
 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 1


Carta dei Servizi

EDIZIONE	REDATTO	APPROVATO	MODIFICHE	DATA
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. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 2

Sommar

SEZIONE 1	3
PRESENTAZIONE GENERALE	3
IL PADIGLIONE DEGENZE	3
IL PADIGLIONE AMBULATORI	3
PALAZZINA AMMINISTRAZIONE (VILLETTA)	3
La Clinica e l'organizzazione dei Servizi	4
SEZIONE 2	4
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	4
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	4
ASPETTI FUNZIONALI	8
SEZIONE 3	9
PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI	9
SEZIONE 4	9
STANDARD DI QUALITA' – IMPEGNI – PROGRAMMI	9
Livello di assistenza garantito	9
SEZIONE 5	11
Tutela e verifica	11
Strumenti di tutela	11
Regolamento di pubblica tutela	12
Regolamento per la tutela dei diritti del malato	13
Regolamento per i doveri del malato	14
Strumenti di verifica	15
Organigramma.....	15

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 3

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE GENERALE

La Clinica San Gaudenzio è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, dotata di 85 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.

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)
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, solvenza e differenza alberghiera)
Secondo Piano – ampliamento -	Reparto di degenza (SSN, solvenza e differenza alberghiera)
Piano terra - ampliamento	Terapia Intensiva, Gruppo Operatorio (Sala Operatoria Blocco C) – Centrale di Sterilizzazione
Piano seminterrato – ampliamento -	Diagnostica per Immagini

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

PALAZZINA AMMINISTRAZIONE (VILLETTA)

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

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 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 medico-chirurgico ed in un Raggruppamento cardio-vascolare.

Il Raggruppamento Medico-Chirurgico è costituito da 55 posti letto corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali:

SPECIALITA'	POSTI LETTO
ORTOPEDIA	15
NEUROCHIRURGIA	10
CHIRURGIA GENERALE	10
MEDICINA INTERNA	10
UROLOGIA	5
OCULISTICA	5

Il Raggruppamento Cardio-Vascolare 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.**

SEZIONE 2

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Pre-ricovero chirurgico
<p><u>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.</u></p> <p>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.</p> <p>Lo scopo del pre-ricovero è di individuare, preventivamente al ricovero vero e proprio, eventuali condizioni fisiche ostative al sottoporsi a una procedura chirurgica.</p>

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 5

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.

Degenza in regime di ricovero breve

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 piccola chirurgia.

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 altra struttura sanitaria privata accreditata;
- 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.

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;

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 6

- 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 sabato dalle ore 08:00 alle ore 19:00.

✓ **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.

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;
- **Laboratorio di analisi e Patologia Clinica**, chimica clinica, microbiologia;
- **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.


Modalità di 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:**

- il paziente non dovrà portare nessuna impegnativa del medico curante;
- il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti verranno ritirati nello stesso luogo dove è stata eseguita la prestazione.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 7

✓ **Modalità di prenotazione**

Per prenotazioni dirette e telefoniche l'utente può rivolgersi al CUP (Centro Unico di Prenotazione), dove la prenotazione può avvenire o sul programma Equipe o sul programma SIRPED, a seconda della prestazione da prenotare (prima visita o controllo, prestazioni fisioterapiche, prestazioni in solvenza).

Recapito telefonico: +39 0321 383385/0321-383383.

Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 07:00 alle ore 19:00.

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.

Le prenotazioni attraverso il sito www.clinicasangaudenzio.com, cliccando il link PRENOTA ONLINE, al momento sono sospese, per attivazione del sistema di prenotazione mediante CUP Regionale.

✓ **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 09:00 alle 19:00 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).

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.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 8

ASPETTI FUNZIONALI

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.

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 ad uso singola, con servizi, TV e aria condizionata.	€ 350,00 +IVA 10%
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 10%
Buoni pasto per gli accompagnatori	€ 15,00 +IVA 10%

Causa emergenza da SARS-COV2, le visite e i pernottamenti hanno subito variazioni.

Alla situazione attuale, secondo la normativa vigente, le visite sono permesse una volta al giorno, nella fascia oraria tra le ore 17:00 e le ore 18:00, con mascherina FFP₂.

Permessi di uscita (permessi particolari e auto-dimissione)

Sono ammesse visite fuori orario, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria e sentiti i Responsabili di U.F./Servizio.

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.

Servizio di trasporto a mezzo di ambulanza

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 U.F. o di ricovero urgente presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Maggiore di Novara.

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

Servizio 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

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 9

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.

SEZIONE 3

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**).


SEZIONE 4

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;

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 10

- il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento.

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 rilasciate 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.

La degenza


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

Prestazioni alberghiere
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Assistenza sanitaria
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.

Relazioni 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.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 11

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.

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.
- 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.

La dimissione

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

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.

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; 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.

Aspetti amministrativi

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

Raccolta questionario di soddisfazione 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

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

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 12

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.

Articolo 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 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.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 13

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

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.

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.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 14

Regolamento per i doveri del malato

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.

 Clinica San Gaudenzio Istituto ad Alta Specializzazione	Carta dei Servizi	IL 400.01.04	Ed. 07
	Istruzione di Lavoro	02/01/2024	Pag. 15

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.

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.

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 Professione 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.

Organigramma

Vedi **Allegato 1**.