



Clinica San Gaudenzio
Istituto ad Alta Specializzazione

CARTA DEI SERVIZI

Clinica San Gaudenzio Novara





INDICE

SEZIONE I

Presentazione della Struttura	5
Modello organizzativo	7
Configurazione dipartimentale interna delle Unità Operative	7
Servizi di Diagnostica e Cura Ultraspecialistici	8
Direzione Sanitaria	8
Configurazione e Assetto Ambulatoriale	9

SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti.....	11
---------------------------------------	----

SEZIONE III

Standard di Qualità - Impegni - Programmi	14
---	----

SEZIONE IV

Tutela e Verifica	16
-------------------------	----

SEZIONE V

Contatti.....	19
---------------	----





SEZIONE I

Presentazione della struttura

La **Clinica San Gaudenzio** costituisce un'importante parte del patrimonio storico legato alle attività sanitarie della Città di Novara.

La Clinica è situata nel nucleo cittadino a pochi minuti di passeggio dal Centro Storico. Pur essendo in pieno centro, gode di una favorevole collocazione su una breve strada ad esclusivo utilizzo residenziale: alla tranquillità ed alla calma si uniscono le meravigliose vedute della cupola dell'Antonelli e della possanza del vecchio baluardo.

La presenza della **Cardiochirurgia** ha consentito negli anni lo sviluppo della **Cardiologia** il cui reparto è dotato di apparecchiature biomediche di ultima generazione. A completamento anche la **Terapia Intensiva** con 7 posti letto ad elevato contenuto tecnologico e scientifico.

Accanto a queste importanti realtà si sono andati affermando il **Servizio di Emodinamica** ed il **Servizio di Elettrofisiologia cardiaca** per la cura delle aritmie.

A questo proposito la Clinica San Gaudenzio è annoverata tra i più prestigiosi centri d'Italia per la diagnosi e la terapia delle patologie cardiovascolari. Inoltre l'attività di **Chirurgia Oculistica** vanta una tradizione ventennale ed è tutt'oggi esercitata da professionisti che esprimono ai massimi livelli le moderne tecniche chirurgico oftalmologiche. Altro fiore all'occhiello

della Struttura è costituito dalla **Chirurgia Polispecialistica** con particolare rilevanza dell'Ortopedia e della **Chirurgia della Colonna** e della **Chirurgia Bariatrica**.

In particolare in Clinica San Gaudenzio è presente l'Unità di **Chirurgia ricostruttiva, Revisione protesica e Trattamento infezioni dell'apparato locomotore**.

Infine una menzione per il **Servizio di Terapia Fisica, Riabilitazione e Fisiokinesiterapia** a cui si dedicano giornalmente tecnici altamente qualificati in grado di affrontare ogni terapia in un contesto moderno, dotato dei più recenti ausili meccanici ed elettromedicali.

Per varietà delle prestazioni erogate e risorse tecniche dedicate, il Centro si colloca tra le Strutture piemontesi più **all'avanguardia** in questo settore di attività. Oltre alle discipline sopra menzionate si ricordano le varie attività cliniche che beneficiano del patrimonio di sicurezza per i pazienti rappresentato dai servizi complementari all'esercizio di discipline ad alta specializzazione. Nel mese di febbraio del 2022 la struttura ottiene l'accreditamento per la nuova Area Ospedaliera grazie alla quale raddoppia i propri spazi al servizio dell'utenza.

La Clinica San Gaudenzio impiega attualmente una forza lavoro di **349 unità**, tra dipendenti e liberi professionisti.

ATRIO

- ACCOGLIENZA - SALA RIUNIONI
- PRESIDENZA - SALA ATTESA
- DIREZIONE GENERALE - ACCETTAZIONE
- DIREZIONE AMMINISTRATIVA - UFFICIO RICOVERI
- DIREZIONE SANITARIA

SETTORE A

- REPARTI DI DEGENZA (Riabilitazione)
- PIANO 0 1 2
- TERAPIA INTENSIVA I
- PIANO 1
- SALE OPERATORIE BLOCCO A/B
- PIANO 1 -1
- EMODINAMICA I
- PIANO -1
- STUDI MEDICI
- PIANO 2
- RISTORANTE
- PIANO -1
- PALESTRA
- PIANO 0
- CHIESA
- PIANO -1

SETTORE B

- ACCETTAZIONE AMBULATORI
- PIANO R
- AMBULATORI
- PIANO R
- FISIOKINESITERAPIA
- PIANO R
- PRENOTAZIONI AMBULATORI (CUP)
- PIANO 0
- ACCETTAZIONE LABORATORIO ANALISI
- PIANO 0
- ACCETTAZIONE FISIOKINESITERAPIA
- PIANO 0
- INFORMAZIONI
- PIANO 0

- BAR
- PIANO 0
- LABORATORIO ANALISI
- PIANO -1
- CENTRO PRELIEVI
- PIANO -1
- CENTRO CONGRESSI
- PIANO -1
- UFFICI AMMINISTRATIVI
- PIANO -1
- UFFICIO ACQUISTI
- PIANO -1

SETTORE C

- REPARTI DI DEGENZA - "CENTRO CUORE"
- PIANO 2
- REPARTI DI DEGENZA - POLISPECIALISTICA
- PIANO 1
- SALE OPERATORIE - BLOCCO C
- PIANO 0
- TERAPIA INTENSIVA II
- PIANO 0
- EMODINAMICA II
- PIANO 0
- ACCETTAZIONE RADIOLOGICA
- PIANO -1
- RADIOLOGIA
- PIANO -1
- TAC
- PIANO -1
- MOC
- PIANO -1
- ECO
- PIANO -1
- RMN
- PIANO -1

Modello organizzativo

Il modello organizzativo, in coerenza con gli accreditamenti del S.S.N. prevede la riorganizzazione delle degenze per i singoli Dipartimenti suddivisi come segue con i relativi Posti Letto:

Raggruppamento Medico-Chirurgico

- 10 Medicina Generale
- 15 Ortopedia e Traumatologia
- 10 Chirurgia generale
- 5 Oculistica
- 5 Neurochirurgia
- 5 Urologia

Raggruppamento Cardio-Vascolare

- 15 Cardiochirurgia
- 15 Cardiologia

Totale Complessivo: 80 Posti Letto

L'Area Cure Intensive consta di 7 posti letto in Terapia Intensiva.

Configurazione dipartimentale interna delle Unità Operative

Nell'ambito della distribuzione nosologica delle Unità Operative di cui sopra, la Clinica San Gaudenzio si è data un assetto organizzativo interno che risponde maggiormente ai bisogni assistenziali e garantisce una migliore qualità delle cure. La configurazione dipartimentale rispecchia il seguente modello:

- Dipartimento di Cardiochirurgia
- Dipartimento di Anestesia e Rianimazione
- Dipartimento di Cardiologia
- Dipartimento di Chirurgia Generale
- Dipartimento di Medicina
- Dipartimento di Ortopedia
- Dipartimento Diagnostica per Immagini
- Dipartimento di Oculistica



Centri e Servizi di Diagnosi e Cura Ultraspecialistici

Sono costituiti da strutture operative le quali concentrano la propria attività di studio, di ricerca e clinico-assistenziali su specifiche attività e patologie afferenti a determinate discipline specialistiche:

- Centro di Chirurgia dell'Anca
- Centro di Chirurgia del Ginocchio
- Centro di Chirurgia della Mano
- Centro di Chirurgia ricostruttiva, Revisione protesica e Trattamento infezioni dell'apparato locomotore
- Centro di Chirurgia della Spalla
- Centro della Chirurgia dell'Obesità
- Servizio di Emodinamica



Direzione Sanitaria



Il Direttore Sanitario è un medico al quale è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie della Clinica. È responsabile della buona organizzazione dei Reparti e dei Servizi; dal Direttore Sanitario dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione del Personale infermieristico, tecnico ed ausiliario, di un Capo dei Servizi Sanitari Ausiliari; coordina altresì il Personale Medico per il tramite dei Primari. Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati).

È responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo i tempi di legge e le modalità stabilite.

Configurazione e Assetto Ambulatoriale



L'Ambulatorio Polispecialistico della Clinica San Gaudenzio di Novara offre prestazioni riferite sia alle discipline di Ricovero e Cura ma anche di altre specialità per le quali non vi è ricovero. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate dai medici afferenti alle Unità Operative e da medici Specialisti ambulatoriali.

Allergologia respiratoria

Visita specialistica
Test allergologici (prick test)

Angiologia

Visita specialistica
Ecodoppler
Sclerosanti (solvente)
Bendaggi

Cardiologia

Visita specialistica
Visita aritmologica
E.C.G. basale
E.C.G. al cicloergometro o da sforzo
controllo Pacemaker

Holter cardiaco o E.C.G. dinamico delle 24h

Holter pressorio delle 24h

Ecocardiogramma transtoracico 2D e colorDoppler

Ecocardiogramma transtoracico con bolle (solvente)

Ecocardiogramma transesofageo 2D e tridimensionale

Ecocardiografia da stress al lettoergometro o farmacologica

Cardiochirurgia

Visita specialistica (solvente)

Cardio/Radiologia

TAC coronarica/cardiaca

Risonanza magnetica cardiaca

EcocolorDoppler tronchi sovraortici (TSA)

Chirurgia Generale

Visita specialistica
Chirurgia ambulatoriale

Chirurgia Bariatrica

Visita specialistica

Chirurgia Plastica

Visita specialistica

Chirurgia ambulatoriale

Dermatologia

Visita specialistica

Chirurgia ambulatoriale



Diagnostica per Immagini

Ecografia (internistica, cardiaca e mammaria)

Radiologia tradizionale

R.M. 1,5 tesla

T.C. 64 slice

Mammografia

Ortopantomografia

M.O.C

Onde d'urto

Endocrinologia

Visita specialistica

Fisiatria

Visita specialistica

Terapie fisiche

Ginecologia

Visita specialistica

Laboratorio Analisi

Chimica clinica

Ematologia e coagulazione

Sieroimmunologia

Microbiologia

Immunometria

Medicina Interna

Visita specialistica (solvente)

Medicina dello Sport

Visite sportive (solvente)

Neurochirurgia

Visita specialistica

Chirurgia ambulatoriale

Neurologia

Visita specialistica

Oculistica

Visita specialistica

Interventi ambulatoriali

Ortopedia

Visita specialistica

Chirurgia ambulatoriale

Cicli infiltrazioni

Otorinolaringoiatria

Visita specialistica

Audiometria

Impedenziometria

Laringoscopia

Ossigeno Ozono Terapia (solvente)

Pneumologia

Visita specialistica

Valutazione della funzionalità respiratoria
spirometria

Reumatologia

Visita specialistica (solvente)

Urologia

Visita specialistica

Esame uroflussometrico

SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti

Degenze in regime di ricovero ordinario

Per "ricovero ordinario" si intende il ricovero del paziente che necessita di cure e trattamenti non urgenti e quindi programmabili nel tempo, già noto al medico curante.

Reparto di degenza

L'assistenza comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura
- Assistenza infermieristica e tutelare
- Prestazioni ambulatoriali
- Visite
- Esami di laboratorio e strumentali
- Prestazioni alberghiere

Aspetti Funzionali

Attività Cliniche

Le attività cliniche vengono svolte dalle Unità Operative (Sezione I), dai Servizi Ambulatoriali (Sezione I) nonché dai Centri e Servizi di Diagnosi e Cura Ultraspecialistici (Sezione I).

Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti della Clinica San Gaudenzio medici specialisti in tutte le branche mediche.

Servizi Generali



La Clinica San Gaudenzio dispone di camere provviste di servizi igienici, aria condizionata e TV. Inoltre è presente un servizio di cucina interno. Il servizio farmaceutico dispone di un locale per il deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

Il servizio religioso viene svolto da personale esterno (su richiesta).

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione e per l'esposizione della salma ed è accessibile attraverso un percorso riservato esterno alla struttura.

Orario visite pazienti

Reparti di degenza

Dal Lunedì al Sabato

Mattino 12.00 - 13.30

Pomeriggio 17.30 - 19.00

Festivi

Mattino 12.00 - 13.30

Pomeriggio 15.00 - 17.00

Terapia Intensiva

Tutti i giorni dalle 12.00 alle 13.00

Orari visite

Per i pazienti in regime di solvenza l'orario di visita è esteso a tutto l'arco della giornata ad eccezione del periodo comprensivo la visita medica.

Non sono ammessi all'interno dei reparti di degenza bambini di età inferiore ai 12 anni.

I pasti

I pasti nei reparti di degenza vengono consumati nei seguenti orari:

- colazione..... dalle 7.30
- pranzo..... dalle 12.00
- merenda..... dalle 16.00
- cena..... dalle 18.00

Le Attività Ambulatoriali



a) Tipologia delle prestazioni (vedere Sezione I)

b) Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate S.S.N.:

1. Con la richiesta del medico curante (impegnativa) il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Clinica San Gaudenzio che provvederà ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni.

2. Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'effettuazione dell'esame. I referti potranno essere successivamente ritirati presso il Servizio Accoglienza nei seguenti giorni e orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30; il sabato dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Il tariffario delle prestazioni erogate in convenzione con il S.S.N. è consultabile (dietro richiesta) presso il CUP (Piano Terra, ingresso da Via Bottini, 5).



c) Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate:

1. Con la richiesta del medico curante o dello specialista il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Clinica San Gaudenzio che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato

2. Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati presso il Servizio Accoglienza nei seguenti giorni e orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30; il sabato dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Il tariffario delle prestazioni erogate è consultabile (dietro richiesta) presso il CUP (Piano Terra, ingresso da Via Bottini, 5).

Modalità di accesso al ricovero

Il ricovero, dal punto di vista amministrativo, può avvenire attraverso tre modalità:

1. Ricovero di pazienti a carico del S.S.N.
2. Ricovero di pazienti del S.S.N. in differenza alberghiera (possibilità di avere la camera singola secondo disponibilità del reparto)
3. Ricovero di pazienti solventi.

È sempre necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Ricoveri che comunica al paziente il giorno del ricovero.

I ricoveri vengono effettuati sempre presso l'Ufficio Ricoveri sito al Piano Rialzato, corridoio a fianco del Servizio Accoglienza, munendosi del proprio numero presso la Sala d'Attesa.

Documentazione di ricovero

Al momento del ricovero, sia solvente che in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico curante
- documento di identità
- tessera sanitaria
- codice fiscale

Qualora il paziente fosse interessato al rilascio della copia della propria cartella clinica può farne richiesta presso il personale dell'Ufficio Ricoveri. La cartella clinica verrà inviata, previo il pagamento del corrispettivo economico, al domicilio del paziente dopo la dimissione.

Informazioni ricoveri

Il personale dell'Ufficio Ricoveri è a disposizione per ogni informazione dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 16.00.

Modalità di accoglienza

All'atto del ricovero viene rilasciato al paziente un opuscolo informativo con informazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti e con utili informazioni per degenti e visitatori.

SEZIONE III

Standard di Qualità

– Impegni – Programmi

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie la Clinica San Gaudenzio garantisce all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica
- la possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie
- il ricovero in camere di degenza di norma con un massimo di due posti letto
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose
- il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni
- il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento.

Il Ricovero

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza

2. Informazioni rilasciate da un medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza

3. Contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

La Degenza

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

Prestazioni Alberghiere

1. Pulizia delle camere una volta al giorno o su chiamata da parte dei ricoverati mediante un ausiliario addetto all'assistenza del Reparto
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto e un comodino per degente, servizi igienici in camera, aria condizionata, servizio TV e cassaforte
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti
5. A disposizione dei pazienti un servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere

Assistenza sanitaria

1. Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di fornire o negare il consenso informato
2. Non può essere attivato alcun trattamento senza preventiva informazione al paziente
3. I colloqui avvengono con il Medico curante o con il Responsabile dell'Unità Operativa



4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente viene preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e non attenderà per l'accertamento radiologico o altro, di norma, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento sarà prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del servizio accertante

5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura

6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari

7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale ai pazienti ricoverati è assicurata dai medici afferenti alle singole Unità Operative e Servizi di Diagnosi e Cura nei normali orari di servizio.

È garantita una Guardia Medica Interdivisionale h24 oltre alla Guardia Specialistica h24 per la Terapia Intensiva.

Infine sono previste "pronte disponibilità" (reperibilità) per ciascuna delle Unità Operative

della Clinica, affinché due chirurghi siano sempre reperibili per far fronte ad eventuali esigenze ed essere operativi nel più breve tempo possibile.

A partire da Maggio 2025, a seguito di Atto DD da parte della Regione Piemonte, presso la Clinica San Gaudenzio sono stati attivati n. 16 posti letto di RRF di II livello interamente gestiti da IRCCS Maugeri - Veruno (NO), situati al 2° Piano edificio esistente.

Relazioni con i familiari

1. I Medici curanti e i Responsabili delle Unità Operative garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi

2. Per casi particolari, valutati dal Medico curante, o dai Responsabili delle singole Unità Operative, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono anche chiedere l'assistenza da parte di volontari ammessi alla frequenza della struttura.

Nel corso della degenza non sono consentiti permessi di uscita per il paziente, se non per gravi e motivate cause. In questo caso il permesso deve essere richiesto al Medico curante il quale lo sottoporrà per la definitiva approvazione al Direttore Sanitario.

Aspetti di umanizzazione

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con la loro generalità e con il "Lei". È fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti
2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite con apposito divisorio da altri letti
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono tutelati dalla normativa sulla Privacy e conservati con adeguata riservatezza
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. È inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

La dimissione

La Clinica San Gaudenzio garantisce a ogni degente, prima della dimissione, un colloquio con il Medico curante, con il Responsabile o con un componente dell'Unità Operativa di ricovero per avere ogni informazione sui comportamenti e le cure da osservare al termine della degenza. A tal fine viene sempre consegnata una lettera di dimissione con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia. La Clinica garantisce che ogni ricoverato abbia l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 12 ore di anticipo.





SEZIONE IV Tutela e Verifica

Strumenti di Tutela

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza.

Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti. Ciò premesso, la Clinica San Gaudenzio garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

Regolamento di pubblica tutela

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

Art.1) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di

assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

Ai pazienti viene fornita una scheda per raccogliere le valutazioni dell'utente dopo il ricovero e un modulo per segnalare eventuali disservizi o proposte.

Art. 2) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:

- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente distribuito con l'opuscolo informativo
- Segnalazione telefonica o a mezzo fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Colloquio con il Direttore Sanitario. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui fatta predisposta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito
- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 3) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno 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, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite o trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 5) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei quattro giorni comunicherà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclami affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornisca-
no all'Ufficio, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente

Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Responsabile di Raggruppamento, Unità o Servizio, un infermiere professionale con funzioni di caposala e un impiegato amministrativo. L'Ufficio ha le seguenti funzioni:

- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità
- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione

- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. L'Ufficio, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli uffici
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.



SEZIONE V

Contatti

Centralino	Tel. 03213831
Centro Unico di Prenotazione	Tel. 03213831 prenotazioni@clnicasangaudenzio.com
Ufficio Ricoveri	Tel. 0321383400/401 segreteria.ricoveri@clnicasangaudenzio.com
Prenotazione prestazioni Cardiologiche	Tel. 0321383331
Prenotazione ricoveri Cardiochirurgia e Cardiologia	Tel. 0321383331
Direzione Sanitaria	Tel. 0321383313 direzione.sanitaria@clnicasangaudenzio.com
Ufficio Relazioni col Pubblico	Tel. 0321383313 urp@clnicasangaudenzio.com (da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00)
PEC Posta Elettronica Certificata	direzione.generale@clnicasangaudenzio.legalmail.it
Sito Internet	www.clinicasangaudenzio.com



Clinica San Gaudenzio

Istituto ad Alta Specializzazione

Clinica San Gaudenzio

Via Bottini, 3

28100 Novara - Italia

Tel. 0321-3831

www.clinicasangaudenzio.com

