

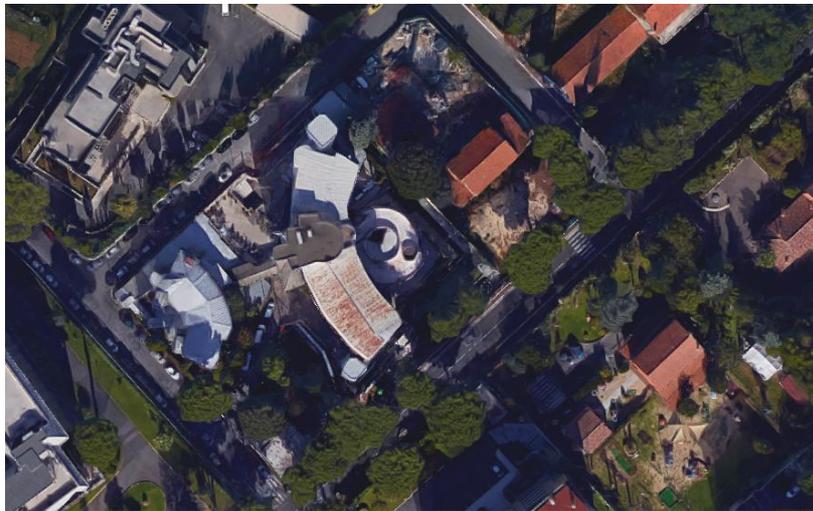
Casa di Cura "SAN FELICIANO"

Casa di Cura Privata Accreditata

Carta dei Servizi Sanitari

Casa di Cura "SAN FELICIANO"

Casa di Cura Privata Accreditata



Aggiornamento - 27/11/2023



Gentile Utente,

la carta dei servizi è un documento dedicato alla tutela dei diritti dei Cittadini-utenti. Il suo contenuto rappresenta un impegno, che la casa di cura San Feliciano prende nei confronti di chi usufruisce dei propri servizi.

Il contenuto della Carta è organizzato in base a linee guida del Consiglio dei Ministri e comprende informazioni sul ricovero, le visite specialistiche e gli esami diagnostici.

Nella Carta inoltre l'organizzazione dichiara i propri standard di qualità, che possono essere controllati direttamente dall'Utente e informa sulle modalità attraverso le quali è possibile segnalare un disservizio o presentare reclamo.

Per migliorare la leggibilità e fruibilità della Carta dei Servizi, ha predisposto anche una guida ai servizi al fine di facilitare la ricerca delle informazioni di suo interesse.

La Direzione
Casa di Cura San Feliciano

SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	5
La nostra esperienza e la nostra missione.....	5
Obiettivi generali.....	6
Attività	7
I SERVIZI SANITARI OFFERTI.....	8
Prestazioni di ricovero ordinario e day surgery	8
Prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche.....	9
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	11
SERVIZI GENERALI.....	12
Punto di accoglienza.....	12
Front office, accettazione e U.R.P.....	12
Accettazione ricoveri.....	12
Liste d'attesa.....	13
Accoglienza nei reparti di degenza.....	13
NOTIZIE UTILI PER GLI OSPITI.....	14
Cosa portare in Casa di Cura	14
Oggetti di valore e denaro.....	14
La pulizia e l'ordine	14
Norme di convivenza.....	14
L'assistenza religiosa.....	15
Le visite dei medici.....	15
L'assistenza infermieristica	15
Miglior comfort alberghiero	15
I pasti	16
Il telefono e internet.....	16
Votazioni	16
Servizio ristoro.....	16
Giornali e riviste	16
Permessi di uscita	17
Le norme antinfortunistiche ed antincendio.....	17
Il servizio trasfusionale.....	17
LA DIMISSIONE.....	17
Modalità di dimissione	17
Supplementi prestazionali da saldare economicamente.....	17
Rilascio di documenti	18
ACCETTAZIONE E PRENOTAZIONE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE	18
PARCHEGGIO E VIABILITA'	19
PER UN MIGLIOR SERVIZIO.....	19
I MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	20
Ufficio relazioni con il pubblico.....	20
Reclamo.....	20
Modalità di presentazione del reclamo	20
Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e dei familiari.....	20
IMPEGNI ASSUNTI E STANDARD DI QUALITA'	21
GESTIONE E DIFFUSIONE CARTA DEI SERVIZI.....	21
CARTA DELLE GARANZIE.....	22
COME RAGGIUNGERCI	23

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

I Principi Fondamentali

La tutela del diritto alla salute presuppone il riconoscimento e la difesa dei seguenti principi, accolti e propugnati dalla Casa di Cura nello svolgimento della propria attività assistenziale:

Imparzialità

A tutti gli utenti sono garantiti rapporti regolati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La casa di cura garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni e l'adozione di tutte le misure volte a prevenire e a ridurre al minimo l'eventuale disagio arrecato.

Eguaglianza

Intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.

La libertà di scelta

Ciascun cittadino-utente ha diritto di scegliere tra i diversi operatori presenti in struttura, per lo stesso tipo di prestazione.

In ragione di ciò, ogni cittadino ha diritto di ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria per operare una scelta oculata e libera. Per il raggiungimento di questo obiettivo risulta fondamentale il ruolo svolto dal presente documento e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, informando adeguatamente sull'esistenza dei servizi e sulle modalità di accesso agli stessi, pone l'utente nelle condizioni di poter scegliere.

Il diritto di informazione

Il cittadino deve essere informato su cosa è necessario fare per tutelare la propria salute, e deve quindi essere correttamente indirizzato dove può trovare tali risorse e come ne può beneficiare.

Questa Carta dei Servizi contiene informazioni adeguate e utili affinché il cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita, e, non ultimo, al suo stato di salute.

Partecipazione

La Direzione si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino sia per assicurare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori.

Assicurando il diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'organizzazione e, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, può avanzare reclami, segnalare disservizi, proporre suggerimenti per il miglioramento, cui la casa di cura darà sollecito riscontro.

Inoltre, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, la casa di cura effettua indagini per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata. Tali indagini sono anonime, in forma scritta ed effettuate al termine della prestazione erogata.

Efficienza Ed Efficacia

La Direzione si impegna alla soddisfazione dei bisogni assistenziali con il miglior utilizzo possibile delle risorse disponibili.

La Nostra Missione

I principi fondamentali sui quali la Casa di Cura San Feliciano fonda le proprie scelte strategiche sono l'erogazione di un servizio sanitario di alta qualità e la centralità del paziente che diventa "elemento centrale" dell'organizzazione dove far convergere le risorse strutturali, tecnologiche e professionali.

Il nostro impegno è quindi quello di erogare i servizi con puntualità, efficienza ed affidabilità, nel rispetto dei principi di una corretta gestione di impresa, applicando una politica della qualità basata su:

- l'aggiornamento e la formazione continua del Personale (Evidence Based Medicine);
- promuovere nell'ottica del miglioramento continuo gli aspetti della sicurezza dell'utente e dei propri lavoratori (Risk Management)
- l'adeguamento costante delle risorse strutturali e tecnologiche (Health Technology Assessment);
- il miglioramento costante delle procedure organizzative interne (Qualità);
- il miglioramento costante dei rapporti di comunicazione con i propri Utenti (Tutela dell'utente, Carta dei Servizi, Questionari di gradimento).
- la partecipazione dell'utente migliorando le modalità di comunicazione interne;

I SERVIZI SANITARI OFFERTI

Prestazioni di ricovero ordinario e day surgery

I ricoveri ordinari avvengono in elezione ovvero sono programmati sia in regime privato che in regime di convenzione con il S.S.N.. Per ricovero in elezione si intende un ricovero non urgente che può essere programmato e posticipato.

La proposta di ricovero può essere fatta dal Medico di famiglia o dal Medico specialista.

Il paziente viene accolto in Casa di Cura dopo un contatto preliminare con lo specialista che opera nella struttura da lui prescelto che, in base alla reale necessità e alla disponibilità dei posti letto, ne dispone il ricovero.

I ricoveri a ciclo diurno (day surgery) sono anch'essi in elezione ovvero sono programmati sia in regime privato che in regime di convenzione con il S.S.N.

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero programmato, che si esaurisce nell'arco di una giornata o con una notte di permanenza nella struttura, è utilizzato per interventi chirurgici che non comportino la necessità di un ricovero ordinario. In altri termini esso prevede assistenza medica e infermieristica, non attuabile in ambito ambulatoriale, per un massimo di 24 h.

L'accesso a tale forma di assistenza avviene con le stesse modalità del ricovero programmato.

Questa struttura è convenzionata con il S.S.N. per le seguenti attività di ricovero:

Chirurgia generale;
Medicina generale;
Otorinolaringoiatria;
Ortopedia;
Nefrologia;
Riabilitazione ospedaliera ortopedica (cod.56)

Alla riabilitazione ospedaliera ortopedica si accede esclusivamente su dimissione da intervento di protesi effettuato presso l'U.O. di Ortopedia della Casa di Cura, dopo la valutazione del medico ortopedico.

Prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche

La struttura è convenzionata con il S.S.N. per prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica delle seguenti branche:

- **Cardiologia – Visita specialisitica e Elettrocardiogramma**
- **Pneumologia – Visita Specialistica**
- **Dialisi**
- **Laboratorio Analisi**
- **Diagnostica per Immagini – Radiologia**

Sono eseguite nella struttura altre prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche non convenzionate con il S.S.N. quali:

Oculistica

- Visita specialistica
- Fundus Oculi

Pneumologia

- Visita specialistica
- Spirometria semplice
- Spirometria Globale
- Monitoraggio cardioritmico notturno/diurno

Cardiologia

- Visita +ecg
- Ecocardiogramma Color doppler
- Test ergometrico
- Holter pressorio/cardiaco
- Test cardiovascolare da sforzo con pedana
- Color doppler vasi epiaortici

Neurologia

- Visita specialistica

Ortopedia

- Visite specialistica

Chirurgia

- Visita specialistica

Medicina

- Visita specialistica
- Visita Endocrinologica
- Consulenza nutrizionali

Altra Diagnostica non convenzionata

- TAC addome
- TAC torace
- TAC total body
- TAC massiccio facciale
- TAC cranio
- TAC segmento scheletrico
- TAC colonna lombosacrale
- Dental scan
- Uro TAC
- Rx Colonna in toto

E', inoltre, convenzionata con i seguenti istituti assicurativi: UNISALUTE, CASAGIT, PREVIMEDICAL, ASSI RETE SRL, FASI, COOP. SALUTE, FASI OPEN, POSTE, FASCHIM, GENERALI, FASDAC, BLUE ASSISTANCE, AON, CASPIE.

La professionalità degli operatori, la qualità delle tecniche e dei servizi, i tempi di attesa e di ricovero ridotti, l'alta tecnologia medica e il miglior comfort ambientale, contribuiscono al raggiungimento di quegli obiettivi prefissati dall'Azienda sin dalla sua fondazione e tutt'oggi perseguiti, quali il diritto alla salute, l'efficienza, l'obiettività.

Inoltre, tutto il personale, con il coordinamento del Direttore Sanitario, garantisce il massimo della sicurezza nel trattamento medico e chirurgico del cliente.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

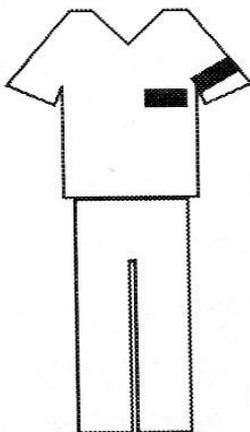
Nella Casa di Cura San Feliciano, l'Utente viene seguito sulle 24 ore secondo il principio di una presa in carico "globale" dei suoi bisogni, grazie a un approccio interdisciplinare che prevede l'integrazione delle diverse professionalità nella gestione del Paziente. Ogni reparto è gestito da Medici Specialisti referenti e da un Coordinatore Infermieristico che seguono l'Utente in tutto il suo percorso, monitorandone l'evoluzione clinica e assistenziale fino alla dimissione.

Tutti i professionisti sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento e riconoscibili, nella loro funzione all'interno dello staff, grazie a uniformi differenziate nel colore così come descritto dalla legenda "Come Riconoscerci" affissa in ogni reparto.

La vigilanza sull'organizzazione, l'erogazione dei Servizi offerti e sull'aggiornamento costante degli Operatori è garantita dal Direttore Sanitario che stabilisce le linee di indirizzo e i piani di sviluppo e miglioramento delle attività.

Qui di seguito è riportato lo schema su come riconoscere le figure professionali:

Il colore della divisa evidenzia la figura professionale:



Medici: Camice bianco

Infermieri: Casacca Bianca e Pantaloni blu

Infermieri Dialisi: Casacca bianca e pantaloni bordeaux

Fisioterapisti Casacca e pantaloni verdi

Tecnici di Radiologia Casacca e Pantaloni azzurri

Operatore socio sanitario: Casacca bianca e pantaloni verdi

Personale Ausiliario Casacca verde e pantaloni bianchi

SERVIZI GENERALI

Punto di accoglienza

Presso il punto di accoglienza della Casa di Cura San Feliciano, situato all'ingresso della struttura è possibile ottenere informazioni sull'ubicazione delle prestazioni da effettuare. Il personale addetto svolge anche la funzione di accompagnare le persone che necessitano di assistenza.

Front office, accettazione e U.R.P.

Situato nell'area ingresso al Piano 0, presso l'ufficio accettazione è possibile ottenere tutte le informazioni inerenti alle prestazioni effettuate all'interno della struttura, consultare la Carta dei Servizi e tariffario delle prestazioni. Vengono effettuate le accettazioni dei ricoveri, della chirurgia ambulatoriale e della diagnostica. Durante l'orario di apertura il personale svolge anche la funzione di U.R.P., distribuendo e ritirando sia i questionari di soddisfazione utente che le schede di reclamo. Eventuali reclami vengono poi successivamente elaborati e analizzati dal responsabile U.R.P., che provvede a fornire una risposta entro 10 giorni.

L'orario di apertura del front office è il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 20,00
- il sabato dalle ore 7,00 alle ore 12,00

Accettazione ricoveri

Per accettazione si intende quel complesso di atti formali e burocratici che devono necessariamente precedere il ricovero effettivo in reparto.

Se il paziente è assistito dal S.S.N. è necessario:

- Tessera sanitaria
- Richiesta di ricovero redatta sul modulario regionale del medico di famiglia
- Documento di riconoscimento
- Codice Fiscale

Se il paziente ha un'assicurazione privata:

- Attestazione di presa in carico da parte dell'assicurazione
- Tessera sanitaria
- Documento di riconoscimento
- Codice Fiscale

In ogni caso è opportuno fornire la documentazione sanitaria in possesso del paziente, quali:

radiografie, analisi di laboratorio, resoconti medici specialistici, elettrocardiogrammi, lista dei medicinali assunti in terapia domiciliare, ecc.

Appena terminata la procedura di ammissione, il paziente sarà accompagnato nel reparto di degenza.

L'Ufficio Accettazione si occupa, inoltre, delle copie delle cartelle cliniche e delle certificazioni di degenza, assenza dal lavoro, ecc..

Liste d'attesa

I cittadini che si rivolgono alla Casa di Cura per un ricovero programmato, ordinario o di day surgery, a carico del S.S.N., vengono inseriti in un registro informatico di prenotazione gestito dall'Ufficio Accettazione.

I criteri su cui si basa la costruzione della lista d'attesa sono:

- Ordine cronologico di prenotazione
- Priorità cliniche del paziente (in coerenza con le indicazioni regionali e/o nazionali).

Accoglienza nei reparti di degenza

All'arrivo nel reparto di degenza, il paziente verrà accolto e accompagnato nella sua camera di degenza dalla capo sala o da un infermiere professionale che forniranno le informazioni relative al periodo di degenza.

Al paziente sarà comunicato anche il nome dell'infermiere di turno e dei Medici di riferimento del reparto di degenza, al fine di conoscere l'identità del personale sanitario a cui è stato affidato.

I congiunti dei ricoverati possono avere informazioni dal personale medico con i seguenti orari:

Medici del reparto ore 12.30 – 13.30

Per i ricoveri in regime di day hospital lo specialista è a disposizione alla fine della seduta operatoria.

Al momento dell'accoglienza in reparto, il personale medico e infermieristico, ognuno secondo le proprie competenze, provvederà a raccogliere i dati e le informazioni necessari a conoscere i problemi e i bisogni dell'utente, a formulare la diagnosi della patologia, a definire la terapia e a pianificare l'assistenza.

In tale occasione si raccomanda al degente di segnalare subito ogni situazione particolare, come per es. presenza di malattie concomitanti, incidenti avvenuti in occasione di precedenti ricoveri o di interventi chirurgici o di esami; è importante, inoltre, comunicare informazioni relative ai farmaci che si assumono abitualmente, anche se si tratta soltanto di antidolorifici, sciroppi per la tosse, ecc. e ad eventuali allergie o intolleranze certe o sospette ai farmaci.

NOTIZIE UTILI PER GLI OSPITI

Cosa portare in Casa di Cura

Consigliamo di portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, ecc.) e per altre necessità (es. biancheria personale, vestaglia, pantofole, ecc.)

Eventuali altri oggetti potranno essere portati secondo le necessità individuali.

All'interno della Casa di Cura presso il bar è presente un punto vendita per i prodotti principali per la cura della persona.

Oggetti di valore e denaro

E' opportuno evitare di portare con sé o di tenere in camera valori (gioielli, ecc.) e grossi importi di denaro, sono presenti comunque in ogni stanza di degenza delle casseforti per ogni paziente.

La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadi, letti e comodini viene effettuata da apposito personale.

Il paziente deve mantenere in ordine gli arredi e la stanza. In particolare si chiede di non tenere in camera fiori o piante.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali;

Norme di convivenza

La presenza dei familiari e degli amici è di grande sostegno e conforto per i nostri ospiti. Si è cercato quindi di conciliare i desideri dei pazienti con il buon funzionamento dei reparti, autorizzando le visite secondo gli orari seguenti:

giorni feriali dalle ore 11.00 A.M. allo ore 13.30 P.M.
 dalle ore 17.30 P.M. alle ore 20.00 P.M.

giorni festivi dalle ore 11.00 A.M. allo ore 13.30 P.M.
 dalle ore 17.30 P.M. alle ore 20.00 P.M.

Onde contribuire a proteggere il riposo dei nostri ospiti e affinché le visite siano gradite si invitano i visitatori a:

- Evitare le visite in gruppo o di lunga durata
- Rispettare gli orari di visita
- Lasciare momentaneamente la camera in caso di visita medica o di cure o di pulizia della camera
- Conformarsi alle necessità alimentari dei pazienti evitando di portare cibi o bevande non idonei
- Rispettare il riposo altrui cercando di evitare di far rumore
- Rispettare le indicazioni di astensione dal fumo. Il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa alla salute anche per chi è costretto, suo malgrado, a respirare il fumo altrui.

L'assistenza religiosa

E' previsto un regolare servizio di assistenza religiosa, attraverso un accordo con la Curia. Presso la Casa di Cura, in occasione di ricorrenze religiose, è celebrata la Santa Messa per i degenti.

Inoltre è disponibile presso i punti di informazione (front-office e punto accoglienza) e presso il reparto di degenza un elenco con i riferimenti delle principali rappresentanze religiose ed etniche.

Le visite dei medici

La visita medica è un momento diagnostico terapeutico fondamentale durante il quale vengono esaminati e discussi i problemi del degente: viene effettuata una o più volte nell'arco della giornata. Durante lo svolgimento della visita il paziente ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute.

Il personale medico è disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari agli ospiti e ai loro familiari.

L'assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene assicurata esclusivamente da personale qualificato coordinato dal Coordinatore Infermieristico. Gli infermieri sono presenti continuativamente nelle 24 ore e forniscono prestazioni terapeutiche e collaborano alla diagnosi e al trattamento della malattia garantendo l'applicazione delle prescrizioni mediche.

Miglior comfort alberghiero

La Casa di Cura mette a disposizione dell'utenza compatibilmente con la disponibilità di posti letto, sempre su esplicita richiesta, la camera con letto per l'accompagnatore.

Tale comfort è soggetto a pagamento di tariffa supplementare di cui dovrà dare accettazione al momento del ricovero, avendone già avuta comunicazione in precedenza.

I pasti

I pasti della Casa di Cura vengono forniti da un servizio di cucina interna, che provvede alla preparazione con materie di prima qualità.

Nella cucina è presente una dietista che oltre ad elaborare i menu settimanali provvede tramite colloqui con i degenti a fornire loro una dieta adeguata alle varie esigenze.

E' possibile richiedere un menu alternativo secondo le proprie convinzioni etiche o religiose.

I pasti dei pazienti ricoverati sono serviti unicamente nelle camere.

- La colazione viene servita alle ore 8.00
- Il pranzo viene servito alle ore 12.30
- La cena viene servita alle ore 18.30

Per una migliore organizzazione del lavoro e per tutelare l'igienicità dei pasti, viene cortesemente chiesto ai degenti che non presentano difficoltà nella deambulazione e ai familiari di non transitare nei corridoi durante la distribuzione del vitto.

Anche per i familiari dei degenti è possibile consumare pasti all'interno della struttura purchè ne facciano richiesta entro le ore 10.00 per il pranzo ed entro le ore 16.00 per la cena.

Il telefono

I telefoni cellulari devono essere usati con la massima attenzione per non interferire con alcuni apparecchi elettromedicali. Se si vuole tenere e usare un cellulare il paziente è tenuto a segnalarlo.

Votazioni

In caso di votazioni, facendone richiesta alla Caposala o al front office, il degente in possesso del certificato elettorale può votare usufruendo della procedura presente in Casa di Cura.

Servizio ristoro

Nell'area di ingresso è presente il Bar con servizio di ristorazione, disponibile nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle ore 18.00
il sabato la domenica e festivi chiuso

Nell'area di ingresso situata al primo 0 sono inoltre ubicati distributori automatici di bevande calde e fredde funzionanti 24 h su 24.

Permessi di uscita

L'ospite, per esigenze personali, può chiedere di uscire dalla Casa di Cura, usufruendo di un breve permesso, da esaurire nell'arco della giornata, condizionato dal parere favorevole del Responsabile di Reparto sulla non sussistenza di controindicazioni cliniche.

Il servizio trasfusionale

La Casa di Cura garantisce al paziente in collaborazione con il Centro Emotrasfusione del Ospedale San Filippo Neri, la somministrazione di sangue in caso di necessità.

E' altresì possibile effettuare l'autotrasfusione per i pazienti che ne facciano esplicita richiesta e qualora sia previsto nella procedura di intervento.

Particolare attenzione viene prestata ai pazienti Testimoni di Geova in quanto la Casa di Cura ha messo in atto tutte le misure per ridurre il più possibile l'utilizzo di sangue ed emoderivati. Per tali motivi la Casa di Cura viene indicata, proprio per questa particolare attenzione, tra i Centri di riferimento per i pazienti Testimoni di Geova.

LA DIMISSIONE

Modalità di dimissione

La dimissione viene comunicata dal personale medico della Casa di Cura. Al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione da consegnare al medico di famiglia.

Nella lettera di dimissione vengono riportati la diagnosi, gli esami effettuati, la terapia svolta, nonché le informazioni riguardanti il periodo post-dimissione (comportamenti da adottare, terapie e controlli da effettuare).

Supplementi prestazionali da saldare economicamente

- Il supplemento per il miglior comfort alberghiero se richiesto.
- Eventuali pasti degli accompagnatori.
- Servizio TV

Rilascio di documenti

Il degente, anche da ricoverato, può chiedere il rilascio di alcuni documenti quali:

- Certificato di ricovero, attestante la permanenza nella casa di cura, su richiesta dell'interessato alla reception in carta semplice, per gli usi consentiti dalla legge.
- Fotocopia della documentazione sanitaria, che può essere richiesta dall'interessato presso il front office.

E' necessario a tale scopo presentarsi con un documento di identità valido (non viene riconosciuto valido il tesserino sanitario).

La documentazione sanitaria disponibile verrà fornita entro 7 giorni dalla richiesta, la restante documentazione sarà fornita entro 30 giorni. La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente, fatta recapitare a domicilio o inviata per email. Il costo della fotocopia, ed eventuali spese di spedizione, sono a carico del paziente.

- Eventuale documentazione personale, portata al momento del ricovero.

ACCETTAZIONE E PRENOTAZIONE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE

Al piano 0 è presente l'ufficio accettazione, dove è possibile effettuare le seguenti attività:

- l'accettazione e la prenotazione per:
 - prestazioni ortopediche ambulatoriali
 - prestazioni oculistiche ambulatoriali
 - prestazioni chirurgiche ambulatoriali
 - prestazioni cardiologiche ambulatoriali
 - prestazioni nutrizionali ambulatoriali
 - prestazioni pneumologiche ambulatoriali

- la prenotazione di visite specialistiche ed esami diagnostici

Per prenotazioni telefoniche: 06-66495668/621/5649

Presso l'ufficio è possibile pagare il ticket, se dovuto, o la prestazione erogata in regime privato e ritirare i referti degli esami diagnostici.

Per la radiologia la refertazione avviene appena eseguito l'esame, per gli altri esami viene indicato il giorno in cui è pronto il referto.

Cosa è necessario per prenotare ed eseguire la prestazione ambulatoriale o diagnostica

Se il paziente è assistito dal S.S.N. è necessario:

- Richiesta redatta sul modulario regionale del medico di famiglia
- Tessera sanitaria
- Codice Fiscale

Se il paziente accede in modo privato

- Richiesta dello specialista o del medico di famiglia
- Tessera sanitaria
- Codice Fiscale

Se il paziente ha un'assicurazione privata:

- Attestazione di presa in carico da parte dell'assicurazione
- Tessera sanitaria
- Codice Fiscale

PER UN MIGLIOR SERVIZIO

Nel caso di domande o osservazioni da fare, l'utente non esiti a segnalarle al personale della casa di cura.

Quello che desideriamo è mettere il paziente al centro dell'organizzazione del nostro lavoro offrendo la migliore ospitalità e il migliore servizio, sempre disposti ad accettare consigli per potere garantire prestazioni sempre più soddisfacenti.

Questa Carta dei Servizi è destinata a facilitare il soggiorno del paziente e a tal fine si ricorda che l'Ufficio Accettazione al numero: 06/66.49.56.68/21 è a disposizione per qualsiasi informazione.

I MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Ufficio relazioni con il pubblico

Nella Casa di Cura è costituito un ufficio "Relazioni con il Pubblico" al cui responsabile sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dall'utenza;
- b) predisporre l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, dandone comunicazione ai Responsabili dei servizi interessati;
- c) per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria;
- d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- e) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

Reclamo

La Casa di Cura San Feliciano garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Modalità di presentazione del reclamo

Il cittadino utente può presentare reclamo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicando le proprie osservazioni oralmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che si può ritirare presso il front office.

Inoltre è disponibile presso lo stesso un'apposita cassetta dove inoltrare i reclami. L'U.R.P. si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute non anonime entro dieci giorni dal ricevimento.

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei familiari

La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari/caregiver promuovendo la distribuzione di questionari e l'osservazione diretta.

Al momento del ricovero viene fornito al paziente un questionario per le osservazioni ed i consigli allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente stesso. Questi questionari sono richiesti alla dimissione del paziente o raccolti in apposita cassetta collocata al piano terra.

L'analisi periodica dei questionari delle eventuali osservazioni permette di verificare il raggiungimento degli standard definiti e assicura il miglioramento costante della qualità organizzativa della struttura.

IMPEGNI ASSUNTI E STANDARD DI QUALITA'

La Casa di Cura San Feliciano si impegna nei confronti dei propri ospiti a rispettare livelli determinati di qualità (standard garantiti) sugli aspetti più importanti del servizio offerto (fattori di qualità).

In particolare la Casa di Cura:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati con frequenza almeno annuale, rappresentano l'impegno della Casa di Cura per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

La Casa di Cura si impegna a rispettare gli standard di qualità, definiti nella Carta dei Servizi, nei seguenti ambiti:

- ricoveri
- prestazioni ambulatoriali;
- rilascio documentazione sanitaria;
- informazione e umanizzazione.

Ricovero Ordinario	Tempo di attesa max (giorni)
Reparto di Ortopedia	7 giorni / 20 giorni*
Reparto di Chirurgia	7 giorni
Reparto di Medicina Generale	7 giorni

*ad eccezione degli interventi che richiedono l'impianto di protesi

Ricovero in Day Surgery	Tempo di attesa max (giorni)
Chirurgia Ortopedica (considerando tutti gli accessi fino all'intervento)	7 giorni
Chirurgia Generale (considerando tutti gli accessi fino all'intervento)	7 giorni
ORL	7 giorni

Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali	Tempo di attesa max (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)	In convenzione con SSN	Privata
Visita ortopedica	3 giorni	Immediato		X
Visita chirurgica	7 giorni	Immediato		X
Visita medica	7 giorni	Immediato		X
Visita otorinolaringoiatrica	3 giorni	Immediato		X
Visita cardiologica	7 gg / 3 gg	Immediato	X	X

Diagnostica per immagini, strumentale	Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)	In convenzione con SSN	Privata
Radiologia	1 giorni	2 giorni	X	X
Elettrocardiogramma	7 gg / 3 gg	immediato	X	X
Ecodoppler	3 giorni	immediato		X
Ecografia	3 giorni	immediato		X
Holter cardiaco	3 giorni	4 giorni		X

Laboratorio analisi	Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)	In convenzione con SSN	Privata
Prelievo	Immediato		X	X
Esame batteriologico	Immediato	1gg se neg. 3gg se pos.	X	X
Elettroforesi proteica	Immediato	3 giorni	X	X

Chimica clinica	Immediato	1 giorno	X	X
Altri esami	Immediato	3-10 giorni	X	X

Rilascio documentazione sanitaria	Tempo di attesa max (giorni)
Copia cartella clinica	20/30 giorni
Certificato di degenza	immediato
Certificato di presenza	immediato

Informazione e umanizzazione	Tempo di risposta (giorni)
Tempo max di risposta ai reclami	10 giorni

CARTA DELLE GARANZIE

1 : LE GARANZIE GENERALI

Informazione

Nessuna persona può essere sottoposta a pratiche sanitarie senza il suo consenso informato, salvo casi di emergenza.

Le decisioni relative alla cura dei minori sono assunte con il consenso dei genitori e, se possibile, con il coinvolgimento degli interessati. Se il piano di cura richiede un intervento chirurgico o una procedura invasiva, il paziente deve fornire il proprio consenso scritto, dopo adeguata informazione.

Il paziente e i loro parenti riceveranno informazioni appropriate sui servizi resi.

I pazienti e i loro parenti hanno diritto a ricevere sempre (verbalmente e anche in forma scritta, se richiesti dagli interessati) una descrizione del trattamento proposto, dei risultati prevedibili, delle indagini diagnostiche e delle procedure di cura, in un linguaggio comprensibile.

Essi saranno avvisati dei rischi e delle alternative, prima dell'esecuzione del trattamento.

Tutto il personale deve portare un cartellino di riconoscimento che lo renda prontamente identificabile da pazienti, clienti e visitatori. Il duplicato della cartella clinica, quando richiesto, sarà consegnato o spedito al paziente entro venti giorni lavorativi o verrà informato delle ragioni di un eventuale ritardo.

RISERVATEZZA

I colloqui confidenziali con il paziente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati.

Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti rispettano il diritto alla privacy e alla riservatezza.

TRASPARENZA

I pazienti possono accedere alla loro documentazione sanitaria (cartella clinica, referti di esame, etc.). La Casa di Cura si farà carico di comunicare chiaramente i loro diritti.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti vengono informati del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

2: LA QUALITA' DEL SERVIZIO

I Medici, gli Infermieri, gli OSS che compongono le varie equipe assicurano un servizio di elevata qualità:

1. attraverso una condotta eticamente corretta
2. applicando criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale
3. mediante un approccio multi professionale al singolo caso
4. adottando per ogni utente un piano di cura secondo il concetto di "assistenza personalizzata"
5. definendo le principali attività, specifiche procedure ed istruzioni operative.

3: LA SICUREZZA

La Casa di Cura ha attivato un sistema per la prevenzione e protezione dei lavoratori e dei pazienti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/08.

E' garantita la messa in atto di procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni ospedaliere.

4: DIMISSIONE DAL RICOVERO

La lettera di dimissione, datata e firmata, contiene almeno le seguenti informazioni:

- a) nome e cognome del paziente
- b) data di ricovero
- c) data di dimissione
- d) diagnosi
- e) tipo di intervento eseguito
- f) nome del Medico che ha seguito il paziente durante il ricovero
- g) nome del Medico curante
- h) decorso clinico
- i) esami diagnostici rilevanti
- j) terapia domiciliare consigliata
- k) numero di telefono di riferimento per la continuità assistenza nelle 48 ore successive alla dimissione

COME RAGGIUNGERCI

Per chi proviene dal GRA (Uscita Boccea-Casalotti)
seguire le indicazioni per Roma Centro.

Poi proseguire sempre dritto per Via di Boccea
e fare riferimento al carcere militare Forte Boccea

La Casa di Cura è a circa 800 metri su Via di Val Cannuta, 132

Entrata in Via Enrico De Ossò, 6

In metropolitana: linea A fermata CORNELIA

In autobus : linea 889

