



# Clinica San Gaudenzio Novara

Istituto di Ricovero e Cura ad Alta Specializzazione

Carta dei servizi  
Aggiornamento Anno 2020

## CLINICA SAN GAUDENZIO STRUTTURA PRIVATA ACCREDITATA

# CARTA DEI SERVIZI

Stato delle modifiche

05	Sesta emissione	DS/RQ	DG/DS/DA	31.01.2019
04	Quinta emissione	DS/RQ	DG/DS/DA	31.12.2018
03	Quarta emissione	DS/RQ	DG/DS/DA	31/12/17
Edizione	Descrizione e riferimenti	Verificato	Approvato	Data

## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE GENERALE

#### LA CLINICA SAN GAUDENZIO E LA LOGISTICA

Il 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. E' 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 solo edificio a sviluppo orizzontale con collegamenti al piano rialzato ed al seminterrato

#### IL PADIGLIONE DEGENZE

<b>Piano Terra:</b>	Reparti di degenza SSN, solventi e differenza alberghiera (camera singola).
<b>Piano Primo:</b>	Reparti di degenza (per assistiti a totale carico del S.S.N.) Terapia Intensiva. I° Gruppo Operatorio. (Sala Operatoria Blocco A)
<b>Piano Secondo:</b>	Reparti di degenza SSN, solventi e differenza alberghiera
<b>Piano Seminterrato:</b>	II° Gruppo Operatorio ( Sala Operatoria Blocco Polispecialistico B) – Servizio di Emodinamica - Magazzino Farmaceutico – Spogliatoi personale – Piano Tecnologico – Cucina centrale e mensa aziendale-Morgue-Luogo di preghiera

#### IL PADIGLIONE AMBULATORI

<b>Piano Rialzato:</b>	Laboratorio Analisi – Servizio di Terapia Fisica – Poliambulatorio specialistico – Centro di diagnostica cardiologica
<b>Piano Terra:</b>	Diagnostica per Immagini – Poliambulatorio specialistico - Bar
<b>Piano seminterrato</b>	Sala Convegni e Videoconferenze

#### PALAZZINA AMMINISTRAZIONE (VILLETTA)

<b>Piano Terra:</b>	Ufficio di Direzione Sanitaria/Ufficio Resp.Qualità – Ufficio Personale- Ufficio Tecnico-Ufficio Formazione- Ufficio Area Ambiente RSPP- Uffici Amministrativi - Ufficio Biostatistica
<b>Piano Primo</b>	Uffici Amministrativi
<b>Piano Mansardato</b>	Uffici Contabilita' San Gaudenzio e Polisystem

## **LA CLINICA SAN GAUDENZIO E LA ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

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

Il Raggruppamento Medico-Chirurgico è costituito da 50 posti letto corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali:

<i>SPECIALITA'</i>	<i>POSTI LETTO</i>
ORTOPEDIA	15
NEUROCHIRURGIA	10 –NO POSTI CONTRATTATI
OCULISTICA	5 –NO POSTI CONTRATTATI
CHIRURGIA GENERALE	10
MEDICINA INTERNA	10

Il Raggruppamento Cardio-Vascolare da 30 posti letto corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali + 6 posti letto di Terapia Intensiva Post Operatoria

<i>SPECIALITA'</i>	<i>POSTI LETTO</i>
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 riportato nell'allegato 1

## **SEZIONE II** **INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI**

### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

#### **Prericovero Chirurgico**

**E' un'attività di carattere medico che consiste nell'eseguire, preliminarmente alla data del ricovero, in un breve lasso di tempo e 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 Prericovero il paziente sarà sottoposto al protocollo diagnostico consueto (visita medica, E.C.G., Rx Torace – se da protocollo -, esami ematochimici) nonché visita cardiologica, se ritenuta necessaria dai medici accettanti, e infine, al termine di questo percorso, alla visita anestesiologicala.

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

#### **Degenze in regime di ricovero ordinario**

E' una 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;

- c) 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.
- d) 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.
- e) assistenza infermieristica e tutelare
- f) Prestazioni alberghiere
- g) Prestazioni ambulatoriali
- h) Visite
- i) Esami di laboratorio e strumentali

### **Degenza in regime di ricovero breve**

E' di norma una degenza della durata inferiore alle 24 h, con o senza pernottamento in struttura; generalmente interessa i pazienti chirurgici operati di piccola chirurgia.

## **MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO**

### **a) Ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale**

Il ricovero presso una delle Unità Funzionali di cui sopra può avvenire

- Per ricovero per trasferimento da Ospedali Pubblici.
- Per ricovero di pazienti provenienti dal domicilio.
- Per ricovero di pazienti provenienti da altra struttura sanitaria privata accreditata.
- per trasferimento interno da una Unità Funzionale all'altra.

Nel primo caso perverrà alla Direzione Sanitaria della Clinica una proposta di ricovero da parte dell'Unità Funzionale o della Direzione Sanitaria dell'Ospedale di afferenza.

Nel secondo caso il paziente si ricovera con un'impegnativa su ricettario del S.S.N. del proprio medico di base.

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.

### **b) Ricovero di pazienti paganti in proprio (solventi)**

Il ricovero presso una delle Unità Funzionali 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 Accettazione Sanitaria.

### **c) Documentazione di ricovero**

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

1. Richiesta di ricovero rilasciata dal medico di base o dal medico curante.
2. libretto sanitario

3. codice fiscale
4. documento di identità
5. Eventuale documentazione sanitaria (cartelle cliniche, Rx ecc. )

#### **d) Informazioni**

Le informazioni potranno essere richieste al Servizio Accoglienza dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

#### **e) 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.

## **AMBULATORI SPECIALISTICI**

#### **a) Elenco delle prestazioni ambulatoriali**

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.

- **Angiologia:**  
Visita specialistica, ecodoppler, ecocolordoppler, sclerosanti, bendaggi
- **Cardiologia:**  
Visita specialistica, E.C.G. basale, E.C.G. al cicloergometro, E.C.G. Holter cardiologico, ecocardiogramma bidimensionale e ecocolordoppler
- **Chirurgia Generale:**  
Visita specialistica, piccola chirurgia ambulatoriale
- **Diagnostica per Immagini:**
  - Ecografia (internistica, cardiaca, mammaria, ecocolordoppler)
  - Radiologia tradizionale
  - Tomografia Assiale Computerizzata – multi slice.
  - Risonanza Magnetica
  - Mammografia
  - Ortopantomografia
- **Laboratorio di Analisi e Patologia Clinica:**  
chimica clinica, microbiologia
- **Medicina interna:**  
Visita specialistica
- **Oculistica:**  
Visita specialistica
- **Ortopedia:**  
Visita specialistica, cicli infiltrazioni, bendaggi funzionali

#### **b) Accesso alle prestazioni ambulatoriali**

Per accedere alle prestazioni accreditate:

- con la richiesta del medico curante, il paziente contatta l'Ufficio "Prenotazioni " della Clinica San Gaudenzio che provvederà ad indirizzarlo presso il servizio desiderato.

- il pagamento della tariffa ticket avverrà di norma nel giorno della fruizione della prestazione.

Per accedere alle prestazioni rese in regime di solvenza:

- Con la richiesta del medico curante o dello specialista il paziente contatta l'Ufficio "Prenotazioni" della Clinica Città di Alessandria che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato.
- Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati nello stesso luogo dove è stata eseguita la prestazione.

#### Modalità di prenotazione

Per prenotazioni dirette e telefoniche l'utente può rivolgersi al CUP (Centro Unico di Prenotazione) Recapito telefonico: +39 0321 383385.- 0321-383383

Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 .

Durante l'orario di chiusura degli uffici è attiva la segreteria telefonica e si potrà lasciare un messaggio per essere richiamati.

È anche possibile prenotare tramite SMS inviando un messaggio con testo "PRENOTAZIONE" al numero 338-7822659; l'utente sarà ricontattato.

Infine VIA INTERNET: [www.clinicasangaudenzio.com](http://www.clinicasangaudenzio.com), cliccando il link prenota online.

### **c) Prestazioni di Laboratorio Analisi**

Il Laboratorio 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 Laboratorio d'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:

- 1 - CHIMICA CLINICA
- 2 - MICROBIOLOGIA
- 3 - COAGULAZIONE
- 4 - EMATOLOGIA
- 5 - SIERO-IMMUNOLOGIA

Sono state già descritte delle serie di dati che si riferiscono al comfort, alla cortesia del personale, agli orari d'accesso al servizio per il ritiro dei referti ed alla chiarezza dello stesso.

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 09:00 alle 19.00 il ritiro dei referti è assicurato dal personale presso il 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).

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

## **ASPETTI FUNZIONALI**

### **a) 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 apposita scheda.

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.

### **b) Servizi accessori e comfort**

Tutte le camere di degenza dei piani di degenza sono dotate di impianto di condizionamento e TV. 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.

Gli oneri a carico del paziente sono da intendersi pro-capite e pro-die e sono così determinati:

Camera singola, o doppia uso singola, con servizi, TV, aria condizionata.	€ 350,00 +IVA 22%
Camera in differenza alberghiera singola, o doppia con servizi, TV, aria condizionata.	€ 160,00 +IVA 10%
Costi per l'accompagnatore che pernotta.	€ 15,00 +IVA 22%
Buoni pasto per gli accompagnatori.	€ 15,00 (iva inclusa)

### **c) Visite congiunti e permessi di uscita**

#### **orari di visita**

In funzione delle diverse attività assistenziali e di reparto, la Direzione ha preferito diversificare gli orari di visita ai pazienti per fare in modo che tali orari non interferiscano con la routine medico-infermieristica della giornata, pertanto:

	FERIALI	FESTIVI
CARDIOCHIRURGIA e CARDIOLOGIA	16.00-18.00	15.00-18.00
ORTOPEDIA	13.00-14.00	18.30-20.00

CHIRURGIA GENERALE	13.00-14.00	18.30-20.00
MEDICINA -	13.00-14.00	18.30-20.00
UROLOGIA/OCULISTICA	13.00-14.00	18.30-20.00

#### **permessi particolari e auto-dimissione**

Sono ammesse visite fuori orario, previa autorizzazione dei Responsabili di Unità Funzionale e /o Dipartimento.

Il paziente può assentarsi dalla Clinica solo per gravi, indifferibili e comprovati motivi personali. In tal caso occorrerà ottenere il permesso dal medico curante; diversamente non è consentito lasciare la struttura di ricovero se non in modalità di “dimissione volontaria contro il parere dei sanitari”, quindi sottoscrivendo in cartella clinica la volontà di autodimettersi.

#### **d) Servizio trasporto a mezzo ambulanze**

La Clinica non dispone di un servizio di ambulanze: all'occorrenza si avvale della Croce Rossa di Novara con la quale ha stipulato apposita convenzione ed alla quale possono rivolgersi anche i pazienti.

Il Servizio è a carico dell'Amministrazione della Clinica San Gaudenzio solamente in caso di trasferimento dalla Clinica ad altra struttura di ricovero per prestazioni specialistiche richieste dai medici curanti della Unità Funzionale o di ricovero urgente presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Civile di Novara.

Per trasporti a domicilio o verso altri istituti di ricovero il trasporto è a carico del paziente.

#### **e) Servizio di Bar e distributore di 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.

## **SEZIONE III**

### **PRINCIPI E DIRITTI DEL CITTADINO MALATO**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI**

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

**Eguaglianza**

**Efficienza ed efficacia**

**Imparzialità**

**Continuità**

**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.)

## **SEZIONE IV**

### **STANDARD DI QUALITA' - IMPEGNI - PROGRAMMI**

#### **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.

#### **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:

### **a) Prestazioni alberghiere**

1. 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.
2. 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.
3. Cambio di biancheria costante e per patologie particolari anche più volte al giorno.
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei pazienti.
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: erogatori di bibite calde e fredde, vendita giornali esternalizzata, apparecchio tv in tutte le camere, cappella religiosa.

### **b) 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 i Sanitari in un locale separato e riservato.
- I colloqui avvengono con il Responsabile dell'Unità Funzionale o del Raggruppamento.
- 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 carrozzella 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.

### **c) Relazioni familiari**

I Responsabili di Raggruppamento, gli Aiuti e i Responsabili delle Unità Funzionali 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 Unità Funzionali sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna.

#### **d) 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 infermieristico è il primo riferimento del paziente per ogni necessità.

#### **e) Aspetti di umanizzazione**

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità e con il "Lei". E' fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti (nonna, ecc.).
2. Le prestazioni mediche o le terapie, che richiedono riservatezza, vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti.
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. E' inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

## **LA DIMISSIONE**

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

#### **a) Aspetti sanitari**

La Clinica San Gaudenzio garantisce a ogni degente, prima della dimissione un colloquio con un medico della Unità Funzionale 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.

#### **b) 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 dovrà poi ritirare personalmente la documentazione o mandare un suo inviato munito di delega scritta. E' altresì prevista la spedizione contrassegno del documento.

#### **c) Aspetti amministrativi**

La Clinica San Gaudenzio garantisce che ogni ricoverato abbia l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 24 ore di anticipo.

#### **d) Raccolta questionario di soddisfazione dell'Utente**

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

## **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 e i reclami degli utenti, viene adottato il seguente Regolamento

**Art 1)** 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 e' costituita dal Direttore Sanitario, dal Vice Direttore 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.

**Art. 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.

**Art. 3)** Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:

- 1 Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 2 Compilazione del modulo "Servizio Opinioni" sottoscritto dall'utente distribuito con l'opuscolo informativo.
- 3 Segnalazione telefonica a mezzo fax alla Ufficio Relazioni con il pubblico.
- 4 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 6)** 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 forniscano alla Commissione, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

## **REGOLAMENTO PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO**

**Art. 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.

**Art.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".

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 7)** Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

**Art. 8)** Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

### **REGOLAMENTO PER I DOVERI DEL MALATO**

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 5)** All'utente è fatto divieto di introdurre in Clinica bevande alcoliche, alimenti non autorizzati e soprattutto farmaci di ogni genere. E' inoltre vietato portare apparecchi elettrici, quali ad esempio televisori o phon senza autorizzazione.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.)

**Art. 9)** E' 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.

**Art. 10)** In struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione rappresenta un atto di rispetto nei confronti a degli altri degenti oltre che esprimere un sano personale stile di vita. Viene inoltre così rispettato un dispositivo di legge.

**Art. 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.

**Art.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.

**Art.13)** Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria. L'acquisizione di tale informazioni rappresenta un suo preciso dovere.

### **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 dei Servizi Sanitari, i Responsabili dei Dipartimenti, gli Aiuti di Raggruppamento e i Responsabili delle Unità Funzionali, i responsabili dei Servizi di diagnosi e cura, i Caposala e gli infermieri professionali con funzioni di Caposala, il Responsabile del servizio della Sicurezza. Fanno inoltre parte della Conferenza, qualora non presenti ad altro titolo, tutti i componenti della Commissione per i rapporti con il pubblico.

### **ORGANIGRAMMA**

Vedasi Allegato I