

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 1

Carta dei Servizi

EDIZIONE	REDATTO	APPROVATO	MODIFICHE	DATA	FIRMA APPROVAZIONE
08	RQ	DG/DS/DA	AGGIORNATA SEZ. POSTI LETTO DOPO ACCREDITAMENTO. AGGIUNTO ICS MAUGERI	03/06/2025	FIRMATO IN ORIGINALE
07	DS/RQ	DG/DS/DA	MODIFICATA SEZ. PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	02/01/2024	
06	DS/RQ	DG/DS/DA	SESTA EMISSIONE	31/01/2023	
05	DS/RQ	DG/DS/DA	QUINTA EMISSIONE	19/02/2021	
04	DS/RQ	DG/DS/DA	QUARTA EMISSIONE	31/01/2020	
03	DS/RQ	DG/DS/DA	TERZA EMISSIONE	31/01/2019	
02	DS/RQ	DG/DS/DA	SECONDA EMISSIONE	31/21/2018	
01	DS/RQ	DG/DS/DA	PRIMA EMISSIONE	31/12/2017	

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 2

Sommario

SEZIONE 1 - Presentazione generale	3
1.1 Il padiglione degenze.....	3
1.2 Il padiglione ambulatori.....	3
1.3 Palazzina amministrazione (villetta)	3
1.4 La Clinica e l'organizzazione dei Servizi	4
SEZIONE 2 - Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti	5
2.1 Tipologia delle prestazioni di ricovero.....	5
2.1.1 Pre-ricovero chirurgico.....	5
2.1.2 Degenza in regime di ricovero ordinario	5
2.1.3 Degenza in regime di ricovero ambulatoriale.....	5
2.1.4 Modalità di accesso al ricovero	5
2.2 Tipologia delle prestazioni ambulatoriali.....	6
2.2.1 Ambulatori specialistici.....	6
2.2.2 Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali.....	7
2.3 Aspetti funzionali.....	9
2.3.1 Servizi generali.....	9
2.3.2 Servizi accessori e comfort	9
SEZIONE 3.....	10
3.1 Principi fondamentali generali.....	10
3.2 Principi dell'ospitalità privata	11
SEZIONE 4 - STANDARD DI QUALITA' - IMPEGNI - PROGRAMMI	11
4.1 Livello di assistenza garantito.....	11
4.2 Il ricovero.....	11
4.2.1 La degenza	12
4.2.3 La dimissione	13
SEZIONE 5 - Tutela e verifica.....	13
5.1 Strumenti di tutela.....	13
5.1.1 Regolamento di pubblica tutela.....	14
5.1.2 Regolamento per la tutela dei diritti del malato	15
5.1.3 Regolamento per i doveri del malato	16
5.2 Strumenti di verifica	17

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 3

SEZIONE 1 - Presentazione generale

La Clinica San Gaudenzio è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, dotata di 80 posti letto autorizzati e tutti accreditati di cui 58 contrattualizzati. È convenzionata con alcune Scuole di Specialità dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale. Sotto il profilo edilizio architettonico, il complesso ospedaliero si compone di più corpi di fabbrica unificati in un solo edificio a sviluppo orizzontale con collegamenti al piano rialzato ed al seminterrato.

A partire dalla seconda metà del 2022, dopo la fine dei lavori di ampliamento, la struttura gode di un corpo di fabbrica di quattro piani di nuova realizzazione (tre fuori terra), connesso allo storico mediante collegamento orizzontale. Il corpo di fabbrica di nuova costruzione ospita due piani di degenza, una sala operatoria, una sala di emodinamica, la terapia intensiva post-operatoria e la diagnostica per immagini.

1.1 Il padiglione degenze

Alla luce di quanto sopra riportato, il padiglione degenze è così strutturato:

Primo Piano - edificio storico	Reparto di degenza e day surgery (SSN, solvenza e differenza alberghiera) - Gruppo Operatorio (Sala Operatorio Blocco A)
Piano seminterrato - edificio storico	Gruppo Operatorio (Sala Operatoria Blocco B) - Centrale di sterilizzazione - Servizio di Emodinamica - Magazzino Farmaceutico - Spogliatoi personale - Cucina centrale e mensa aziendale - Camera mortuaria - Luogo di preghiera
Primo Piano - ampliamento	Reparto di degenza (SSN, solventi e differenza alberghiera)
Secondo Piano - ampliamento	Reparto di degenza (SSN, solventi e differenza alberghiera)
Piano terra - ampliamento	Terapia Intensiva, Gruppo Operatorio (Sala Operatoria Blocco C) - Centrale di Sterilizzazione
Piano seminterrato - ampliamento	Diagnostica per Immagini

1.2 Il padiglione ambulatori

Piano rialzato	Servizio di Terapia Fisica e Riabilitativa - Poliambulatorio specialistico - Centro di diagnostica cardiologica - Endoscopia digestiva
Piano terra	Poliambulatorio specialistico - Laboratorio analisi - Bar
Piano seminterrato	Sala Convegni e Videoconferenze

1.3 Palazzina amministrazione (villetta)

Piano terra	Direzione del Personale - Ufficio formazione - Ufficio ingegneria clinica - Ufficio Esperto Qualificato
Primo piano	Ufficio Responsabile Manutenzione

1.4 La Clinica e l'organizzazione dei Servizi

L'Organizzazione funzionale dei Servizi di Diagnosi e Cura della Clinica San Gaudenzio è articolata in un Raggruppamento chirurgico, un Raggruppamento medico-riabilitativo ed in un Raggruppamento cardio-vascolare.

Il Raggruppamento Interaziendale Medico-Riabilitativo comprende i posti letto in capo a **Casa di Cura San Gaudenzio** e i posti letto in capo a IRCCS Maugeri, così schematizzati:

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 4

SPECIALITA'	POSTI LETTO
ORTOPEDIA	15
IRCCS MAUGERI – RRF II LIVELLO	16

Il Raggruppamento Interaziendale Polispecialistico è costituito da **35** posti letto corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali:

SPECIALITA'	POSTI LETTO
NEUROCHIRURGIA	5
CHIRURGIA GENERALE	10
MEDICINA INTERNA	10
UROLOGIA	5
OCULISTICA	5

Il Raggruppamento Interaziendale Cardiologico da **30** posti letto corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali + 7 posti letto di Terapia Intensiva Post-Operatoria:

SPECIALITA'	POSTI LETTO
Cardiologia	15
Cardiochirurgia	15
Terapia Intensiva Post-Operatoria	6+1

L' articolazione interna delle Unità Funzionali è riportato nell'**allegato 1.**

L'articolazione interna dei Servizi Speciali di Diagnosi e Cura è riportata nell'**allegato 1.**

Con **ATTO DD 242/A1400B/2025** della Regione Piemonte è stato autorizzato il trasferimento di n. 16 p.l. di RRF II livello (autorizzati e accreditati) dall'IRCCS Maugeri con sede a Veruno (NO) presso il Presidio Clinica San Gaudenzio, Novara. I suddetti posti letto sono ubicati presso il secondo Piano – Edificio storico – ma la titolarità e la gestione rimane in capo a ICS Maugeri, con una supervisione delle attività svolte da parte del personale Direzionale di Clinica San Gaudenzio.

Completano la dotazione dei Servizi sanitari della Clinica San Gaudenzio di Novara le attività ambulatoriali svolte presso il Poliambulatorio, cui il dettaglio è possibile consultarlo nella sezione **2.2 Ambulatori specialistici.**

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 5

SEZIONE 2 - Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

2.1 Tipologia delle prestazioni di ricovero

2.1.1 Pre-ricovero chirurgico

È un'attività di carattere medico che consiste nell'eseguire, preliminarmente alla data del ricovero, in un breve lasso di tempo e (in genere) in corso di un solo accesso presso la struttura, tutti gli esami ematochimici e strumentali di routine previsti all'ingresso del paziente.

Nel corso del pre-ricovero il paziente sarà sottoposto al protocollo diagnostico consueto (visita medica, elettrocardiogramma, Rx Torace - se da protocollo -, esami ematochimici) nonché visita cardiologica, se ritenuta necessaria dai medici accettanti e, al termine di questo percorso, alla visita anestesiológica.

Lo scopo del pre-ricovero è di individuare, preventivamente al ricovero vero e proprio, eventuali condizioni fisiche ostative al sottoporsi a una procedura chirurgica.

2.1.2 Degenza in regime di ricovero ordinario

È una tipologia di degenza della durata superiore alle 24 ore; generalmente interessa i pazienti chirurgici operati di media e grossa chirurgia o i pazienti internistici non chirurgici.

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;
- interventi di soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica con eventuale trasferimento in altro centro di cura idoneo a garantire livelli assistenziali non erogabili in sito;
- assistenza infermieristica e tutelare;
- prestazioni alberghiere;
- prestazioni ambulatoriali;
- visite;
- esami di laboratorio e strumentali.

2.1.3 Degenza in regime di ricovero ambulatoriale

È di norma una tipologia di degenza della durata inferiore alle 24 ore, con o senza pernottamento in struttura; generalmente interessa i pazienti chirurgici operati di chirurgia a bassa complessità. L'assistenza e le prestazioni sono fornite alle medesime modalità del ricovero in regime ordinario.

2.1.4 Modalità di accesso al ricovero

✓ Ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale

Il ricovero presso una delle UU.FF. di cui sopra, può avvenire:

- per ricovero di trasferimenti da strutture pubbliche;
- per ricovero di pazienti provenienti dal domicilio;
- per ricovero di pazienti provenienti da altre strutture sanitarie private accreditate;
- per trasferimento interno da una U.F. presso un'altra.

Nel primo caso perverrà alla Direzione Sanitaria della Clinica una proposta di ricovero da parte dell'U.F. o della Direzione Sanitaria della struttura di afferenza.

Nel secondo caso il paziente si ricovera con un'impegnativa su ricettario del SSN del proprio medico di medicina generale.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 6

Le recenti normative consentono il trasferimento in urgenza di pazienti cardiologici da struttura privata ad altro Centro Cardiologico/Cardiochirurgico privato accreditato, direttamente con proposta di ricovero della Direzione Sanitaria della struttura inviante.

✓ **Ricovero di pazienti paganti in proprio (solventi)**

Il ricovero presso una delle UU.FF. di cui sopra avviene senza particolari formalità burocratiche, se non la presentazione di una richiesta del medico, redatta su carta intestata.

Per entrambe le forme di ricovero è necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri che comunica al paziente il giorno del ricovero. I ricoveri vengono effettuati sempre presso l'Ufficio Ricoveri e Pre-ricoveri.

✓ **Documentazione di ricovero**

Al momento del ricovero, sia solvente sia a carico del SSN, i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico di base o dal medico curante;
- libretto sanitario (chi ne è in possesso)
- tessera sanitaria
- documento di identità
- eventuale documentazione sanitaria (cartelle cliniche, Rx ecc.)

✓ **Informazioni**

Le informazioni potranno essere richieste al Servizio Accoglienza dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:30 e al sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

✓ **Accoglienza al momento del ricovero**

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.

2.2 Tipologia delle prestazioni ambulatoriali

2.2.1 Ambulatori specialistici

Completano la dotazione dei servizi sanitari della Clinica San Gaudenzio le seguenti attività ambulatoriali, svolte presso il Poliambulatorio, erogate da consulenti specialisti in tutte le branche della medicina, i quali si avvalgono di tecnologia strumentale d'avanguardia.

Elenco delle prestazioni erogate:

- **Angiologia**, con effettuazione visita specialistica, ecodoppler ed ecocolordoppler, iniezioni sclerosanti, bendaggi arti inferiori;
- **Cardiologia**, con effettuazione visita specialistica abbinata e non ad ECG, esecuzione di ECG basale, test ergometrico, ecocardiogramma transtoracico e cardiologia di II livello (ecotress fisico o farmacologico, ecotransesofageo, ecocardiografia con microbolle);
- **Chirurgia Generale**, con effettuazione di visite specialistiche, esecuzione di chirurgia ambulatoriale di piccola entità;
- **Diagnostica per Immagini**, comprendente ecografia (internistica, cardiaca, mammaria, ecocolordoppler), radiologia tradizionale, Tomografia assiale Computerizzata – multi slice, Risonanza Magnetica, Mammografia, Ortopantomografia;
- **Endoscopia digestiva**, comprende vista chirurgica gastroenterologica ed esecuzione di esame specialistico quale EGDS (esofagogastroduodenoscopia);
- **Laboratorio di analisi e Patologia Clinica**, chimica clinica, microbiologia;

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 7

- **Medicina interna**, con esecuzione di visita specialistica;
- **Oculistica**, con effettuazione di visita specialistica, programmazione di interventi di Laser YAG per trattamento di cataratta secondaria;
- **Ortopedia**, con effettuazione di visita specialistica, cicli infiltrazioni, bendaggi funzionali.

2.2.2 Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali

✓ Per accedere alle prestazioni convenzionate

Con la richiesta del medico curante, il paziente contatta il CUP della Clinica San Gaudenzio che provvederà ad indirizzarlo presso il servizio desiderato. Nello specifico:

PRIME VISITE ED ESAMI TRAMITE SSN (con impegnativa)

A seguito dell'attivazione del **CUP UNICO REGIONALE**, attraverso le seguenti modalità:

- Telefonicamente al numero **0321 3831** tramite i nostri operatori dalle ore 07:30 alle ore 19:00 da lunedì a venerdì;
- Telefonicamente al numero verde **800 000 500** dalle ore 08:00 alle ore 20:00 da lunedì a domenica, escluse festività nazionali;
- Personalmente ai nostri sportelli presentandosi muniti di impegnativa dalle ore 07:30 alle ore 19:00;
- Tramite **SMS** inviando la parola **PRENOTAZIONE** al numero **3387822659**. Verrete quindi ricontattati nel più breve tempo possibile;
- Inviando una mail all'indirizzo prenotazioni@clnicasangaudenzio.com ed indicando i vostri dati per potervi ricontattare nel più breve tempo possibile;
- Online attraverso il portale **CUP PIEMONTE: selezionando la voce Clinica San Gaudenzio**

PRENOTAZIONI VISITE DI CONTROLLO E PRESTAZIONI PRIVATE/CON ASSICURAZIONE

- Telefonicamente al numero **0321 3831** tramite i nostri operatori dalle ore 07:30 alle ore 19:00;
- Personalmente ai nostri sportelli presentandosi muniti di impegnativa dalle ore 07:30 alle ore 19:00;
- Tramite **SMS** inviando la parola **PRENOTAZIONE** al numero **3387822659**. Verrete quindi ricontattati nel più breve tempo possibile;
- Inviando una mail all'indirizzo prenotazioni@clnicasangaudenzio.com ed indicando i vostri dati per potervi ricontattare nel più breve tempo possibile.

Di seguito, ecco le compagnie assicurative convenzionate con la Clinica:

- Allianz
- Axa
- Assirete
- BlueAssistance
- Caspie
- Cesare Pozzo
- Consorzio musa
- Ente mutuo regionale
- Health Assistance
- Generali
- Myassistance
- Mawdy-mapfre
- Myrete
- Previmedical
- Unisalute

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 8



CARDIOLOGIA

- **Per visite cardiologiche, di controllo ed esami cardiologici**, telefonando al numero **0321 383331** o presentandosi personalmente presso **la segreteria del Centro Cuore** dalle ore **08:00** alle ore **16:00**.

ATTENZIONE

Per fruire delle prestazioni ambulatoriali in regime di accreditamento con il S.S.N. il paziente deve esibire la seguente documentazione:

- impegnativa del medico curante
- tesserino sanitario – codice fiscale
- eventuale documento d'esenzione per patologia

Il paziente minorenne deve essere **TASSATIVAMENTE ACCOMPAGNATO** da un GENITORE o TUTORE LEGALE, il quale dovrà esibire copia della documentazione attestante la sua nomina. Inoltre, in caso di minori accompagnati da un parente, i genitori dovranno compilare il modulo di delega che verrà loro rilasciato.

✓ **Prestazioni di Laboratorio Analisi**

Il Laboratorio analisi è definito come una importante “SEZIONE DIAGNOSTICA” che, avvalendosi di strumentazioni e di metodologie chimiche o fisiche o microbiologiche, fornisce al clinico notizie utili ai fini diagnostici o per seguirne l'iter terapeutico.

Infatti, nel servizio di Laboratorio Analisi vengono utilizzate procedure standardizzate e tecnologie avanzate che portano alla realizzazione di una serie di prodotti finiti diversi, che si possono: catalogare, misurare, quantizzare.

Esiste, quindi, un mercato INTERNO ed uno ESTERNO, in cui questi “prodotti” debbono essere collocati e competere per QUALITA' e CONVENIENZA, così come esiste una diversa organizzazione per l'approvvigionamento e la conservazione del materiale che viene adoperato in ogni linea produttiva.

Il Laboratorio è diviso nelle seguenti SEZIONI OPERATIVE:

- CHIMICA CLINICA
- MICROBIOLOGIA
- COAGULAZIONE
- EMATOLOGIA
- SIERO-IMMUNOLOGIA

Si vuole, in quanto sede, sottolineare due punti altamente significativi del Servizio di Laboratorio Analisi della Clinica San Gaudenzio:

- tempestività e puntualità del servizio
- riservatezza del servizio

La tempestività e puntualità

Tutti gli esami di chimica clinica, ematologia, coagulazione, sierologia, elettroforesi, urine e feci vengono eseguiti quotidianamente.

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 19:30 e al sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 il ritiro dei referti è assicurato dal personale del Servizio Accoglienza. Si tratta di un servizio che garantisce, inoltre, la riservatezza e la privacy del paziente poiché gli esami vengono consegnati in busta chiusa personalizzata riportante: nome cognome e numero di accettazione (è comunque possibile ritirare i referti di esami urgenti anche durante tutto l'arco della giornata lavorativa, dopo aver preso accordi con il Responsabile di laboratorio).

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 9

Il Laboratorio Analisi della Clinica San Gaudenzio opera in regime di accreditamento con SSN per la erogazione delle prestazioni, è esposto al pubblico il tariffario regionale e la relativa quota di partecipazione a carico dell'assistito.

È possibile eseguire con accesso diretto le analisi del sangue e delle urine recandosi presso il nostro sportello al piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 09:30. Inoltre, è necessario essere muniti di impegnativa, tessera sanitaria e documento di identità.

2.3 Aspetti funzionali

2.3.1 Servizi generali

La Clinica San Gaudenzio dispone di un **servizio di cucina interno**.

L'organizzazione di cucina prevede un menù settimanale, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze e la sua "comanda" annotata dal personale su supporto digitale (palmare).

Il **servizio mortuario** dispone di locali per l'osservazione e l'esposizione della salma ed usufruiscono di un separato accesso dall'esterno.

Il **servizio farmaceutico** dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

Il **servizio religioso** viene svolto da personale religioso esterno.

2.3.2 Servizi accessori e comfort

2.3.2.1 Servizi accessori

Tutte le camere di degenza sono dotate di impianto di condizionamento, TV e cassaforte per ogni degente. All'atto del ricovero l'assistito che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive, per presa visione, un modulo che riporta gli importi a suo carico, conformi a quanto previsto dalla normativa regionale. Per i dettagli dei costi e degli oneri si consiglia di prendere i contatti direttamente con la Segreteria Ricoveri.

2.3.2.2 Orario visite degenti

Le visite ai congiunti sono regolamentate secondo le disposizioni impartite dalla Direzione Sanitaria della struttura, secondo il seguente orario:

- **Reparti di degenza**
 -  dal lunedì al sabato dalle ore 12:00 alle ore 13:30 e dalle ore 17:30 alle ore 19:00
 -  domenica e festivi dalle ore 12:00 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- **Terapia intensiva**
 -  dal lunedì alla domenica dalle ore 12:00 alle ore 13:00

2.3.2.3 Distribuzione pasti

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

- **colazione** dalle ore 07:30
- **pranzo** dalle ore 12:00
- **tè pomeridiano** dalle ore 16:00
- **cena** dalle ore 18:00

L'organizzazione dei pasti prevede un menu a rotazione stagionale settimanale che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere in base alle sue preferenze, alla disponibilità ed a eventuali prescrizioni dietetiche del personale medico. La richiesta verrà annotata dal personale su apposito sistema informatico e trasferito al servizio mensa.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 10

2.3.2.4 Servizio bar e distributore bevande

Un Bar è a disposizione dei pazienti e dei visitatori all'interno della struttura, al piano terra.

Negli orari di chiusura del Bar sono a disposizione due distributori di bevande calde e fredde e alimenti confezionati, ubicati presso il piano seminterrato. I degenti potranno accedere al distributore di bevande solamente in vestaglia da camera e solo dopo aver avvisato e avuto benestare da parte del personale in turno.

2.3.2.5 Ritiro referti

Il ritiro dei referti avviene presso il Servizio Accoglienza della Clinica San Gaudenzio nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:30
- sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Il ritiro potrà essere effettuato dall'interessato o da persona da lui delegata, avendo premura di compilare la sezione dedicata alla delega accompagnata da copia dei documenti di delegato e delegante.

SEZIONE 3

3.1 Principi fondamentali generali

La Clinica San Gaudenzio garantisce ai pazienti ricoverati il perseguimento dei seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA
- CONTINUITA'
- EFFICIENZA ED EFFICACIA
- IMPARZIALITA'
- PARTECIPAZIONE

Per quanto attiene ai principi di **Eguaglianza ed Imparzialità**, viene garantito identico trattamento a tutti i pazienti, indipendentemente dal sesso, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica.

Il servizio viene fornito regolarmente e **senza interruzione**, nel corso dei dodici mesi dell'anno. Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" il cittadino ha diritto di scegliere tra le strutture che forniscono uno stesso servizio.

La Clinica San Gaudenzio si impegna a rispettare il principio del Diritto di scelta dell'utente, per quanto di propria competenza. L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio (**Principio di partecipazione**).

A tale scopo vengono segnalate, nelle sezioni successive, le modalità per accedere alle informazioni e quelle per fornire eventuali osservazioni o suggerimenti.

La Clinica San Gaudenzio si impegna inoltre, attraverso l'individuazione di indicatori di qualità e la loro regolare valutazione, a fornire un servizio efficiente ed efficace (**Principio dell'efficienza e dell'efficacia**).

3.2 Principi dell'ospitalità privata

1. L'ospitalità privata svolge a pieno titolo la sua funzione nella rete dei servizi sanitari, come stabilito dalla legge.
2. L'ospitalità privata deve poter essere liberamente scelta dai cittadini al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.
3. L'ospitalità privata si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti.
4. L'ospitalità privata svolge un ruolo moderatore rispetto alla spesa sanitaria e costituisce una risorsa essenziale per garantire a tutti l'equità nell'accesso delle cure.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 11

5. L'utilizzazione ottimale dei posti letto e dei servizi offerti dall'ospedale privata è interesse della collettività.
6. L'emulazione tra le istituzioni in un sistema di leale competitività è garanzia di qualità delle prestazioni a un costo determinato.
7. L'ospedale privata sostiene che il ricovero richiesto da una prestazione vada assicurato per tutto il tempo necessario.
8. L'ospedale privata si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato.

L'ospedale privata si impegna, inoltre, a garantire ai cittadini i seguenti diritti:

- **Diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose**
- **Diritto alla libertà di scelta**
- **Diritto alla qualità delle cure**
- **Diritto all'informazione**
- **Diritto al reclamo**
- **Diritto alla privacy.**

SEZIONE 4 - STANDARD DI QUALITA' – IMPEGNI – PROGRAMMI

4.1 Livello di assistenza garantito

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

- l'identificazione del personale in servizio mediante il cartellino di riconoscimento ben visibile 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 e comunque non superiore ai quattro posti letto;
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- 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.

4.2 Il ricovero

Per la prestazione di ricovero vengono seguiti i seguenti standard di qualità:

- consegna ad ogni utente di opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza
- informazioni rilasciati dal personale medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza
- contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

4.2.1 La degenza

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

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 12

4.2.1.1 Prestazioni alberghiere

- Pulizia delle camere una volta al giorno con ripasso pomeridiano, o su chiamata da parte dei ricoverati, mediante un ausiliario addetto all'assistenza del reparto.
- Stanze da uno o due letti, con un armadietto dotato di cassaforte interna con combinazione, e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi.
- Cambio di biancheria costante e per patologie particolari anche più volte al giorno.
- Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei pazienti.
- A disposizione dei pazienti e accompagnatori: erogatori di bibite calde e fredde, apparecchio tv in tutte le camere, cappella religiosa.

4.2.1.2 Assistenza sanitaria

- Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di dare o negare il consenso informato.
- Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente. A tale scopo sono previsti, in orari stabiliti, colloqui con il personale medico in un locale separato e riservato.
- I colloqui avvengono con il Responsabile dell'U.F. o del Raggruppamento; in caso di assenza, con la figura medica individuata dal Responsabile.
- Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente deve essere preavvisato in anticipo, accompagnato da personale della struttura e non potrà attendere per l'accertamento radiologico o altro, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento, entro 10 minuti, dovrà essere riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante.
- Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzina, oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura.
- Per i malati terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari.
- Le visite mediche sono almeno due al giorno.

4.2.1.3 Relazioni con i familiari

- I Responsabili di Raggruppamento, gli aiuti e i Responsabili delle U.F. 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.
- Per casi particolari, valutati dal Responsabile del Raggruppamento o dai Responsabili delle singole UU.FF. sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna.

4.2.1.4 Relazioni con il personale

Il paziente può in qualunque momento rivolgersi al Coordinatore infermieristico per ogni rilievo o particolare esigenza di ordine assistenziale; il Coordinatore è il primo riferimento del paziente per ogni necessità.

4.2.1.5 Aspetti di umanizzazione

- I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità e con il "Lei". È fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti (nonna, ecc.).
- Le prestazioni mediche o le terapie, che richiedono riservatezza, vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 13

- Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
- La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. È inoltre disponibile un ambiente adeguato al trasferimento e la veglia dei deceduti.

4.2.3 La dimissione

Per quanto riguarda la dimissione, gli indicatori e standard di qualità da seguire sono:

4.2.3.1 Aspetti sanitari

La Clinica San Gaudenzio garantisce ad ogni degente, prima della dimissione, un colloquio con un medico della U.F./Servizio per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tal fine viene sempre consegnata una relazione clinica con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia.

4.2.3.2 Il rilascio della documentazione sanitaria

Il paziente può richiedere copia conforme all'originale dei certificati e della cartella clinica negli orari di apertura dell'Ufficio Accettazione (vedi). Il paziente riceverà la copia della cartella clinica direttamente al proprio domicilio o su supporto digitale; nel caso di altra documentazione clinica richiesta in copia potrà provvedere lui stesso al ritiro o un suo delegato, o ricevere la copia della documentazione al domicilio, mediante pagamento con contrassegno.

4.2.3.3 Aspetti amministrativi

La Clinica San Gaudenzio garantisce che ogni paziente ricoverato riceva l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 12 ore di anticipo.

4.2.3.4 Raccolta valutazione dell'utente

Ai pazienti viene fornita una scheda per raccogliere le valutazioni dell'utente dopo il ricovero insieme al modulo in cui è possibile segnalare eventuali disservizi o proposte.

SEZIONE 5 - Tutela e verifica

5.1 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.

5.1.1 Regolamento di pubblica tutela

Al fine di facilitare le osservazioni e i reclami degli utenti, viene adottato il seguente Regolamento.

Articolo 1

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 14

Presso la Clinica San Gaudenzio è istituito, su mandato dell'Amministratore della Società, un **U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato al Direttore Sanitario.

La Commissione che ha le sotto riportate funzioni è costituita dal Direttore Sanitario, dal Vicedirettore Sanitario, dal Responsabile dei servizi e dal Direttore Amministrativo:

- 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. La Commissione 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 a 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.

Articolo 2

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.

Articolo 3

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

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

Articolo 4

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.

Articolo 5

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 alla Commissione Rapporti con il pubblico.

Articolo 6

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 15

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei quattro giorni successivi 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 forniscano alla Commissione, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

5.1.2 Regolamento per la tutela dei diritti del malato

Articolo 1

Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza, ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. 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 e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Articolo 4

Il paziente ha il 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 d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: 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 diretta, 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 proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Articolo 8

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

5.1.3 Regolamento per i doveri del malato

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 16

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 Sanitaria della sede in cui si trova.

Articolo 2

L'accesso nella 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

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 4

L'utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile adoperarsi per evitare affollamento intorno al letto.

Articolo 5

All'utente è fatto divieto di introdurre in Clinica bevande alcoliche, alimenti non autorizzati e soprattutto farmaci di ogni genere. È inoltre vietato portare apparecchi elettrici, quali ad esempio televisori o phon senza autorizzazione.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini sono sconsigliate le visite in ospedale ai minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto umano potranno essere prese in considerazione dalla Direzione Sanitaria.

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 Responsabile di Raggruppamento o da un Aiuto da lui delegato, o dal Responsabile delle unità funzionali specialistiche. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un contegno consono all'ambiente ospedaliero.

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.)

Articolo 9

È doveroso rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere attività ricreative sono disponibili sale soggiorno ubicate all'interno dei reparti.

Articolo 10

In struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione rappresenta un atto di rispetto nei confronti degli altri degenti oltre che esprimere un sano personale stile di vita. Viene inoltre così rispettato un dispositivo di legge.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 08
	Istruzione di Lavoro	03/06/2025	Pag. 17

Articolo 11

L'organizzazione e gli orari in vigore 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

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere del cittadino malato.

Articolo 13

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria. L'acquisizione di tali informazioni rappresenta un suo preciso dovere.

5.2 Strumenti di verifica

La Clinica San Gaudenzio si impegna a convocare annualmente la Conferenza dei Servizi con il compito specifico di verificare lo stato di attuazione della Carta dei Servizi e proporre aggiornamenti e modifiche. Comporranno la Conferenza dei Servizi: il Direttore Sanitario che la presiede; il Direttore Amministrativo; il Coordinatore delle Professioni Sanitarie, i responsabili dei Dipartimenti, i responsabili delle UU.FF., i responsabili dei Servizi di diagnosi e cura, i Coordinatori e gli infermieri con funzioni di referente, il Responsabile del Servizio di Sicurezza. Fanno inoltre parte della Conferenza, qualora non presenti ad altro titolo, tutti i componenti della Commissione per i rapporti con il pubblico.