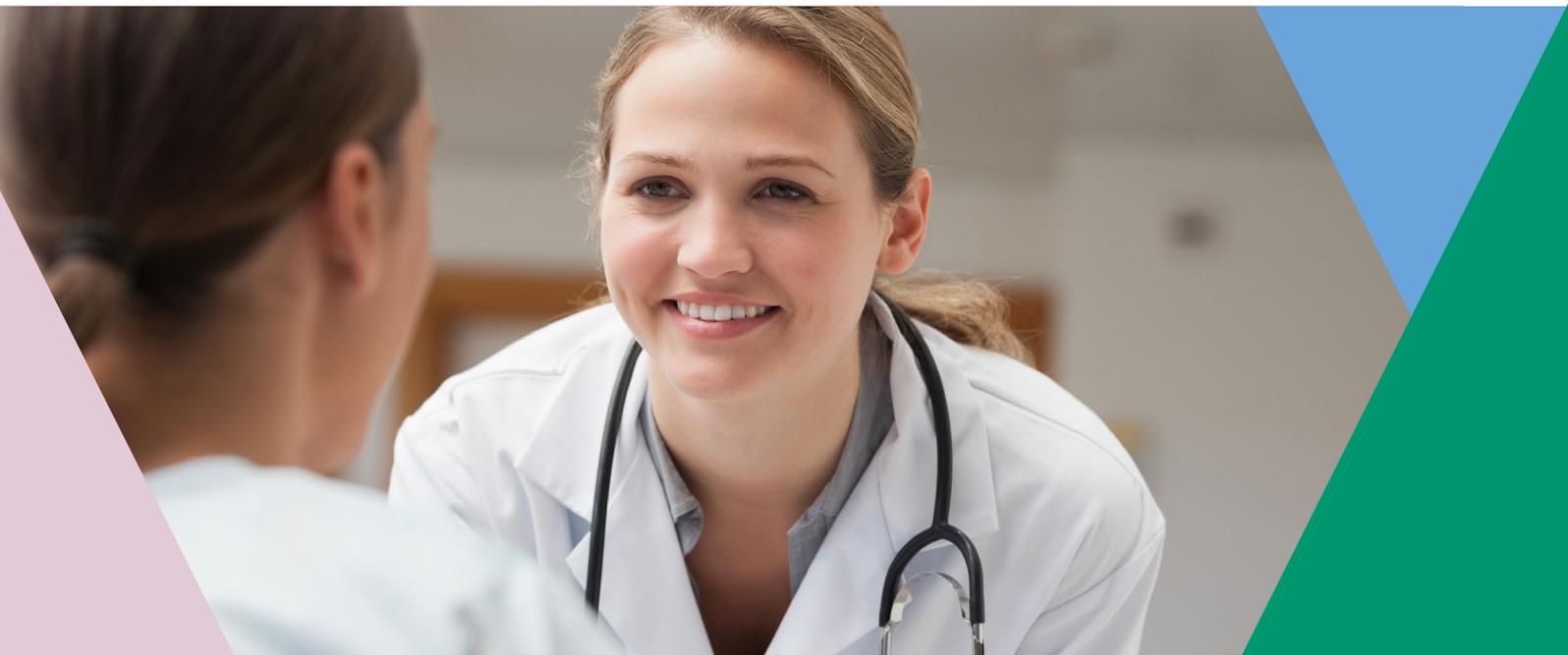


# Benvenuti all'Inselspital

Informazioni importanti per i/le pazienti  
in preparazione del ricovero ospedaliero



# Indice

## Prima della sua degenza

- La sua registrazione ..... 4
- Chi paga per la sua degenza in ospedale?  
Informazioni sulla garanzia dei costi ..... 6
- Documenti importanti per la fatturazione  
del suo trattamento ..... 8
- Ciò che deve sapere prima della sua degenza .. 9

## Durante la sua degenza

- Cure mediche e infermieristiche ..... 10
- Visite ..... 12
- La sua sicurezza ..... 13
- Utilizzo dei media in ospedale ..... 14
- Servizio alberghiero per pazienti ..... 16
- Informazioni importanti dalla A alla Z ..... 18
- Etica e assistenza spirituale ..... 20
- L'Insel costruisce per lei ..... 22
- Preparazione della dimissione ..... 23
- La sua opinione conta ..... 23

**Informazioni legali** ..... 24

**Contatti** ..... 27

Per la preparazione  
della sua degenza  
trova sull'ultima  
pagina una

**lista di controllo** separabile.



# Contatti

<b>Centralino</b>	+41 31 632 21 11	
<b>Gestione e accettazione pazienti nel ASH</b>		
Sportello informazioni centrale	+41 31 632 28 12	<a href="mailto:patientenmanagement.bhh@insel.ch">patientenmanagement.bhh@insel.ch</a>
<b>Gestione e accettazione pazienti nelle cliniche pediatriche</b>		
Info cliniche pediatriche	+41 31 632 91 21	<a href="mailto:patientenmanagement.kikli@insel.ch">patientenmanagement.kikli@insel.ch</a>
<b>Gestione e accettazione pazienti nella clinica di ginecologia e ostetrica</b>		
Accoglienza clinica di ginecologia e ostetrica	+41 31 632 10 10	<a href="mailto:patientenmanagement.fkl@insel.ch">patientenmanagement.fkl@insel.ch</a>
<b>Gestione pazienti</b>		
Pazienti extracantonali	+41 31 632 08 44	<a href="mailto:patientenmanagement.ak@insel.ch">patientenmanagement.ak@insel.ch</a>
<b>Gestione pazienti</b>		
Insel International Center	+41 31 632 44 33	<a href="mailto:iic@insel.ch">iic@insel.ch</a>
<b>Consulenza sociale e per la dimissione</b>	+41 31 632 91 71	<a href="mailto:sozialberatung@insel.ch">sozialberatung@insel.ch</a>
<b>Ufficio di difesa civica per pazienti</b>	+41 31 632 85 85	<a href="mailto:ombudsstelle@insel.ch">ombudsstelle@insel.ch</a>
<b>Ufficio etica</b>	+41 31 632 19 56	
<b>Segnalazioni di furti (</b> sicurezza operativa)	+41 31 632 83 00	
<b>Ufficio oggetti smarriti</b>	+41 31 632 66 66	
<b>Cassa</b>	+41 31 632 83 38	

# Benvenuti all'Inselspital

Gentile paziente,  
cari genitori e familiari,

La sua salute è una grande risorsa. Nell'Inselspital la aspettano cure mediche di eccellenza e un'assistenza caratterizzata da attenzione e sensibilità. Oltre alle cure professionali, poniamo al centro delle nostre azioni il rispetto e il contatto umano, poiché siamo consapevoli che la degenza in ospedale è spesso associata ad ansie e preoccupazioni.

Per questo le siamo ancora più grati per la fiducia che ripone in noi. Facciamo ogni sforzo per rendere il suo soggiorno il più confortevole possibile. Questo opuscolo ha lo scopo di aiutarla a prepararsi nel migliore dei

modi e a orientarsi nel nostro ospedale. La ringraziamo per l'attenta lettura di questo opuscolo informativo, rivolgendoci tempestivamente eventuali domande. I numeri di telefono e gli indirizzi e-mail sono riportati in fondo all'opuscolo.

Le facciamo i nostri migliori auguri di una rapida guarigione!

Inselspital  
Ospedale Universitario di Berna

# La sua registrazione

Per poter preparare in modo ottimale la sua permanenza nel nostro ospedale, la preghiamo di registrarsi prima del ricovero. Sono a sua disposizione le opzioni descritte di seguito.

## Registrazione online

Si iscriva comodamente da casa alla pagina [www.inselgruppe.ch/check-in](http://www.inselgruppe.ch/check-in).



A questo scopo ha bisogno della sua tessera d'assicurato e della nostra convocazione.

La preghiamo di registrarsi almeno 24 ore prima del suo ricovero, in modo che possiamo avere abbastanza tempo per la lavorazione.

## Registrazione per posta

Per registrarsi per posta, utilizzi l'accluso modulo di registrazione «**Vi regaliamo tempo**». Ce lo invii nella busta di risposta entro e non oltre tre giorni prima della data del ricovero.

Se non utilizza nessuna di queste opzioni, si annunci il giorno del ricovero presso i nostri sportelli accoglienza del Anna-Seiler-Haus (ingresso principale), della Clinica di ginecologia e ostetrica, dell'Wilhelm-Fabry-Haus o della Clinica pediatrica. Le informazioni al riguardo sono reperibili nella convocazione della clinica. Preveda circa 30 minuti per l'accettazione amministrativa in loco.

## Ha altre domande sulla registrazione?

Ci invii una e-mail. L'indirizzo e-mail dello sportello accettazione responsabile è riportato in fondo a questo opuscolo.

## NOTA

La registrazione non è necessaria se negli ultimi sei mesi



- ha completato la registrazione presso un'accettazione pazienti dell'Insel Gruppe,
- ha inviato un modulo di registrazione o
- ha effettuato la registrazione online.



# Chi paga per la sua degenza in ospedale?

## Informazioni sulla garanzia dei costi

È bene che in ospedale lei abbia modo di concentrarsi sulla sua guarigione. Pertanto, prima del suo ricovero in ospedale legga attentamente le seguenti informazioni e chiarisca dove e come è assicurata/o.

### COPERTURA DEI COSTI PER PAZIENTI CON UNA ASSICURAZIONE MALATTIE SVIZZERA

(Assicurazione malattie, invalidità, infortunio o militare)

La informiamo che in conformità con la legge sulle assicurazioni sociali ha l'obbligo di collaborare con l'ospedale. In caso di informazioni errate o insufficienti, mancata presentazione della notifica d'infortunio, mancata iscrizione all'assicurazione invalidità ecc., lei è personalmente responsabile della

copertura dei costi dei trattamenti o della degenza ospedaliera. Lei ha inoltre l'obbligo di presentare la tessera d'assicurato nazionale ogni volta che si avvale di una prestazione.

#### Reparto comune

In una procedura online, l'Inselspital verifica la validità della sua tessera d'assicurato e quindi anche se i costi della sua degenza ospedaliera sono coperti.

#### Reparto semiprivato o privato

Se lei ha un'assicurazione privata o semiprivata, l'Inselspital otterrà la necessaria garanzia di assunzione dei costi direttamente dal suo assicuratore, presupponendo che lei sia consenziente. Qualora non fosse d'accordo, la pre-

ghiamo di segnalarlo all'accettazione pazienti.

Per il trattamento nel reparto semiprivato o privato richiediamo, il giorno del ricovero, il «**Modulo di ricovero ospedaliero**» firmato. Riceverà un modulo da compilare insieme alla convocazione dell'ospedale.

La preghiamo gentilmente di informarci dei periodi di carenza o delle riserve d'assicurazione prima del ricovero in ospedale. Per periodo di carenza si intende l'intervallo di tempo (dall'inizio del contratto) durante il quale lei non ha ancora diritto a prestazioni assicurative. La durata del periodo di carenza e le prestazioni interessate variano.

I costi dei trattamenti non coperti dalla sua assicurazione saranno fatturati a lei personalmente. In questo caso riceverà un contratto di trattamento e le verrà chiesto di pagare in anticipo al momento dell'ingresso in ospedale.

### **Spese personali**

I costi relativi a prestazioni usufruite a titolo personale, ad esempio telefonate o pasti per persone in visita, le saranno addebitati direttamente, sempre che non siano inclusi nelle prestazioni ospedaliere previste dalla tariffazione.

### **PAZIENTI CON RESIDENZA AL DI FUORI DEL CANTON BERNA**

I suoi costi per il reparto comune sono coperti, se:

- è coinvolto/a in un caso di emergenza nella zona di Berna,
- dispone di un'assicurazione ospedaliera complementare per tutta la Svizzera o
- l'ufficio del medico cantonale del suo cantone di domicilio ha rilasciato una garanzia di assunzione dei costi alla tariffa di riferimento dell'Insel Gruppe AG.

Negli altri casi, la Gestione pazienti sarà lieta di fornirle informazioni su come coprire i costi come privato.

### **PAZIENTI INTERNAZIONALI**

L'Insel International Center assiste amministrativamente tutti i pazienti che non hanno un'assicurazione malattie in Svizzera o che hanno un'assicurazione complementare estera, nonché tutto il personale diplomatico con carta di legittimazione svizzera, indipendentemente dal luogo in cui è assicurato.

Per informazioni sull'Insel International Center consulti il sito [www.iic.insel.ch/it](http://www.iic.insel.ch/it)



# Documenti importanti per la fatturazione del suo trattamento

## Infortunio

In caso di infortunio non dimentichi di informare l'assicuratore contro gli infortuni e il suo datore di lavoro. Porti con sé il certificato d'infortunio in modo che possiamo notificare le prestazioni direttamente all'assicurazione contro gli infortuni responsabile, che ha assolutamente bisogno del numero di infortunio.

## Infermità congenite

Se è presente un'infermità congenita (IC) o un quadro patologico riconosciuto dall'assicurazione invalidità (AI), porti assolutamente con sé il numero IC e/o la decisione dell'AI (o il numero della decisione dell'AI). In questo modo possiamo fatturare le nostre prestazioni direttamente all'ufficio AI competente e/o, se necessario, avviare una registrazione o una registrazione tardiva presso la AI.

## Fatture

L'Inselspital addebita direttamente agli assicuratori le prestazioni che fornisce a pazienti con un'assicurazione sociale svizzera (terzo pagante). A questo scopo abbiamo bisogno della sua tessera d'assicurato.

Al fine di verificarne la validità, dobbiamo ottenere il suo consenso (art. 15 dell'ordinanza sulla tessera d'assicurato per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie). Qualora non fosse d'accordo, la preghiamo di segnalarlo all'Accettazione pazienti il giorno del ricovero.

Per prestazioni che non rientrano nella copertura assicurativa, emettiamo una fattura separata.

### Desidera una copia della fattura?

Allora lo comunichi all'**Accettazione pazienti**.



# Ciò che deve sapere prima della sua degenza

## Consulenza sociale e per la dimissione

Si preoccupa di come affrontare la vita quotidiana nonostante le limitazioni di salute conseguenti al ricovero ospedaliero? O di come organizzare le cure successive o la degenza nella clinica di riabilitazione?

Con la massima discrezione e in coordinamento con il team terapeutico, la nostra consulenza sociale e per la dimissione la assiste per questioni organizzative, finanziarie e di diritto sociale riguardanti qualsiasi aspetto della degenza ospedaliera e della dimissione. Fra gli argomenti trattati vi sono: assistenza/lavoro sostitutivo nell'economia domestica, riabilitazione, cure post-ricovero, registrazione in istituto o (re)inserimento.

Si rivolga al personale di cura o direttamente alla consulenza sociale.

Per ulteriori informazioni (in tedesco):  
[www.insel.ch/sozialberatung](http://www.insel.ch/sozialberatung)



## Categoria di camera e classe assicurativa

Se possibile, le sarà assegnata una categoria di camera in base alla sua copertura assicurativa. Saremo lieti di soddisfare i suoi desideri, consentendole anche il cambio della categoria di camera («upgrade»). La preghiamo di tenere conto che ciò è realizzabile solo nell'ambito delle possibilità a disposizione.

La sua classe assicurativa vale fondamentalmente per l'intera durata della degenza. Se desidera passare a una superiore categoria di camera (upgrade) o classe assicurativa (cambio di classe), contatti la segreteria di reparto.

## Oggetti di valore

Se possibile, le chiediamo di non portare gioielli, oggetti di valore o grandi quantità di denaro in ospedale. In linea di principio l'Insel Gruppe non può assumersi alcuna responsabilità per eventuali perdite. Grazie!

Maggiori informazioni sul ricovero sono disponibili alla pagina Internet (in tedesco):  
[www.insel.ch/spitaleintritt](http://www.insel.ch/spitaleintritt)



# Cure mediche e infermieristiche

Cara paziente,  
caro paziente,

lei è al centro delle nostre azioni e la sua salute è il nostro primo pensiero. I nostri medici e il nostro personale infermieristico e di terapia sono quindi motivati a fare del loro meglio ogni giorno e senza eccezioni.

Nell'Inselspital la aspettano trattamenti medici di eccellenza e cure infermieristiche caratterizzate da attenzione e sensibilità. Personale infermieristico esperto e medici altamente specializzati delle 40 cliniche sono a sua disposizione 24 ore su 24. In qualità di ospedale universitario, le offriamo la possibilità di usufruire dei più moderni sviluppi e metodi in tutti i campi della medicina.

Per garantire la sicurezza dei pazienti ci atteniamo naturalmente alle pertinenti raccomandazioni specialistiche.

Nella vita medica di tutti i giorni non deve mancare l'aspetto umano, che si fonda su un clima di considerazione e rispetto nei confronti delle/dei pazienti. Perché noi abbiamo a cuore la sua guarigione e il suo benessere.

## La cartella informatizzata del paziente (CIP) in Svizzera

Tutti i fornitori e tutte le informazioni sulla cartella informatizzata del paziente (CIP) sono disponibili sul sito **www.patientendossier.ch**, in cui è anche illustrato dove è possibile aprire una CIP. Insel Gruppe aderisce all'area riservata CIP e memorizzerà i suoi do-

cumenti di trattamento essenziali nella sua CIP, qualora ne abbia aperta una.

Per maggiori  
informazioni sulla CIP  
(in tedesco):

**www.insel.ch/  
elektronisches-patientendossier**





# Visite

I suoi familiari sono da noi sempre cordialmente benvenuti. Ricordi di avere riguardo per le altre pazienti e gli altri pazienti quando riceve una visita. Se gli ospiti sono numerosi, può usare come luogo d'incontro anche i nostri caffè o ristoranti. Grazie per la comprensione!

## Orari di visita

- **Camere a più letti:**  
13:00-20:00
- **Camere singole:**  
10:00-21:00



Nelle singole cliniche ci possono essere scostamenti da questi orari di visita. Per informazioni certe è meglio chiedere al personale di reparto.

I genitori di pazienti ricoverati/e nella clinica pediatrica possono rimanere presso i propri figli o le proprie figlie 24 ore su 24.

## Reparto di terapia intensiva e monitoraggio

L'accesso è consentito solo ai familiari più stretti. Gli orari possono essere concordati individualmente con il personale di cura. Per motivi di spazio e igiene, si prega di non portare fiori nel reparto di terapia intensiva e monitoraggio.

## Asilo infantile per le persone in visita

Nell'asilo infantile, un team di volontari e volontarie si prende cura delle bambine e dei bambini sani delle persone in visita. L'assistenza è gratuita e non necessita di alcuna prenotazione.

Ubicazione: Piano A, accanto al ristorante Piazza

Orari di apertura: da lunedì a venerdì, 13:30-16:30

Le informazioni per persone in visita e parenti (in tedesco) sono disponibili anche online all'indirizzo

[www.insel.ch/  
besucher-und-  
angehoerige](http://www.insel.ch/besucher-und-angehoerige)



# La sua sicurezza

La fiducia si basa anche sulla sicurezza. Ecco perché la sua sicurezza e quella dei nostri collaboratori è una priorità assoluta.

L'Inselspital non tollera alcuna forma di violenza o aggressione fisica, sessuale o verbale.

Se durante la sua degenza dovesse diventare vittima o testimone di violenza, la preghiamo di comunicarlo immediatamente al personale di reparto o di chiamare il numero **+41 31 632 33 33** (interno **33 33**) per richiedere aiuto.



Per la sua sicurezza personale, la preghiamo di non lasciare il reparto senza avvisare il personale di cura. Per motivi assicurativi, durante la sua degenza può lasciare l'area dell'ospedale solo con il permesso esplicito del medico. Qualora desideri lasciare l'ospedale contrariamente al parere espresso dal medico, ha l'obbligo di firmare una dichiarazione del paziente.

La ringraziamo per voler contribuire a una convivenza serena e rispettosa nel nostro ospedale!

# Utilizzo dei media in ospedale

## Telefono

Al momento del ricovero riceverà un numero di telefono personale, che le consentirà di telefonare e ricevere chiamate. Tenga presente che queste spese telefoniche sono a suo carico. Tramite il numero principale dell'Insel-spital può informarsi sulle tariffe telefoniche.

**Orari per le telefonate: 07:00-22:00**  
(camera singola senza limitazioni orarie)

## Radio/TV

Radio e televisione sono gratuite. Le istruzioni per l'uso degli apparecchi e le cuffie auricolari si trovano nel suo comodino.

## Social media

Seguiteci sui nostri canali dei social media per ottenere informazioni complete su Insel Gruppe ed essere sempre aggiornati. Vi invitiamo a connettervi con noi e a mettere «mi piace», commentare e condividere i contenuti.

La preghiamo di usare cautela ed essere prudente nell'uso dei social media in ospedale. Nella pubblicazione di messaggi presti attenzione alla protezione dei dati, ma anche ai diritti della personalità di altri/altre pazienti, del personale e propri. Non pubblichi fotografie senza il consenso della persona ritratta. Si assicuri di non pubblicare in alcun caso dati sanitari.



Per accedere ai nostri canali social:

[www.inselgruppe.ch/  
it/socialmedia](http://www.inselgruppe.ch/it/socialmedia)



## Recensioni

Attribuiamo grande importanza all'uso di un modo di comunicare rispettoso e obiettivo. Se non è soddisfatta/o o intende suggerire miglioramenti, contatti la direzione di reparto o l'ufficio di difesa civica dell'Insel-spital. I rispettivi numeri di telefono e indirizzi e-mail sono riportati al termine del presente opuscolo. Se invece vuole esprimere la sua soddisfazione, condivida le sue esperienze. Siamo sempre lieti di ricevere recensioni positive!

## Internet

L'Insel Gruppe offre gratuitamente la connessione Wi-Fi a tutte le persone ricoverate e alle persone in visita.

Sul nostro sito web trova una guida rapida in formato PDF o come video.

[www.insel.ch](http://www.insel.ch) ⇒ Pazienti e visitatori ⇒ Consulenza e servizi ⇒ Accesso gratuito a Internet.

Per visualizzare il video sull'utilizzo della connessione Wi-Fi:



<https://www.insel.ch/de/patienten-und-besucher/beratungen-und-dienstleistungen/wlan>

Se ha bisogno delle istruzioni dopo il suo ingresso in ospedale, si rivolga al personale infermieristico, che glie le stamperà volentieri.

### Ricezione del cellulare nella nuova Anna-Seiler-Haus

Se la copertura di rete del vostro operatore di telefonia mobile è insufficiente all'interno dell'Anna-Seiler-Haus, potete utilizzare la nostra WLAN gratuita per gli ospiti „Public-Inselgruppe“ per telefonare e navigare in internet.



# Settore servizi alberghieri per le e i pazienti

Provvedere alla migliore assistenza medica per le nostre pazienti e i nostri pazienti è una delle nostre massime priorità, così come offrire loro pasti vari ed equilibrati.

Creiamo con tanto impegno e ampie conoscenze pietanze equilibrate e preparate al momento, per pasti all'insegna del gusto. La nostra offerta realizza esperienze culinarie basate sulle più recenti conoscenze di un'alimentazione moderna e ricca di varietà.

Diamo valore alla stagionalità, alla freschezza del mercato e utilizziamo prevalentemente ingredienti regionali. Grazie alle diverse modalità di nutrimento, rispondiamo alle differenti esigenze di qualsiasi paziente, tenendo

conto di aspetti come la cultura e la religione. Saremo lieti di offrirvi una consulenza sulla nostra variegata offerta.

Qui trovate i nostri menu:



Totale concentrazione: 20 tra collaboratrici e collaboratori preparano i vassoi per ogni pasto impiegando circa 1,5 ore. Per ogni servizio vengono realizzati circa 800 vassoi.



«Weil wir lieben  
was wir tun!»

Hotellerie  
INSELGRUPPE





# Informazioni importanti dalla A alla Z

## Accessibilità

L'Insel Gruppe si impegna al fine di garantire l'accessibilità illimitata dei suoi ospedali. Ciò significa rampe pedonali, ascensori e locali ben illuminati. Presso i nostri ingressi principali sono inoltre disponibili anche sedie a rotelle. L'Insel-spital è comodamente raggiungibile con vari mezzi di trasporto (auto, bicicletta, mezzi pubblici). Le linee guida per non vedenti indicano alle persone con disabilità visive il percorso dalla fermata «Insel-spital» (linea 12) all'ingresso principale. Presso gli ingressi principali sono disponibili parcheggi per disabili.

Cani guida e da terapia / cani da assistenza: in linea di principio la permanenza di animali all'interno degli ospe-

dali dell'Insel Gruppe è consentita solo in casi eccezionali. Le eccezioni richiedono l'autorizzazione dell'ufficio di igiene ospedaliera o della persona responsabile dell'igiene. Affinché il suo ricovero in ospedale avvenga senza intoppi, contatti in anticipo la clinica interessata. Il rispettivo numero di telefono o indirizzo e-mail è riportato nella convocazione dell'ospedale.

## Servizio di accompagnamento presso lo sportello informazioni centrale

Su richiesta, i volontari del servizio accompagnamento pazienti le mostreranno come raggiungere la clinica in cui sarà effettuato il trattamento.

## Parrucchiere

Il team di Coiffure Kaufmann sarà lieto di viziarvi. Coiffure Kaufmann si trova nel salone d'ingresso del Bettenhochhaus A, a destra, accanto alla scala mobile. Concordi i suoi appuntamenti con il personale di cura. Su richiesta e previa prenotazione è possibile anche il servizio in camera.

## Bancomat

Al piano A dell'Anna-Seiler-Haus (di fronte al ristorante Piazza) c'è un Postomat della Posta Svizzera, disponibile 24 ore su 24.

## Chioschetto mobile

Ogni mercoledì, i volontari fanno il giro nel Bettenhochhaus e nel Anna-Seiler-Haus con l'«Insel-Lädeli». Presso

questo chioschetto mobile è possibile acquistare snack, riviste e articoli per la cura della persona.

### Fumo

Nell'Inselspital non è consentito fumare. Se desidera fumare, sono a disposizione aree fumatori designate all'esterno. Si prega di smaltire gli articoli per fumatori esclusivamente nei posacenere ivi posizionati.

### Ristorazione nell'Insel Campus

Nei sette ristoranti dell'Insel Campus proponiamo alle nostre ospiti e ai nostri ospiti una ricca e variegata offerta alimentare. Inoltre, nello shop «Piazza» collocato centralmente (Anna-Seiler-Haus) troverete un selezionato assortimento di regali, snack, riviste e

giornali. Il nostro personale del ristorante – disponibile e cortese – darà il massimo per farvi sentire a vostro agio. Per noi sono prioritarie la regionalità e la freschezza dell'offerta, nonché un'elevata prontezza del servizio. Vi aspettiamo!

Al seguente link trovate ulteriori dettagli su sedi, orari di apertura e offerte:



# Etica e assistenza spirituale

Una permanenza in ospedale interrompe la vita quotidiana abituale. Magari diventeranno importanti domande per le quali ha avuto finora poco tempo. Forse la malattia le suscita paure o lei vive una sensazione di solitudine nella sua situazione. Il periodo della degenza in ospedale può essere anche un modo per riorientarsi. L'Inselspital offre varie opportunità per trovare aiuto e accompagnamento in questa difficile situazione.

## Ufficio etica

L'ufficio etica le offrirà assistenza nel caso non sappia come decidere per sé o, come rappresentante autorizzato, per conto di un'altra persona. Sarà al suo fianco qualora dovesse avere la sensazione che la sua decisione non

venga presa sul serio. Insieme a lei sarà presa una decisione concreta e umana. La consulenza è gratuita. Il numero di telefono è riportato in fondo all'opuscolo.

## Assistenza spirituale / Care Team

All'Inselspital l'assistenza spirituale è a disposizione per accompagnare pazienti e familiari a prescindere dalla convinzione religiosa e dalla visione del mondo.

È parte integrante di un approccio olistico in termini di trattamento, cura e assistenza. Le e i pazienti, nonché la rispettiva cerchia familiare, determinano scopo e contenuto del colloquio, di natura strettamente riservata. Su richiesta, l'assistenza spirituale

organizza rituali al capezzale del/della paziente o fornisce contatti di rappresentanti di diverse confessioni e religioni. Le offerte dell'assistenza spirituale sono gratuite per i/le pazienti e la relativa cerchia familiare.

In situazioni di emergenza, l'assistenza familiare assume la funzione di un care team interno e offre un primo soccorso psicologico. In questo si orienta ai principi della Rete nazionale per l'aiuto psicologico d'urgenza (RNAPU).

L'assistenza spirituale è reperibile attraverso il centralino dell'Inselspital (031 632 21 11), 7 giorni su sette e 24 ore su 24.

## Luogo di ringraziamento e sale del silenzio

L'Inselspital ha creato vari luoghi dove si può pregare, meditare o fermarsi a riflettere senza essere disturbati. Dal 2019 è a disposizione anche un luogo di ringraziamento che invita a pronunciare un ringraziamento consapevole: per un intervento chirurgico riuscito, una donazione d'organo o l'assistenza ricevuta durante la degenza ospedaliera.

- **Sale del silenzio:**
  - Anna-Seiler-Haus, piano G
  - Julie-von-Jenner-Haus, piano A
  - Wilhelm-Fabry-Haus, piano terra
- **Luogo di ringraziamento:**  
Inselpark,  
dietro l'Inselheim

Ulteriori informazioni sono disponibili qui (in tedesco e in francese):

[www.insel.ch/  
gottesdienste](http://www.insel.ch/gottesdienste)



## L'Insel costruisce per lei

Dalla costituzione della Fondazione Inselehospital nel 1354, il nostro ospedale si è perfezionato ed è cambiato in continuazione. Dopo le ristrutturazioni del 1880 e del 1957/1970, una nuova pietra miliare è stata raggiunta con la messa in funzione del nuovo edificio principale nel settembre 2023. I rinnovamenti nel nostro campus vanno in primo luogo a vostro vantaggio, care e cari pazienti. Ora e in futuro nell'Inselehospital può beneficiare delle migliori e più moderne cure mediche, di percorsi brevi e di un ambiente confortevole.

L'attività di costruzione nell'area può rendersi manifesta anche durante la sua permanenza. Facciamo appello alla sua comprensione, nel caso dovessero verificarsi limitazioni temporanee.

Tutto ciò che riguarda i nostri progetti architettonici attuali e le storie dei nostri cantieri è disponibile alla pagina (in tedesco):

[www.inselgruppe.ch/  
bauprojekte](http://www.inselgruppe.ch/bauprojekte)



# Preparazione della dimissione

Il suo medico stabilisce insieme a lei il momento della sua dimissione e le illustra eventuali trattamenti e misure terapeutiche successivi. Su richiesta, riceve l'assistenza della Consulenza sociale e per la dimissione nella scelta e nella prenotazione delle strutture di assistenza post-ricovero. Il personale infermieristico le fornirà le informazioni di contatto.

Prima del colloquio di dimissione, prenda nota delle questioni aperte e si faccia prescrivere le ricette che sono state indicate. Informi i suoi familiari dell'imminente dimissione e prenoti un servizio per venirla a prendere.

**Informi della sua dimissione il personale infermieristico.**



## La sua opinione conta

Per noi è importante che nell'Inselspital lei si senta in buone mani. Siamo sempre impegnati a mantenere le cose buone e a migliorarci ulteriormente. Con un feedback sui suoi momenti vissuti ed esperienze ci aiuta in questo sforzo.

Ci faccia sapere la sua opinione mediante:

- **Questionario di feedback via e-mail**  
Grazie per permetterci di inviarle un questionario di feedback via e-mail. Al momento della registrazione le verrà chiesto il consenso. Il sondaggio è condotto in modo completamente confidenziale ed è volontario.

- **GooglemyBusiness**
- In un **colloquio diretto** con il suo team di trattamento

In caso di problemi irrisolti o reclami, potrà ricevere aiuto dall'ufficio di difesa civica per i pazienti. Il numero di telefono e l'indirizzo e-mail sono riportati in fondo al presente opuscolo. Grazie!

# Informazioni legali

Con piacere la informiamo sui suoi diritti e doveri in qualità di paziente.

## Trattamento e accertamenti diagnostici

La sua degenza in ospedale viene utilizzata per diagnosticare e trattare la sua malattia o lesione. Tutte le misure e gli interventi richiedono il suo valido consenso. Se sono previsti interventi, in particolare chirurgici, le verrà chiesto il suo consenso scritto.

Il medico la informerà in forma comprensibile sul suo stato di salute e sulla diagnosi, sul decorso previsto nonché sulle misure e gli interventi pianificati e i loro possibili rischi ed effetti collaterali. Le saranno inoltre fornite informazioni anche sulle eventuali alternative terapeutiche.

Per informazioni di natura economica o giuridica, il medico può metterla in contatto con le rispettive persone responsabili.

Se deve essere attuata urgentemente una misura in situazioni di emergenza e non è possibile informare in anticipo lei o la persona con diritto di rappresentanza, lei sarà informata/o successivamente il prima possibile.

I nostri medici hanno un estremo bisogno della sua collaborazione. Per una corretta pianificazione del suo esame o trattamento, è essenziale che siano disponibili tutte le informazioni e i dati necessari. Fornisca ai nostri medici tutte le informazioni che ritiene rilevanti per il trattamento e soddisfi le loro richieste di dettagli.

Il suo trattamento viene documentato nella cartella clinica, che viene conservata per almeno 20 anni. Lei ha il diritto di prendere visione di questi documenti, farseli spiegare e riceverne una copia.

## Direttive del paziente

Il medico può appurare le sue volontà su come agire in caso di eventi imprevisti e gravi e informarsi su eventuali direttive del paziente. Mediante le direttive del paziente lei può definire i provvedimenti medici ai quali accetta o rifiuta di essere sottoposto/a. Fatte salve le eccezioni di legge, i nostri medici si attengono alle decisioni che ha preso e sancito nelle sue direttive del paziente.

Informi il medico se ha redatto delle direttive del paziente e ne porti con sé una copia.

Lei ha la possibilità di ricevere assistenza nella stesura delle direttive del paziente. Può richiedere gratuitamente i moduli per le direttive del paziente all'ufficio di difesa civica dell'Inselspital, telefono **+41 632 85 85**. Le direttive del paziente possono essere archiviate negli ospedali dell'Insel Gruppe solo per il trattamento in corso. Una conservazione permanente o preventiva non è possibile.

### **Protezione dei dati e segreto professionale**

Ai sensi delle norme sul segreto professionale, il suo medico e tutto il personale ospedaliero sono tenuti a mantenere la riservatezza nei confronti di

terzi. Come «terzi» si intendono tutte le persone che non sono direttamente coinvolte nel trattamento medico o amministrativo del suo caso. Il segreto professionale protegge tutte le informazioni che il personale ospedaliero riceve in relazione al suo trattamento. L'obbligo di serbare il segreto si applica in linea di principio anche nei confronti dei suoi familiari e amici. La preghiamo di farci sapere se desidera o consente la divulgazione di informazioni a familiari o amici. Se durante gli esami o i colloqui è accompagnato/a da persone o se accetta la loro presenza, presupponiamo il suo consenso al riguardo.

### **Incarico di ricerca**

Come ospedale universitario, oltre a curare i/le pazienti, l'Inselspital ha il compito di condurre ricerche scientifiche

che per dare un contributo importante al progresso medico.

In relazione al suo soggiorno le verrà pertanto richiesto il consenso all'ulteriore utilizzo dei suoi dati o del suo materiale biologico per finalità di ricerca (cosiddetto General Consent). Nel caso di un tale riutilizzo, i ricercatori e le ricercatrici si attengono rigorosamente a quanto prescritto dalla legislazione sulla ricerca umana e dalle direttive interne.

Le siamo molto grati se acconsentirà a questo ulteriore utilizzo per scopi di ricerca. Il mancato consenso o la sua successiva revoca non influirà in alcun modo sul suo trattamento.

### Obblighi

Come paziente, ha anche dei doveri durante il suo soggiorno in ospedale. In particolare, le chiediamo di seguire le regole dell'istituto, di usare riguardo nei confronti di altri/altre pazienti e del personale, nonché di contribuire a instaurare una comprensione reciproca chiara.

# Preparazione della sua degenza: lista di controllo

## Da completare prima del ricovero in ospedale

- Si registri online alla pagina Internet [www.inselgruppe.ch/it/check-in](http://www.inselgruppe.ch/it/check-in) o mediante il modulo di registrazione «Vi regaliamo tempo».
- Informi del suo ricovero una persona di contatto.
- Si faccia confermare dalla sua assicurazione l'assunzione di tutti i costi della sua degenza.

## Da portare per le formalità di accettazione

- Tessera d'assicurato / tessera di assicurazione malattia / polizza dell'assicurazione complementare
- Documento d'identità personale (passaporto / carta d'identità / permesso di dimora)
- Appuntamento / invito della clinica
- Se presente: decisione dell'AI o certificato d'infortunio valido

## Da portare per il trattamento

- Piano della terapia farmacologica e medicinali personali (in quantità sufficiente)
- Certificazioni mediche concernenti: vaccinazioni, allergie, terapia anticoagulante, presenza di pace-maker cardiaco ecc.
- Le sue direttive del paziente
- Ulteriore documentazione medica (referti medici, risultati di esami, radiografie, ECG ecc.)
- Piano nutrizionale e dietetico
- Ausili per la deambulazione o mezzi ausiliari simili

**Orari di apertura  
Cassa principale  
all'ingresso principale  
(Anna-Seiler-Haus)**

**Da lunedì a venerdì:**

**08:00-11:00  
e 13:00-16:00**



## Da portare per l'uso personale

- Pigiama, accappatoio / tuta sportiva, biancheria intima
- Pantofole / scarpe da ginnastica con buona tenuta
- Articoli per la cura del corpo
- Agenda personale / numeri di telefono e indirizzi / telefono cellulare e caricabatterie
- Denaro in contanti o carta bancaria per le piccole spese in ospedale

## Limitazione di responsabilità per oggetti di valore

L'Inselspital non si assume alcuna responsabilità per perdita, furto o danneggiamento di denaro in contanti od oggetti di valore non depositati. Si raccomanda di portare con sé solo poco denaro in contanti e nessun gioiello o altri oggetti di valore. I punti di deposito in casi eccezionali sono: la cassa principale all'ingresso principale del Anna-Seiler-Haus e lo sportello informazioni nella Wilhelm-Fabry-Haus (solo denaro in contanti).

# Arrivo e parcheggi

Per arrivare con i mezzi di trasporto pubblici, utilizzi le linee seguenti:

- **Autobus n. 12:** fermate «**Inselplatz**», «**Inselspital**» (ingresso principale del Anna-Seiler-Haus), **Inselpark**
- **Auto postale n. 101:** fermata «**Inselplatz**»
- **Tram n. 7:** fermate «**Kaufmännischer Verband**» e «**Loryplatz**»
- **Tram n. 8:** fermate «**Kaufmännischer Verband**» e «**Loryplatz**»
- **Autobus n. 17:** fermate «**Kaufmännischer Verband**» (solo dalla stazione ferroviaria di Berna) e «**Loryplatz**»

Informazioni aggiornate su come raggiungerci con i trasporti pubblici, in auto e sui parcheggi:

[www.insel.ch/anreise](http://www.insel.ch/anreise)



**Inselspital**

Ospedale universitario di Berna

CH-3010 Berna

Tel. +41 31 632 21 11

**[www.insel.ch](http://www.insel.ch)**