



# Carta dei servizi

Guida per il Paziente



Aderente all' A.I.O.P.



Gruppo Salatto



*"In genere, i nove decimi della nostra felicità  
si basano esclusivamente sulla salute.  
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento."*

*Arthur Schopenhauer*

Carta dei Servizi  
Edizione 2015

via Cozzolete, 29 – Manfredonia (Fg) 71043  
Tel. 0884.581116  
Fax 0884.583599  
[www.casadicurasanmichele.com](http://www.casadicurasanmichele.com)  
[amministrazione@casadicurasanmichele.com](mailto:amministrazione@casadicurasanmichele.com)

## SOMMARIO

Lettera di benvenuto del Presidente .....	5
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE della casa di cura E PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
1. Presentazione della casa di cura .....	6
Chi siamo.....	6
Garanzie di qualità .....	7
2. Principi guida.....	7
SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE .....	8
1. Tipologia delle prestazioni fornite .....	8
Ricovero in geriatria .....	8
organico medico.....	9
Assistenza specialistica ambulatoriale in regime di day service ed a pagamento .....	11
2. Palestra.....	14
3. Servizio di assistenza religiosa.....	14
5. Informazioni generali .....	15
Come raggiungere la casa di cura .....	15
Orario dell' Accettazione.....	15
Sportelli bancari/Bancomat .....	16
Punti di ristoro .....	16
Giornali e riviste .....	16
Parcheggi.....	16
6. Comfort .....	16
Tipo di stanze e servizi igienici .....	16
Come riconoscere il personale.....	17
Segnaletica .....	17
Telefonare .....	17
ristorazione .....	18
Orari di visita .....	18
Parrucchiere .....	19

7. Informazione sanitaria al Paziente.....	19
Visita medica.....	19
Materiale informativo.....	19
Consenso informato .....	20
Riservatezza e privacy.....	21
Cartella clinica.....	21
Certificati (Ricovero e Dimissione).....	22
Dimissioni.....	22
SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI ...	23
1. Standard di qualità e impegni .....	23
Tempi di attesa .....	23
Comprensibilità e completezza delle informazioni.....	24
Semplicità delle procedure .....	25
Orientamento e accoglienza .....	25
Comfort e pulizia.....	25
Personalizzazione e umanizzazione .....	26
2. Programmi .....	27
3. Strumenti di verifica per il rispetto di standard di qualità, impegni e programmi .....	27
SEZIONE QUARTA -MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	28
1. Reclami .....	28
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	28
Modalità di presentazione del reclamo .....	28
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo .....	29
Relazione sullo stato degli standard .....	29
3. Carta dei diritti e dei doveri del Paziente .....	30
I Diritti .....	30
I Doveri.....	31

## LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Caro Signore, Gentile Signora,

Le auguro prima di tutto di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

Il libretto che ha fra le mani, evidenzia gli impegni assunti dalla Casa di Cura e La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la Sua permanenza.

Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dott. **Potito F.P. Salatto**

Presidente della Daunia Medica S.p.a.

Casa di Cura San Michele

## SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

#### CHI SIAMO

La Casa di Cura San Michele è fondata nel 1969 dal Dr. Giovanni Ciliberti, al suo rientro dall'Ospedale "Casa Sollievo della Sofferenza" di San Giovanni Rotondo, dove esercitava l'attività di Chirurgo Otorinolaringoiatra. Da sempre la struttura è destinata ad offrire un valido supporto assistenziale agli abitanti del Gargano.

Dopo ripetute ristrutturazioni ed ampliamenti, la Casa di Cura assume la veste attuale di 35 posti letto dedicati alla Geriatria.

Un'Equipe interna di medici, infermieri e personale ausiliario cresce e si afferma anno dopo anno, affiancata da specialisti esterni, particolarmente qualificati.

La Casa di Cura San Michele aderisce all'AIOP, la più importante Associazione delle Case di Cura esistente in Italia. Inoltre, sono state rinnovate le apparecchiature e l'organizzazione per garantire le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

La Casa di Cura San Michele ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della Persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei Pazienti in una struttura a misura d'uomo, in cui la Persona sia al centro di ogni attività.

Il Direttore Sanitario è il dott. Fausto Campanozzi.

---

## GARANZIE DI QUALITÀ

La Casa di Cura San Michele è autorizzata all'esercizio ed accreditata dalla Regione Puglia<sup>1</sup>. Ciò significa che:

-IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per il ricovero.

-la Casa di Cura può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti COME UN OSPEDALE PUBBLICO.

Il rispetto della normativa per l'eliminazione delle barriere architettoniche, la prevenzione dei rischi ambientali, il controllo igienico e la particolare cura del rapporto umano nei riguardi degli ospiti e dei loro familiari hanno permesso di raggiungere elevati standard di qualità in tutte le attività della Casa di Cura.

## 2. PRINCIPI GUIDA

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

### **Eguaglianza**

I Cittadini utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

### **Imparzialità**

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

### **Continuità**

---

<sup>1</sup> Autorizzazione e accreditamento all'esercizio come da Determina Dirigenziale n.117 del 11/05/2015

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato. Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

## **SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE**

### **1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE**

#### **RICOVERO IN GERIATRIA**

Il ricovero presso il reparto di Geriatria è indicato per le persone che hanno 65 anni di età, fragili, e che presentano patologie acute di tipo internistico che li mettono a rischio di esiti sfavorevoli. La gestione del paziente è orientata a problemi tipici del paziente anziano, come la presenza di alterazioni a carico di più organi e il rischio di perdita di autonomia funzionale.



## ORGANICO MEDICO

Il reparto di degenza sono gestiti da un'équipe medica altamente professionale che garantisce la presa in carico del paziente e la gestione multiprofessionale delle patologie trattate:

- Dr. Fausto Campanozzi (Direttore Sanitario)
- Dr. Felice Puzzolante
- Dr. Arturo Fuiano
- Dr.ssa Antonia Simone
- Dr. Giuseppe Avitabile

L'équipe si completa con il contributo di diversi professionisti che prestano la loro consulenza specialistica consentendo di affrontare le problematiche del paziente nella loro globalità e complessità.

## COME PRENOTARE

Per ricoverarsi bisogna prenotare. La prenotazione può avvenire:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

- di persona presso l' Accettazione, che si trova al piano terra della Casa di Cura, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

- via mail scrivendo a [info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Per prenotare il ricovero

0884.581116

Se il Paziente è impossibilitato a raggiungere la Struttura con i propri mezzi, è disponibile, a richiesta e a pagamento, un'autoambulanza convenzionata con la Casa di Cura

## DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA DI ACCETTAZIONE

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria

- codice fiscale
- richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica)
- eventuale documentazione sanitaria precedente

### COSA PORTARE

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale con almeno un cambio, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, un accappatoio. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

### ACCOGLIENZA

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal personale sanitario, tenuto conto delle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente. Al momento del ricovero è necessario fornire i numeri di telefono di una o più persone di fiducia cui far riferimento per eventuali comunicazioni.

### PRESENZE CONTINUATIVE AL LETTO DEL PAZIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

La presenza continuativa al letto del Paziente può essere autorizzata **solo nella prima settimana di ricovero**, per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come l'acquisto di giornali e bevande. La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata dal coordinatore infermieristico o dal Medico responsabile.

### LISTA D' ATTESA

Al momento della prenotazione, la Casa di Cura San Michele provvede all'inserimento del nome del Paziente in un'apposita lista d'attesa. Il Personale della Casa di Cura comunicherà all'interessato, con adeguato preavviso, il giorno e l'ora del Ricovero.

La gestione delle liste d'attesa tiene conto del momento di prenotazione e della classe di priorità che viene assegnata ad ogni paziente.

---

**ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE IN REGIME DI DAY SERVICE AUTORIZZATI DALLA REGIONE PUGLIA PER LE SEGUENTI TIPOLOGIE:**

- ❖ Malattia Polmonare Cronica Ostruttiva
- ❖ Difetti congeniti del metabolismo
- ❖ Anomalie dei globuli rossi età>17anni
- ❖ Ipertensione arteriosa
- ❖ Follow-up ipertensione arteriosa
- ❖ Diabete età>35 anni
- ❖ Follow-up diabete

Per accedere alle prestazioni di Day Service è necessaria la richiesta del Medico di Famiglia su ricettario regionale, riportante la tipologia di day service richiesto con il rispettivo codice identificativo.

La prenotazione va effettuata rivolgendosi agli uffici amministrativi della Casa di Cura con le seguenti modalità:

- per telefono, al numero 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30;

-di persona presso l' Accettazione, che si trova al piano terra della Casa di Cura, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

Il costo delle prestazioni è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini esenti, mentre per i non esenti è previsto il pagamento di un ticket sanitario di euro 36,15, oltre alla quota fissa di euro 10,00 di cui alla legge n. 11 del 15/07/2011.

---

**ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO**

Il Paziente, per le prestazioni di visita e di diagnostica strumentale, può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono attività professionale all'interno della Casa di Cura San Michele.

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta medica).
- il Paziente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le attività ambulatoriali non sono ancora accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, pur essendo regolarmente autorizzate in quanto rispettano i requisiti igienico-sanitari stabiliti dalle leggi.

L' Assistenza Ambulatoriale a pagamento comprende le visite e le prestazioni specialistiche nei settori di:



### **Cardiologia**

La cardiologia si occupa del funzionamento e delle malattie del cuore e della circolazione del sangue.



### **Pneumologia**

La pneumologia studia le malattie dell'apparato respiratorio (polmoni e vie aeree)



### **Gastroenterologia**

La Gastroenterologia studia le malattie specifiche del tratto gastrointestinale anche grazie all'utilizzo delle metodiche dell'endoscopia digestiva, che permette, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici avanzati, lo studio dell'apparato digerente nel suo tratto superiore o inferiore



### **Medicina di laboratorio**

La medicina di laboratorio indaga sulle condizioni cliniche del paziente attraverso lo studio di materiale biologico, attraverso l'utilizzo di strumentazioni e ambienti di laboratorio.



### **Diagnostica per immagini**

La diagnostica per immagini permette di indagare sulle condizioni cliniche del paziente attraverso la produzione di immagini radiologiche e la successiva interpretazione di esse a fini diagnostici e terapeutici.

Il tariffario delle prestazioni, i nomi dei Medici e gli orari delle visite sono disponibili presso l'Accettazione.

### **COME PRENOTARE**

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.
- di persona presso l'Accettazione che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.
- via e-mail, all'indirizzo: [info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Per prenotare una visita

0884.581116

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

### COSTO DELLA PRESTAZIONE

Dopo la visita bisogna recarsi all'Accettazione, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

E' possibile pagare  
dal lunedì al sabato  
dalle ore 8.30 alle 13.30

### DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

### COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto, cioè il risultato dell' accertamento eseguito, viene generalmente consegnato alla fine della prestazione. Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro. Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato). Il ritiro dei referti viene effettuato presso l'Accettazione, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## 2. PALESTRA

La Casa di Cura San Michele offre ai Pazienti un'ampia palestra attrezzata per lo svolgimento delle attività riabilitative.

## 3. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso nella Casa di Cura è svolto da un Sacerdote di Manfredonia che celebra la Santa Messa all'interno della Casa di Cura e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale ai singoli Pazienti.

I ricoverati di religioni diverse possono richiedere l'assistenza religiosa, fornendo al caposala le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

## 5. INFORMAZIONI GENERALI

### COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA

La casa di Cura San Michele è situata in un quartiere centrale di Manfredonia, in Via Cozzolette, 29 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi sia pubblici che privati.

#### TRENO

Arrivo alla stazione ferroviaria di Manfredonia.

#### AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano e Sita: collega Manfredonia con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

#### AUTOMOBILE

A14 da Milano a Bari con uscita al casello di Foggia. Si prosegue con la strada a scorrimento veloce per Manfredonia.

### ORARIO DELL' ACCETTAZIONE

La Casa di Cura ha un punto informativo (Accettazione) situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi. L' Accettazione è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 20.00.

---

### SPORTELLI BANCARI/BANCOMAT

Lo sportello bancario più vicino, provvisto di bancomat, è quello della BancaApulia, in Via Scaloria

---

### PUNTI DI RISTORO

Al primo piano è presente un punto di ristoro automatizzato.

Per altre esigenze è possibile rivolgersi al seguente esercizio:

- Bar Fiore- Via Scaloria, 136 - Tel. 0884.534898 distanza 20m

---

### GIORNALI E RIVISTE

Il personale della Casa di Cura è disponibile per l'acquisto di giornali o riviste per conto degli ospiti.

---

### PARCHEGGI

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

## 6. COMFORT

---

### TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

Le camere della Casa di Cura San Michele sono o singole o a 2 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato (con doccia o vasca),



aria condizionata, impianto di filodiffusione, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale, armadio guardaroba.



---

### COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno della Casa di Cura, le diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati. Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza.

---

### SEGNALETICA

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite.

---

### TELEFONARE

Presso il piano terra è disponibile un telefono pubblico.

Per contattare un Paziente ricoverato basta telefonare al numero 0884.581116 ed indicare il numero della stanza. I Pazienti possono ricevere telefonate dalle 13.30 alle 15.30 e dalle 19.00 alle 20.30.

Il Personale della Casa di Cura non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei Pazienti.

L'uso dei telefoni cellulari è consentito solo nelle aree di attesa, atri e corridoi poiché essi possono creare interferenze alle apparecchiature biomedicali.

---

## RISTORAZIONE

Affidata a cuochi selezionati operanti all'esterno della struttura, i pasti vengono serviti nelle stanze di degenza, su vassoi personalizzati, nei seguenti orari:

- Colazione ore 07.30
- Pranzo ore 12.00
- Cena ore 18.00

Il personale addetto raccoglie giornalmente le ordinazioni direttamente dai pazienti ricoverati

Il menù offre giornalmente la possibilità di scegliere fra quattro primi e tre secondi e prevede ogni giorno pietanze diverse. Il personale provvede a raccogliere le preferenze per i pasti del giorno successivo. Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici.

Colazione: ore 7.30

Pranzo: ore 12.00

Cena: ore 18.00

Pranzo e cena , nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

---

## ORARI DI VISITA

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

dalle ore 12.30 alle ore 14.30

dalle ore 18.30 alle ore 20.30

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata. E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

---

## PARRUCCHIERE

Su richiesta è disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna.

## 7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale sanitario preposto è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione. L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata. Il Direttore Sanitario, riceve i familiari previo accordo con la Segreteria.

---

## VISITA MEDICA

Le visite mediche hanno cadenza quotidiana.

L'assistenza medica ed infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore.

In ogni momento del giorno e della notte il Personale medico, infermieristico, ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.

---

## MATERIALE INFORMATIVO

La casa di Cura provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

## CONSENSO INFORMATO



### CHE COS'È

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso: deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta. Per poter decidere in modo consapevole, il Medico deve dare al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

### A COSA SERVE

Il consenso informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute. È quindi espressione dell'autonomia della Persona e della libertà individuale.

### QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso è generalmente espresso in forma scritta ed è obbligatorio nei casi previsti dalla legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'indagine diagnostica o la terapia medica possono comportare gravi conseguenze per la salute della Persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.)

## I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO

Tutti i Medici e gli Infermieri della Casa di Cura San Michele sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

---

### RISERVATEZZA E PRIVACY

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Al momento del ricovero, vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali. Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy.

Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi (es. famigliari, Medico di fiducia) delle notizie inerenti al proprio stato di salute;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza in Ospedale in occasione del ricovero.

---

### CARTELLA CLINICA

La Cartella Clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito). L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della Cartella Clinica, pagando la relativa tariffa, all'Ufficio Accettazione. Poiché le richieste di copia cartella sono

numerose, il tempo medio di attesa per la consegna è di circa 15 giorni, fatto salvi i casi di comprovata urgenza.

La richiesta può essere inoltrata anche via fax o per lettera, allegando copia di un documento di riconoscimento ed indicando data di ricovero e data di nascita. Per la consegna della fotocopia a persona diversa dall'interessato occorre che questa esibisca una delega firmata dal titolare della Cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante. La Cartella può essere inviata al domicilio del richiedente, con raccomandata con ricevuta di ritorno: in questo caso, oltre al costo fisso sono a carico dell'interessato le spese postali.

Richieste e ritiro copie Cartelle Cliniche

Dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30

---

#### CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)

I certificati di ricovero o di dimissione sono rilasciati all'interessato o suo delegato dall'ufficio Accettazione.

---

#### DIMISSIONI

Trascorso il periodo di degenza, il Medico di riferimento informa il Paziente circa i risultati ottenuti con le cure e suggerisce i comportamenti da tenere in seguito per mantenere i miglioramenti raggiunti.

Al momento della dimissione sarà consegnata al Paziente una lettera, diretta al suo Medico di famiglia, contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare. I Medici della Casa di Cura, che hanno seguito il Paziente durante la degenza, rimangono a disposizione del Medico di famiglia per tutte le informazioni necessarie.

## SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la “rotta” del miglioramento su cui tutta la Casa di Cura è impegnata. Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la Casa di Cura ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

### 1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

#### TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettino i bisogni e le condizioni dei Cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per il ricovero prioritario	Tempo fra la richiesta del Reparto Ospedaliero e il ricovero	Immediato o al massimo 1 giorno
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 2 giorni

Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Immediatamente dopo l'esame
Tempo di attesa rilascio cartelle cliniche	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo medio: 15 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo <sup>2</sup> : 5 giorni

#### COMPRESIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

La Casa di Cura si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- segnaletica evidente e comprensibile
- linee telefoniche dedicate
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati.

---

<sup>2</sup> Max 15 gg, ex Dlgs. 502/92, art. 14



## SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

La Casa di Cura si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a:

- possibilità di prenotare per telefono e per e-mail
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail

## ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L'accoglienza nella struttura è un momento fondamentale dell'esperienza dell'utente. La Casa di Cura si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

## COMFORT E PULIZIA

La Casa di Cura si impegna a mettere a disposizione dell'utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa. Si impegna, inoltre a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, letti, ecc.)

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi	Frequenza del cambio	Almeno 1 volta al

della biancheria	della biancheria	giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno della Casa di Cura	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

## PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

La Casa di Cura San Michele si impegna a garantire all'utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto. Assicura, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della privacy e della dignità umana.

<b>Requisiti di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard</b>
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente

## 2. PROGRAMMI

La Casa di Cura si impegna a un miglioramento continuo delle condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a :

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet aziendale
- predisposizione di una “Guida per il Paziente ricoverato”, un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica.
- redazione di “Schede per il Paziente” differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti da eseguire

## 3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, la Casa di Cura San Michele utilizza i seguenti strumenti di verifica:

### INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Questionari auto-compilati per la rilevazione campionaria della percezione dell’utente, che vengono analizzati ogni 12 mesi a confronto con gli standard attesi e i risultati storici conseguiti.

### 1. RECLAMI

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)** per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti. L' URP provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'utente.

#### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP si trova al piano terra della Casa di Cura San Michele, il Responsabile dell' URP è la sig.ra Elisabetta Castiglione. Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

#### Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle 13.30.

#### Contatti

0884.581116

[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

#### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Casa di Cura o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l' U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP
- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti<sup>3</sup>. Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

La Casa di Cura può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

## 2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

### RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

---

<sup>3</sup> Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

### 3. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE



#### I DIRITTI

##### **Articolo 1**

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni

filosofiche e religiose.

##### **Articolo 2**

Durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

##### **Articolo 3**

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

##### **Articolo 4**

Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

##### **Articolo 5**

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione di retta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

## **Articolo 6**

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

## **Articolo 7**

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

## **Articolo 8**

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

---

## **I DOVERI**

### **Articolo 1**

Il Cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

### **Articolo 2**

L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

### **Articolo 3**

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

### **Articolo 4**

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

#### **Articolo 5**

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

#### **Articolo 6**

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

#### **Articolo 7**

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

#### **Articolo 8**

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

#### **Articolo 9**

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.



### **Articolo 10**

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

### **Articolo 11**

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

### **Articolo 12**

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

### **Articolo 13**

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del Cittadino malato.

### **Articolo 14**

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.