontà. Essa può anche designare un rappresentante terapeutico, ossia una persona incaricata di pronunciarsi al suo posto sulla scelta delle cure da effettuare nelle situazioni in cui la persona stessa non sia più in grado di esprimersi.

4. Il diritto alla libera scelta

Nel caso di trattamenti ambulatoriali il paziente ha il diritto di scegliere liberamente l'operatore sanitario cui rivolgersi, salvo se ha sottoscritto un contratto assicurativo che prevede limitazioni. Per principio, egli ha anche il diritto di scegliere liberamente l'istituto di cura pubblico o riconosciuto d'interesse pubblico in cui desidera essere curato. La libera scelta dell'operatore o dell'istituto di cura può essere limitata indirettamente dalla presa in carico da parte dell'assicurazione malattia di base che può rivelarsi parziale, in particolare per i trattamenti ospedalieri fuori Cantone o, ad esempio, per il ricorso a certi specialisti.

5. Le misure di contenzione e i trattamenti senza consenso

Per principio è vietata ogni misura di contenzione. Ciò vale anche per i trattamenti attuati senza il consenso del paziente. A condizioni molto rigide è tuttavia possibile imporre misure che limitino la libertà di movimento o trattamenti senza consenso.

6. Il segreto professionale

Il paziente ha il diritto al rispetto della riservatezza in merito ai dati che lo riguardano. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di rispettare il segreto professionale, anche chia-

mato segreto medico. Essi devono mantenere il riserbo riguardo alle informazioni di cui sono venuti a conoscenza nell'esercizio della loro professione. Salvo eccezioni previste dalla legge, essi non possono trasmettere tali dati senza l'accordo del loro paziente. Il segreto medico è pure applicabile ai rapporti tra gli operatori sanitari.

7. L'accesso alla cartella sanitaria

Il paziente ha il diritto di consultare la propria cartella sanitaria e di farsene spiegare il significato. Per principio, egli può farsi consegnare copia dei documenti che la compongono, e può trasmetterli all'operatore sanitario di sua scelta.

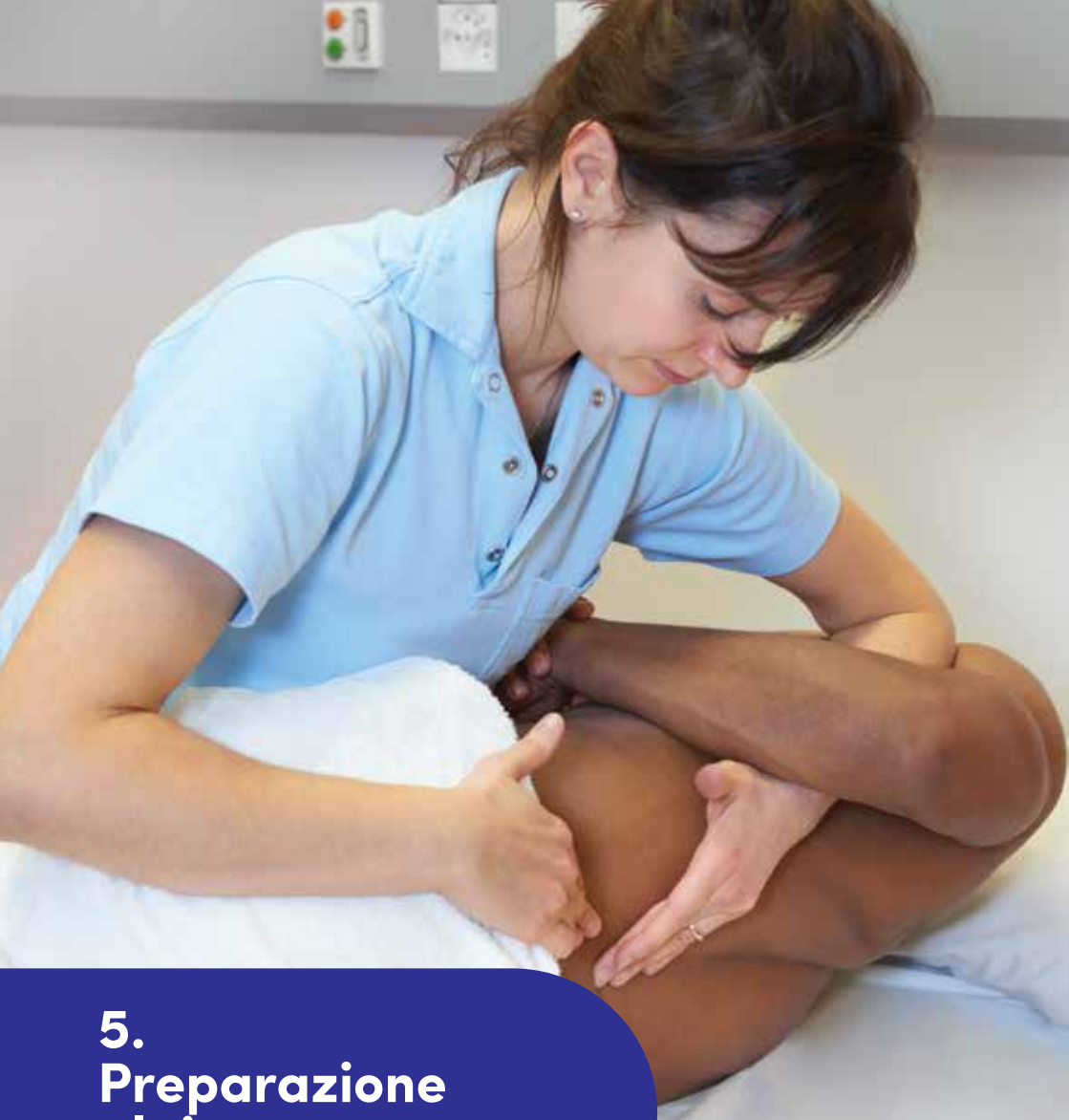
8. Il diritto di essere accompagnati

Un paziente che soggiorna in un istituto di cura ha diritto a un'assistenza e a consigli per tutta la durata della sua degenza. Esso ha il diritto di chiedere sostegno alle persone a lui vicine e di mantenere il contatto con la sua cerchia abituale. Se lo desidera, può far capo a un accompagnatore esterno.

9. La donazione di organi e tessuti

Una persona, finché in vita, può liberamente e consapevolmente decidere di donare i propri organi a scopo di trapianto. La volontà della persona deceduta prevale su quella delle persone a lei vicine. La donazione di organi, di tessuti o di cellule è gratuita; il commercio di organi è vietato.

La invitiamo gentilmente a rispettare le regole della Clinica, che si trovano all'interno di questa guida o che le verranno comunicate dal personale al momento del ricovero. La preghiamo inoltre di avere il pieno rispetto dell'équipe ospedaliera e di tenere un comportamento responsabile, nella tutela e nella comprensione dei diritti degli altri malati e del personale.



5. Preparazione al ricovero

Check-list per l'ospedalizzazione

Documenti da portare con sé

- Documento di identità (carta d'identità o passaporto)
- Tessera dell'assicurazione malattia a cui è affiliato
- Lista dei medicinali che assume abitualmente
- Tessera del gruppo sanguigno
- Tessera delle allergie
- Libretto dell'anticoagulazione
- Per i pazienti diabetici, l'apposito diario
- Referti degli esami eseguiti prima del ricovero (ad esempio le immagini radiologiche)
- Altri documenti medici in suo possesso

Effetti personali da preparare

- Necessario per la toilette
- Ciabatte o pantofole antiscivolo
- Biancheria (pigiamia o camicia da notte, biancheria intima)
- Calze contenitive (per i pazienti che le usano abitualmente)
- Medicamenti di uso corrente

Copertura dei costi

Copertura assicurativa

Al momento del ricovero la preghiamo gentilmente di comunicare al personale della Clinica il nome della sua assicurazione malattia o infortuni e la classe assicurativa (è importante portare con sé la tessera di assicurato).

Cambio di classe assicurativa

La Clinica offre ai propri pazienti la possibilità di effettuare dei cambi di classe assicurativa per la durata della singola degenza, garantendo così a tutti il ricovero in una camera con un solo letto. Qualora desiderasse approfittare di questa opportunità, la invitiamo a farne richiesta al medico curante, possibilmente prima dell'arrivo in Clinica. Il personale amministrativo della Clinica (raggiungibile telefonicamente allo 091 960 8613) è a disposizione per fornire informazioni e documentazioni al riguardo.

Pazienti senza copertura assicurativa

I pazienti che non dispongono di una copertura assicurativa sono invitati a rivolgersi al proprio medico curante per ottenere un preventivo dei costi del ricovero. Considerata l'imprevedibilità del decorso clinico, segnaliamo che il preventivo non è da ritenersi vincolante, ma serve quale indicazione di massima. Ai pazienti senza una copertura assicurativa e a quelli che desiderano effettuare un cambio di classe, al momento dell'entrata in Clinica sarà richiesto il versamento di un deposito, calcolato secondo le indicazioni riportate sul preventivo del medico.

Pagamento

Il pagamento delle prestazioni non coperte dall'assicurazione malattia (bibite, pasti accompagnatori, ecc.) può essere effettuato in contanti o tramite carta di credito. In casi eccezionali può essere richiesta l'emissione di una fattura per la quale sono da prevedere CHF 20.- di costi amministrativi.

- Pazienti con copertura assicurativa comune:
La fattura per la degenza verrà inviata direttamente all'assicurazione malattia in base ai dati forniti al momento del ricovero.
- Pazienti con copertura assicurativa privata o semi-privata:
La fattura per la degenza verrà inviata da parte del medico curante in Clinica. Tale fattura potrà essere inoltrata all'assicurazione malattia per il rimborso. Le prestazioni di base saranno invece fatturate dalla Clinica direttamente all'assicurazione.
- Pazienti auto paganti e coloro che hanno scelto di effettuare un cambio di classe: La fattura per la degenza verrà inviata al domicilio del paziente (dall'importo totale saranno dedotti i depositi già versati). Nel caso in cui dovesse sussistere una differenza a favore del paziente segnaliamo che, per ragioni legate ai costi amministrativi, saranno rimborsati unicamente importi superiori a CHF 20.-.

Pazienti esteri

Ammissione in Clinica

Nel caso in cui un paziente non domiciliato in Svizzera voglia usufruire delle cure offerte dalla Clinica Luganese Moncucco, esistono tre possibilità:

- può contattare direttamente un medico della Clinica, il quale farà da tramite tra il paziente e la Clinica stessa;
- può rivolgersi al personale della ricezione, il quale si occuperà di metterlo in contatto con lo specialista richiesto;
- può farsi assistere da Ticino Health, che farà da intermediario tra il paziente e la Clinica, agevolando le procedure di ammissione.

Copertura dei costi

Invitiamo i pazienti stranieri a domandare al medico di contatto un preventivo dei costi. La Clinica si riserva di chiedere la garanzia dei costi all'assicurazione del paziente prima dell'entrata nella struttura. Nel caso in cui la copertura risultasse inadeguata, la Clinica si occuperà di informare tempestivamente il paziente e presentare un preventivo dei costi per l'ospedalizzazione, invitandolo a versare un deposito in anticipo.

In caso di urgenza, i pazienti stranieri che fanno parte della Comunità europea sono invitati a mostrare la propria tessera europea di assicurazione malattia. Successivamente, la Clinica si occuperà di richiedere una copertura dei costi di cura all'autorità competente per la Svizzera. A coloro che non fanno parte della Comunità europea o che non possiedono una copertura assicurativa adeguata, sarà invece richiesto il versamento di un deposito.

Ricovero d'urgenza

I pazienti che si presentano d'urgenza al Pronto Soccorso della Clinica e che necessitano di un ricovero immediato, vengono trasferiti in reparto.



Le prime formalità amministrative vengono svolte in Pronto Soccorso; ulteriori richieste vengono poi segnalate al paziente e/o ai suoi familiari direttamente dal personale del reparto. Nell'interesse dei nostri pazienti preghiamo gentilmente i familiari di voler far pervenire alla Clinica tutti i documenti richiesti in tempi brevi.

Alloggio per gli accompagnatori

In qualità di paziente in classe assicurativa privata, ha la possibilità di ospitare nella sua camera un accompagnatore. Per ragioni di cura e di igiene questa prassi non è generalizzata. Per ogni singolo caso è necessaria una verifica da parte del personale curante. Le spese per il vitto e l'alloggio sono a carico dell'accompagnatore e possono essere visionate nell'ultimo capitolo di questa guida (*Servizi offerti a pagamento*).

Medicamenti di uso corrente

Per motivi di spazio e di gestione delle scadenze, la farmacia della Clinica non può tenere in riserva tutti i medicinali disponibili sul mercato svizzero. Inoltre, sottostando al controllo dell'autorità di vigilanza, siamo obbligati a garantire l'economicità delle cure, utilizzando i farmaci meno cari e, laddove disponibili, i farmaci generici.

Pertanto, all'arrivo in Clinica, si può presentare la necessità di sostituire i medicinali di uso corrente con altri farmaci che garantiscono gli stessi effetti e che sono iscritti nella nostra lista dei farmaci. Al fine di evitare eventuali inconvenienti legati a questa prassi, le chiediamo gentilmente di portare con sé i medicinali che assume regolarmente. All'arrivo in Clinica è gentilmente pregato di consegnarli al personale infermieristico, il quale informerà il medico che lo seguirà durante la degenza e ne assicurerà la corretta somministrazione, favorendo una migliore sicurezza nella gestione delle terapie farmacologiche.

Oggetti di valore

La Clinica purtroppo non può assicurare oggetti di valore (orecchini, anelli, collane, vestiti costosi, ecc.), somme di denaro, protesi dentarie o acustiche e altri oggetti di proprietà dei pazienti. Per questa ragione non assumiamo la responsabilità in caso di furto o smarrimento.

Invitiamo lei e i suoi familiari ad astenersi dal portare beni di valore in Clinica. In caso di necessità, la sua camera è dotata di una cassaforte. Per maggiori informazioni può consultare la sezione *Cassaforte* nel capitolo *Degenza in Clinica* di questa guida.

Posteggi

La Clinica Luganese Moncucco dispone di un posteggio a pagamento adiacente al proprio stabile per i pazienti e i visitatori, alle condizioni esposte alle casse situate all'esterno. Nel caso in cui il parcheggio fosse occupato segnaliamo la possibilità di usufruire del vicino parcheggio del centro San Carlo.

Per ragioni di spazio e di costi la invitiamo gentilmente a non lasciare i propri veicoli nel parcheggio della Clinica durante l'intera degenza.



Dove siamo

La Clinica è situata a Lugano, nella zona di Besso. Il vasto parco e l'inserimento in una zona residenziale offrono tranquillità e discrezione sia ai pazienti che ai visitatori. La Clinica è comodamente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici:

- con il treno: si può scendere alla stazione di Lugano e poi raggiungere la Clinica a piedi in circa 10 minuti;
- con il bus: linee 3 o 16 dei Trasporti Pubblici Luganesi (TPL), in direzione di Breganzona con fermata a San Nicolao.

Con i veicoli privati è possibile raggiungere la Clinica utilizzando l'uscita autostradale di Lugano Nord, proseguendo in direzione Lugano centro e seguendo i cartelli stradali (Clinica Luganese Moncucco).



6. La degenza in clinica

Accappatoio

Per rendere ancora più confortevole il suo soggiorno, siamo lieti di metterle a disposizione un accappatoio gratuitamente. Qualora desiderasse trattenerlo al momento della dimissione, avremo la premura di consegnargliene uno nuovo al costo indicato nell'ultimo capitolo di questa guida (*Servizi offerti a pagamento*).

Assistenza spirituale

La Clinica Luganese Moncucco vuole essere un luogo privilegiato per favorire l'incontro del malato con Dio. Le Suore Infermiere dell'Addolorata rappresentano una realtà ben radicata nella nostra struttura e offrono il loro conforto a tutti i pazienti. Qualora lo desiderasse, non esiti a rivolgersi a loro, al cappellano o ai sacerdoti esterni (anche di altro culto) per qualsiasi esigenza di tipo spirituale. Presso la Cappella della Clinica, che si trova al pianterreno, si celebra giornalmente la Santa Messa. Gli orari delle celebrazioni si trovano all'interno di questa guida, nella sezione Orari del capitolo Degenza in Clinica. Se dovesse essere impossibilitato a partecipare alle funzioni religiose, può richiedere alla suora presente in reparto di ricevere la Santa Comunione in camera.

Bancomat

Per consentire ai pazienti e ai visitatori di prelevare i contanti necessari, la Clinica dispone al proprio interno di un terminale bancomat, che si trova a destra della ricezione, entrando dall'ingresso principale della struttura.

Camera

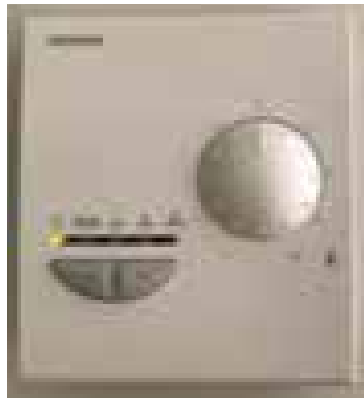
A dipendenza della classe assicurativa, sarà sistemato in una camera singola (assicurazione privata), doppia (assicurazione semi-privata) o tripla (assicurazione comune). Tutte le camere sono provviste di un televisore, una radio ed un telefono personale, situato a fianco del letto.

Alcune camere dispongono di un balcone che offre un bel panorama sulla città e sul lago di Lugano.

Cassaforte

Al fine di agevolare le procedure in caso di esami diagnostici, la invitiamo gentilmente a lasciare gli effetti personali presso il suo domicilio.

Qualora fosse necessario, è possibile riporre alcuni oggetti e/o contanti in un cassetto chiudibile con un codice personale, di cui sono dotate le camere di degenza private.



 tasto CHIAVE

 tasto C

Attenzione:
tastiera sensibile

Istruzioni per la chiusura del cassetto con codice personale

- Premere il tasto C per accendere la tastiera
- Immettere un codice da 4 a 6 cifre
- Premere il tasto CHIAVE

Istruzioni per l'apertura del cassetto con codice personale

- Premere il tasto C per accendere la tastiera
- Immettere il suo codice segreto
- Premere il tasto CHIAVE per confermare

 Tasto C: attivazione tastiera

 Tasto CHIAVE: conferma dei codici inseriti

Nota 1: per annullare un'operazione, digitare nuovamente il tasto C prima di premere il tasto CHIAVE, in modo da poter ricominciare l'immissione del codice.

Nota 2: quando si apre il cassetto con il proprio codice, è possibile scegliere di richiuderlo con un nuovo codice sempre da 4 a 6 cifre. Una volta impostata la nuova sequenza numerica, il codice vecchio verrà cancellato. Le chiediamo cortesemente di lasciare aperta la cassaforte a fine degenza e la ringraziamo per la collaborazione.

Computer portatile

All'interno della Clinica ha la possibilità di utilizzare il suo computer portatile, prestando sempre attenzione alle esigenze dei suoi compagni di stanza.

Le camere sono coperte da una rete wireless che permette di connettersi ad Internet in modo semplice ed efficace. I pazienti con copertura semi privata e privata beneficiano di questo servizio gratuitamente, pertanto può richiedere la password e le istruzioni per il collegamento al personale dell'ufficio accettazione pazienti o alla ricezione al pianterreno.

Disabili

Particolare attenzione è rivolta ai pazienti disabili, i quali possono usufruire delle migliori infrastrutture per i loro spostamenti interni alla Clinica e a cui sono riservati dei posti auto adiacenti all'entrata principale.

Fiori

Qualora dovesse ricevere in dono dei fiori durante la degenza, di principio la responsabilità della loro cura spetta a lei o ai suoi familiari e non al personale di reparto. Inoltre, per questioni di igiene, all'interno delle stanze sono concessi solo fiori recisi.

La ringraziamo anticipatamente per la comprensione e la collaborazione.

Fumo ed alcool

Per motivi di sicurezza e riguardo degli altri ospiti, qualora desiderasse fumare in Clinica è pregato di utilizzare esclusivamente i seguenti spazi:

- i balconi dei reparti, in prossimità dei posacenere (chiediamo cortesemente, per rispetto dei non fumatori, di chiudere sempre la porta-finestra e di non occupare l'intero balcone per fumare);
- il parco della Clinica, nelle apposite aree dotate di posacenere;
- i tavoli all'esterno della caffetteria, prestando attenzione poiché nell'atrio che porta al parco sono presenti dei tavoli dove è previsto il divieto di fumare.

Salvo controindicazioni mediche, il consumo di vino e birra è concesso in reparto o presso la caffetteria della Clinica. La preghiamo di evitare nel modo più assoluto qualsiasi abuso e di attenersi strettamente alle indicazioni del personale durante il soggiorno in Clinica.

Lavanderia

Qualora lo desiderasse, la Clinica può offrirle l'accesso facilitato ad una lavanderia esterna.

Tale servizio può essere richiesto insieme al listino prezzi al personale curante o al servizio alberghiero, i quali si occuperanno di organizzare il ritiro e la consegna degli indumenti da lavare.

Minibar

Al fine di rendere il suo soggiorno in Clinica più gradevole, il personale del servizio alberghiero sarà lieto di allestirle un minibar in camera a pagamento, dal quale potrà attingere liberamente durante la giornata.

Per informazioni sui costi, può consultare l'ultimo capitolo di questa guida (*Servizi offerti a pagamento*).

Parrucchiere

La cura della propria persona può essere un fattore importante per i pazienti degenti. La Clinica non dispone di un parrucchiere al suo interno, ma se lo desidera è libero di chiamare la propria persona di fiducia. In alternativa, il personale curante sarà lieto di fornirle una lista di parrucchieri disposti a garantire un servizio in Clinica.

Posta

Qualora dovesse ricevere della posta, il personale di reparto si incaricherà di recapitargliela in camera, mentre potrà consegnare la corrispondenza affrancata direttamente al personale della ricezione al pianterreno.

Quotidiani

Durante la sua degenza, il personale della Clinica avrà la premura di consegnarle in camera – giornalmente e gratuitamente – una copia di uno dei principali quotidiani ticinesi a sua scelta.

Servizio di ristorazione

La Clinica Luganese Moncucco si impegna ad utilizzare i prodotti stagionali e di favorire la produzione locale, prestando particolare attenzione alle esigenze nutrizionali di ogni singolo paziente.

In ogni camera è possibile consultare il menu giornaliero, il menu à la carte e l'offerta giornaliera della caffetteria, che può essere richiesta al personale del servizio alberghiero tramite servizio in camera, pagando un sovrapprezzo indicato nell'ultimo capitolo di questa guida (*Servizi offerti a pagamento*). In caso di necessità e su indicazione medica, i dietisti della Clinica provvedono a preparare una dieta personalizzata, tenendo in considerazione – nei limiti del possibile – non solo lo stato di salute del paziente, ma anche le sue esigenze e i suoi gusti. Invitiamo i pazienti ad attenersi a quanto suggerito, essendo la dieta una parte importante della cura.

I pasti principali – colazione, pranzo e cena – sono serviti ad orari fissi secondo le indicazioni del personale del servizio di ristorazione. Se non previsti dalla dietoterapia, gli spuntini possono essere richiesti a pagamento tramite il servizio in camera, consultando l'offerta della caffetteria situata al pianterreno.

Gli accompagnatori dei pazienti privati beneficiano della possibilità di pranzare e/o cenare insieme in camera, facendone richiesta al personale del servizio ristorazione ai prezzi indicati nell'ultimo capitolo di questa guida (*Servizi offerti a pagamento*). Inoltre, la caffetteria – aperta tutti i giorni dalle 7:30 di mattina alle 19:30 di sera – dispone di una variegata offerta di pasti caldi e freddi, permettendo ai pazienti, ai familiari e ai visitatori di trascorrere insieme qualche piacevole momento di svago.

Telefono

Noleggio apparecchio telefonico

Al fine di poter effettuare chiamate in uscita e di ricevere chiamate su un numero diretto, ha la possibilità di utilizzare la scheda telefonica fornita dalla Clinica. Per il noleggio dell'apparecchio telefonico, le sarà addebitato CHF 1.00.– al giorno, anche qualora il telefono non fosse utilizzato. Alle chiamate in uscita non sarà aggiunta alcuna sovrattassa.

Deposito scheda telefonica

Per ricevere la scheda telefonica le sarà gentilmente richiesto un deposito pari a CHF 30.00.–:

- CHF 15.00.– quali deposito per il rilascio della tessera, che sarà restituito al momento della riconsegna presso la ricezione situata al pianterreno;
- CHF 15.00.– quali traffico minimo per i costi delle chiamate. Se non dovesse usufruire dell'intera somma a disposizione, la differenza le sarà restituita al momento della riconsegna della tessera presso la ricezione situata al pianterreno.

Caricamento della tessera

Durante la degenza la tessera potrà essere ricaricata presso l'ufficio accettazione o presso la ricezione situati al pianterreno.

Uscita dalla Clinica

Al termine del soggiorno è gentilmente pregato di restituire la tessera telefonica al personale della ricezione al pianterreno. In tale sede le sarà restituito il deposito versato di CHF 15.00.– e il saldo residuo.

Chiamate dall'esterno

Durante il giorno, dalle ore 07:00 alle ore 21:00, è possibile ricevere chiamate dall'esterno al proprio numero di telefono diretto, indicato sull'apposito prospetto rilasciato dall'ufficio accettazione pazienti al momento del ricovero. Qualora non desiderasse essere disturbato, potrà chiedere al personale curante il blocco delle telefonate in entrata.

Istruzioni per l'uso del telefono

Attivazione del telefono

La tessera telefonica deve essere inserita nell'apposita fessura del telefono con la freccia rivolta verso l'alto. Per sicurezza, quando lascia la camera, può portare con sé la tessera telefonica e reinserirla nuovamente nell'apparecchio al suo rientro in camera.

Per effettuare una chiamata verso l'esterno della Clinica

1. Alzare il ricevitore
2. Premere tasto AMT per i modelli Alcatel
3. Premere tasto 0 per i modelli Philips
4. Aspettare il suono della linea
5. Comporre il numero di telefono desiderato

Per contattare il centralino della Clinica

1. Alzare il ricevitore
2. Comporre il numero 111

Per ricevere informazioni in merito al saldo della tessera telefonica

1. Alzare il ricevitore
2. Premere il tasto Konto

Televisione e radio

Ogni camera dispone di un televisore e di una radio. La invitiamo gentilmente a prestare attenzione alle esigenze degli altri ospiti, secondo le regole di buona convivenza.

Di seguito elenchiamo i canali a disposizione.

Canali TV

1	RSI La 1
2	RSI La 2
3	SRF 1
4	RTS un
5	RAI1
6	RAI 2
7	RAI3
8	Canale 5
9	Rete 4
10	Italia 1
11	Telepace
12	SAT 2000
13	RAI NEWS 24
14	SAT 1
15	CNN
16	Eurosport

Canali Radio

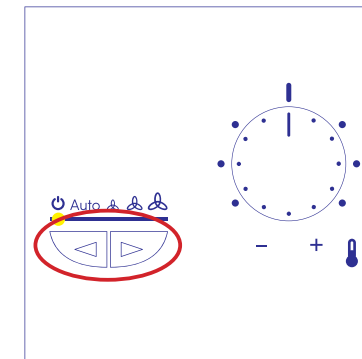
17	Rete 1
18	Rete 2
19	Rete 3
20	SRF 1
21	DRS 1
22	Swiss Classic
23	Swiss Jazz
24	Swiss Pop

Termostato

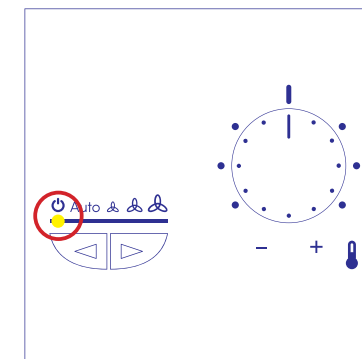
Al fine di rispondere alle sue esigenze e di creare un ambiente confortevole, la sua camera di degenza è dotata di un termostato.

La temperatura ideale preimpostata per il funzionamento del raffrescamento / riscaldamento è fra i 22°C e i 24°C. L'impianto gestisce automaticamente la richiesta di fresco e/o di caldo in funzione della temperatura rilevata nella camera di degenza. Al di sotto dei 22°C è possibile inserire il supporto termico e al di sopra dei 24°C l'immissione di aria fredda, come spiegato di seguito.

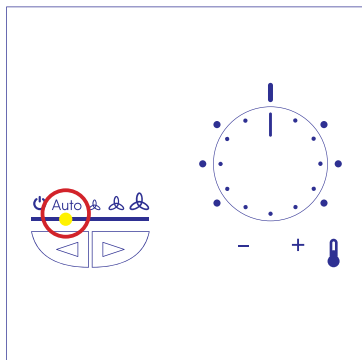
Per un corretto funzionamento dell'impianto e per il suo benessere, il termostato dovrebbe restare in modalità automatica con la regolazione della temperatura manuale in posizione verticale.



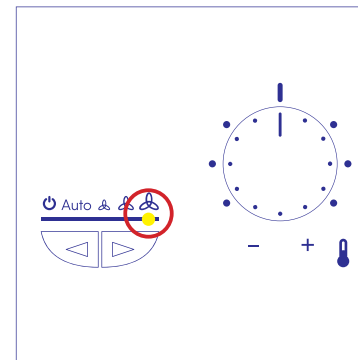
Tramite le frecce destra / sinistra si effettuano i seguenti comandi:



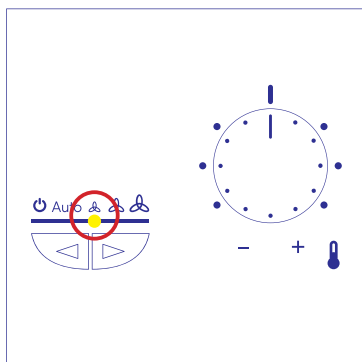
Modalità impianto spento, con un minimo di ricambio d'aria.



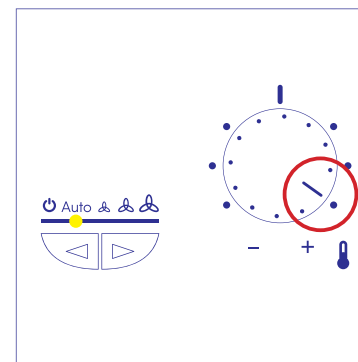
Modalità automatica:
l'impianto gestisce
automaticamente
il flusso d'aria.



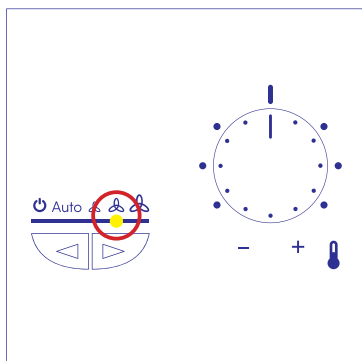
Modalità manuale:
immissione d'aria
ad alta velocità.



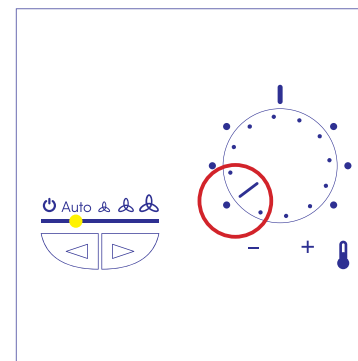
Modalità manuale:
immissione d'aria
a bassa velocità.



Modifica manuale
temperatura ambiente
desiderata: da +1°C a +3°C.
In posizione positiva
l'ambiente desiderato
varia dai 25°C ai 27°C.



Modalità manuale:
immissione d'aria
a media velocità.



Modalità manuale
temperatura ambiente
desiderata: da -1°C a -3°C.
In posizione negativa
l'ambiente desiderato
varia dai 19°C ai 21°C.

Visitatori

Le esigenze terapeutiche dei pazienti e la necessità di garantire la privacy durante l'erogazione delle cure impongono di limitare gli orari di visita. I visitatori sono gentilmente pregati di lasciare le camere durante le visite mediche e le cure infermieristiche.

Inoltre, ci permettiamo di ricordarle che la brevità delle visite contribuisce al suo benessere e alla sua libertà poiché, in caso di malattia, può necessitare di maggiore tranquillità. I pazienti privati godono di orari di visita prolungati, tutti i giorni dalle 11.00 di mattina alle 20.00 di sera.

Visite mediche e responsabilità

Tutte le decisioni legate alla terapia e al percorso di cura sono di competenza dei medici, che ne portano anche le responsabilità. I medici si impegnano a collaborare tra di loro e con il personale infermieristico per garantire le migliori cure possibili.

Le visite mediche si svolgono in base alle sue esigenze cliniche e all'organizzazione dei medici curanti e dei reparti di ricovero. Durante le visite sarà informato sul decorso della sua malattia, sul trattamento previsto e potrà ottenere risposte concrete alle sue domande. La invitiamo a farsi parte attiva nel processo di cura e a sottoporre al medico e agli infermieri tutte le domande e dubbi che ritiene utili e necessari.

Per rispetto della sfera personale, salvo eccezioni, durante la visita medica non sono ammessi visitatori.

Orari

Accettazione

Lu – Ve:	07:00 – 19:00
Sa – Do:	08:30 – 17:30

Caffetteria

Lu – Do:	07:30 – 19:30
----------	---------------

Orari di contatto dall'esterno con i medici assistenti

Mattino	11:00 – 12:00
Pomeriggio	17:30 – 18:30

Pasti

Colazione	07:30 circa
Pranzo	12:00 circa
Cena	18:00 circa

Presenza del medico senior in reparto

Si consiglia di verificare direttamente con il caporeparto gli orari di presenza del medico.

Ricezione

Lu – Ve:	06:30 – 22:00
Sa – Do:	07:00 – 22:00

Servizio Religioso

Giorni feriali		Domenica e giorni festivi
Santa Messa	15:00	09:45
Rosario	06:30	–
Vespri	18:00	18:00
Adorazione eucaristica	17:30 (solo il primo venerdì del mese e il secondo giovedì del mese)	17:30

Visite nei reparti di cura

Tutti i giorni	10:00 – 20:00
----------------	---------------



7. Dimissione e continuazione delle cure

L'organizzazione della dimissione

Il medico curante in Clinica si occupa di valutare, in base alle sue condizioni di salute, il giorno previsto per la dimissione o per l'eventuale trasferimento in un altro istituto di cura. Anche contro le indicazioni del personale sanitario, potrà chiedere di lasciare la Clinica in ogni momento, ma dovrà assumersi la piena responsabilità della propria decisione, la quale verrà riportata nella cartella clinica.

Normalmente le dimissioni si svolgono al mattino, entro le ore 10:00. Il personale di reparto si impegnerà ad informarla sul giorno previsto per la dimissione, in modo da favorirne l'organizzazione. Incoraggiamo lei e i suoi familiari ad esprimere ogni dubbio, domanda o necessità, in modo da poter garantire il nostro pieno sostegno. Inoltre, nel nostro Cantone esiste un'ampia rete di cure domiciliari in grado di offrire un ottimo servizio in caso di bisogno. Il nostro servizio sociale è sempre a disposizione per ulteriori dettagli.

Prima di lasciare il reparto, la invitiamo a prendere con sé tutti gli effetti personali e ad informare il personale infermieristico della propria partenza. In seguito, le chiediamo gentilmente di recarsi presso la ricezione – situata al pianterreno – per sbrigare le seguenti attività:

- riconsegnare la tessera telefonica e ritirare l'eventuale credito ancora presente;
- pagare i servizi e le prestazioni non coperti dall'assicurazione malattia (bibite, pasti accompagnatori, ecc.);
- disbrigare le ultime formalità amministrative.

La ringraziamo fin da ora per la sua preziosa collaborazione.

Il servizio sociale

Il servizio sociale è un'unità interna della Clinica creata appositamente per il sostegno e l'accompagnamento dei pazienti e dei loro familiari. Per risolvere dubbi legati alla degenza o al rientro al domicilio, la preghiamo di non esitare a rivolgersi al personale di reparto, il quale la metterà in contatto con l'assistente sociale.

Le competenze di questo servizio riguardano:

- l'aiuto nelle pratiche burocratiche concernenti l'assicurazione invalidità (AI), l'assicurazione perdita di guadagno, ecc.;
- le informazioni riguardanti i centri diurni, le cliniche di riabilitazione, i ricoveri temporanei in case di cura, le case per anziani e i servizi di cure domiciliari presenti nella regione;
- il sostegno e l'aiuto per il reinserimento sociale dopo il ricovero.

Trasporti per il rientro

In caso di necessità, la invitiamo a rivolgersi al personale di reparto per l'organizzazione del suo rientro. Il personale curante dispone di un elenco dei mezzi di trasporto e del modulo necessario per la richiesta di tale servizio.

Per quanto concerne i costi, il trasporto richiesto da altre strutture viene preso a carico dall'ospedale richiedente, ad eccezione dei trasferimenti dalla Clinica verso altre strutture per esami specialistici, con rientro in giornata, che sono interamente a carico della Clinica.

Dopo la dimissione

In alcuni casi il rientro alla vita quotidiana può presentare alcune difficoltà. Spesso un aiuto esterno, come il servizio di infermieri a domicilio, il servizio di pasti a domicilio o altro ancora, possono essere un sostegno molto importante. Se lei sentisse questa esigenza, la invitiamo a rivolgersi al nostro servizio sociale che si preoccuperà di darle tutte le indicazioni necessarie ed indirizzarla verso l'organizzazione più idonea al suo caso.

Inoltre, se dopo la dimissione il suo stato di salute dovesse nuovamente peggiorare, se una ferita dovesse iniziare a farle male o in caso di altri sintomi gravi, la preghiamo di rivolgersi al più presto al suo medico di famiglia, il quale saprà consigliarla nel modo migliore, prendendo eventualmente contatto con il medico curante della Clinica.





8. Ci aiuti a migliorare

Caro Paziente e cari Accompagnatori, il ricovero in un istituto sanitario rappresenta un momento delicato nella vita di ogni persona e noi desideriamo prendercene cura al meglio. Per questo, ci impegniamo costantemente per migliorare tutti gli aspetti legati all'assistenza sanitaria e al soggiorno in Clinica di ogni singolo paziente. Negli anni, in collaborazione con la Fondazione per la Sicurezza dei Pazienti, abbiamo promosso alcune iniziative, mettendo in atto degli strumenti volti a favorire la collaborazione tra pazienti, familiari e personale curante e a prevenire situazioni potenzialmente a rischio:

- Un libretto informativo ("Evitare gli errori – con il suo aiuto! La sua sicurezza in ospedale") per sensibilizzare la popolazione in merito ad alcuni aspetti importanti per la propria sicurezza, in cui si invita ogni paziente a contribuire al fine di evitare potenziali errori.
- Un calepino nel quale ogni paziente può appuntare eventuali domande per gli infermieri o per i medici, al fine di facilitare questi momenti di incontro e di scambio di informazioni.
- Un volantino che tratta il tema dei medicinali ("Evitare gli errori – con il suo aiuto! La sua sicurezza in ospedale: i medicinali"), con l'obiettivo di invitare ogni paziente a partecipare attivamente al processo che porta all'assunzione dei farmaci, segnalando immediatamente eventuali dubbi.

La Clinica desidera mantenere un rapporto aperto, di trasparenza e di comunicazione tra pazienti, familiari e collaboratori. Nella nostra struttura ogni potenziale evento avverso o errore è visto come fonte di conoscenza, come spunto per mettersi in discussione, per sensibilizzare il personale e per attivare un processo di miglioramento continuo. Siamo anche consapevoli che per potere migliorare la qualità dei servizi è necessario valutarla e misurarla, al fine di apportare i correttivi necessari e monitorare i cambiamenti. Per questo motivo abbiamo bisogno di voi, del

racconto del vostro vissuto in Clinica ed eventuali proposte di miglioramento. La vostra opinione ci interessa ed è importante, poiché ci permette di continuare a migliorarci, per voi e insieme a voi.

Vi invitiamo quindi gentilmente a compilare il formulario "Ci dia una mano", affinché le vostre segnalazioni e/o suggerimenti possano essere debitamente presi in considerazione.

Infine, la Clinica Luganese Moncucco partecipa a misurazioni periodiche atte a monitorare la qualità delle cure erogate, nel rispetto del contratto stipulato con l'ANQ (Associazione Nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche). A dipendenza del momento del ricovero, potrà capitare che riceviate un questionario da compilare relativo al vostro grado di soddisfazione.

Ci auguriamo di essere all'altezza delle vostre aspettative e vi ringraziamo per la vostra preziosa collaborazione.



9. Diventi sostenitore

Se lo desidera, è possibile sostenere la Clinica o l'attività svolta da parte delle Suore Infermiere dell'Addolorata mediante delle donazioni a due specifiche Fondazioni. Anche la più piccola offerta potrà contribuire ad un grande gesto di solidarietà.

Sostenere la Clinica Luganese Moncucco

Per assicurare nel tempo una risposta concreta ai bisogni del malato – in piena sintonia con la visione della Clinica Luganese Moncucco e il Carisma delle Suore Infermiere dell'Addolorata – è stata istituita la Fondazione per la Solidarietà della Clinica Luganese, a carattere non profit e riconosciuta di pubblica utilità da parte dell'autorità del Canton Ticino.

La Fondazione si impegna a raccogliere e gestire risorse finanziarie, destinandole a diversi scopi quali:

- il sostegno finanziario ai pazienti più bisognosi che non sono considerati dal sistema sanitario;
- l'investimento in moderne apparecchiature e infrastrutture sanitarie per la diagnostica e la cura dei pazienti;
- la ricerca, la formazione e la riqualifica professionale degli operatori sanitari attivi presso la Clinica.

Per sostenere la Fondazione con una donazione, deducibile fiscalmente, è possibile effettuare un versamento presso:

**Fondazione per la Solidarietà
della Clinica Luganese Moncucco**
Banca Raiffeisen, Via Pretorio 22, 6900 Lugano
Numero di C/C: 1061494.05
Numero IBAN: CH62 8037 5000 1061 4940 5
Numero Clearing: 80375

La Fondazione predispone di un Consiglio di Fondazione che, riunendosi, decide sul devolversi delle donazioni, seguendo un processo specifico: il Presidente del Consiglio

riceve le domande che rispecchiano delle esigenze che possono provenire da tutti i livelli della Clinica (medici, centri di competenza, reparti, ecc.), tali domande sono accompagnate da una lettera di motivazione e da un'offerta dettagliata, nella quale la richiesta viene esplicitata il più precisamente possibile, anche in termini di costi. Durante le riunioni il Consiglio valuta tali domande e prende una decisione in base ai benefici che la Clinica può ricavarne per la cura dei suoi pazienti.

Sostenere la Congregazione delle Suore Infermiere dell'Addolorata

Per chi volesse essere maggiormente vicino al servizio svolto dalle Suore Infermiere dell'Addolorata, la Fondazione della Congregazione delle Suore Infermiere dell'Addolorata mette a disposizione il seguente conto corrente:

**Fondazione della Congregazione
delle Suore Infermiere dell'Addolorata
Banca Popolare di Sondrio (Suisse)
6900 Lugano / Suc. Chiasso
Numero di C/C: 69-10314-2
IBAN : CH26 0825 2011 0424 C000 C
Clearing: 8252**

La Congregazione ringrazia anticipatamente, promettendo un quotidiano ricordo nella preghiera a tutti i benefattori ed assicurando di utilizzare ogni piccola e grande somma di denaro – deducibile fiscalmente – unicamente per le seguenti finalità:

- provvedere ai bisogni delle comunità delle suore e alla formazione delle novizie;
- promuovere e sostenere le opere caritatevoli della Congregazione nei paesi in via di sviluppo.



10. Servizi offerti a pagamento

Nota: i pagamenti in contanti possono essere effettuati in Euro, ricevendo l'eventuale resto in Franchi svizzeri. Il tasso di cambio applicato le sarà comunicato dal personale amministrativo che si occuperà dell'incasso.

Accappatoio

Qualora desiderasse trattenere l'accappatoio che le abbiamo fornito gratuitamente durante la degenza, al momento della dimissione avremo la premura di consegnargliene uno nuovo al costo di CHF 40.–.

Bibite

La carta vini e bevande alcoliche è disponibile separatamente. Per il consumo di bibite analcoliche la preghiamo di fare riferimento all'offerta del minibar o al servizio in camera.

Cartella clinica

Ogni paziente, mediante domanda scritta, ha il diritto di consultare la propria cartella clinica e i referti medici allegati. Per ottenere la copia cartacea della cartella clinica è richiesto il pagamento di una tassa amministrativa di CHF 30.–.

Collegamento Wi-Fi

Durante il soggiorno in Clinica può beneficiare gratuitamente della rete wireless. Su richiesta, il personale dell'ufficio accettazione pazienti o della ricezione al pianterreno sarà lieto di fornirle la password e le istruzioni per il collegamento.

Lavanderia

La Clinica offre ai propri pazienti degenti l'accesso facilitato ad una lavanderia esterna. Tale servizio può essere richiesto insieme al listino prezzi al personale curante o al servizio alberghiero, i quali si occuperanno di organizzare il ritiro e la consegna degli indumenti da lavare.

Minibar

Al fine di rendere il suo soggiorno in Clinica più gradevole, il personale del servizio alberghiero le ha gentilmente allestito un minibar in camera, dal quale potrà attingere liberamente durante la sua degenza. Il listino prezzi del minibar è disponibile separatamente.

Posteggio

Il posteggio della Clinica è a disposizione dei pazienti e dei visitatori alle condizioni esposte alle casse situate all'esterno.

Servizio in camera

Qualora lo desideri, l'offerta della caffetteria può essere richiesta al personale del servizio alberghiero tramite servizio in camera, con un sovrapprezzo di CHF 5.– per ogni servizio.

Tariffe accompagnatori

Pernottamento	60.00
Colazione	15.00
Pranzo	30.00
Cena	25.00

Tassa amministrativa

La invitiamo ad effettuare i pagamenti di tutte le consumazioni in contanti presso la ricezione della Clinica situata al pianterreno. In caso contrario, la informiamo che dovrà essere emessa una fattura con un supplemento di CHF 20.– per le spese amministrative.

Telefono

Per l'eventuale noleggio dell'apparecchio telefonico, le sarà addebitato CHF 1.00.– al giorno, anche qualora il telefono non fosse utilizzato. Alle chiamate in uscita non sarà aggiunta alcuna sovrattassa.

Per ricevere la scheda telefonica le sarà gentilmente richiesto un deposito pari a CHF 30.00.–:

- CHF 15.00.– quali deposito per il rilascio della tessera, che sarà restituito al momento della riconsegna presso la ricezione situata al pianterreno;
- CHF 15.00.– quali traffico minimo per i costi delle chiamate. Se non dovesse usufruire dell'intera somma a disposizione, la differenza le sarà restituita al momento della riconsegna della tessera presso la ricezione situata al pianterreno.

**Clinica Luganese
Moncucco**

Via Moncucco 10
6903 Lugano

Società anonima No Profit

info@moncucco.ch

www.moncucco.ch

T+ 41 91 960 81 11

F+ 41 91 966 76 31