

CARTA DEI SERVIZI

Sintesi per i Professionisti:

Questo documento descrive in sintesi le prestazioni e le attività come richiesto dalla normativa di autorizzazione.

FASI	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDATTA	<i>Leonardo Sassetti</i>	Direttore Personale	27/10/2022	
VERIFICATA	<i>Maria Francesca Egidi</i>	Direttore Sanitario	27/10/2022	
EMESSA	<i>Abdallah Badawneh</i>	Direttore Generale	27/10/2022	

Revisione	Di	Data	Motivazione della modifica effettuata
01	<i>Leonardo Sassetti</i>	05/03/2020	Modifica attività
02	<i>Leonardo Sassetti</i>	23/11/2020	Aggiornamento annuale
03	<i>Leonardo Sassetti</i>	20/07/2021	Aggiornamento ciclo continuativo e diurno
04	<i>Leonardo Sassetti</i>	29/07/2022	Aggiornamento riduzione attività
05	<i>Leonardo Sassetti</i>	27/10/2022	Aggiornamento Autorizzazione Sanitaria
06	<i>Sara Fadda</i>	01/09/2023	Subentro della Società Minihospital Casa di Cura nella sede di Via Gramsci n°29 della società Minihospital

CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi rappresenta una guida pratica relativa alle nostre prestazioni sanitarie ed uno strumento volto alla tutela della salute dei pazienti, attraverso il quale la struttura dichiara i propri obiettivi, gli standard delle prestazioni e i diritti degli utenti, in attuazione al principio di trasparenza.

La preghiamo di consultarla e di non esitare a chiedere spiegazioni nel caso vi fossero elementi meno chiari. Siamo a Sua disposizione.

Direttore Sanitario

Maria Francesca Egidi

La Carta dei Servizi del *MiniHospital Casa di Cura* è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995.

MiniHospital Casa di Cura
Via Antonio Gramsci, n° 29
56033 Capannoli (PI)
P.IVA 02268860505

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le diamo il benvenuto nella Struttura Sanitaria di Chirurgia, Degenza, Riabilitazione e Medicina Specialistica Ambulatoriale “MiniHospital Casa di Cura” di Capannoli – PI (Autorizzazione Sanitaria 7/CAP del 19/10/2022).

La struttura è in grado di offrire prestazioni di Alta Specializzazione, tali da garantire risultati importanti in termini di prevenzione e cura, e nello stesso tempo grande attenzione alla centralità della persona.

Sono alla base della nostra ‘Mission’ : innovazione, efficienza ed efficacia, accesso rapido alle prestazioni e rapporto medico/paziente che si impegna a garantire professionalità e rispetto della riservatezza.

La presente Carta dei Servizi oltre ad illustrare l’offerta e la qualità di prestazioni della struttura, vuole dare il dovuto risalto agli organismi interni preposti all’assistenza e alla tutela degli utenti e dei diritti fondamentali dei cittadini.

La invitiamo quindi a chiedere le spiegazioni ritenute utili ed a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

La ringraziamo sin d’ora per la preziosa collaborazione.

AugurandoLe una buona consultazione Le porgiamo i nostri migliori saluti.

*Maria Francesca Egidì
“MiniHospital Casa di Cura”*

INDICE	PAG.
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	5
PARTE 1 - MISSION E VALORI	6
PARTE 2 - STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE	8
PARTE 3 - ATTIVITA' E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	10
PARTE 4 - TUTELA DI CITTADINI E UTENTI	14
PARTE 5 - FORMAZIONE E RICERCA	16

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di portare a conoscenza di tutti gli utenti, con la massima chiarezza e trasparenza, le prestazioni sanitarie fornite e gli standard di Qualità di MiniHospital Casa di Cura, nel rispetto del diritto della salute sancito dalla Costituzione della Repubblica italiana.(1)

La Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento principalmente rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Attraverso la Carta dei Servizi si forniscono informazioni generali, sull'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche e sui rapporti fra gli utenti e la struttura sanitaria.

L'adozione della Carta dei Servizi ha un ruolo importante nel miglioramento della qualità degli stessi, poiché sulla base degli impegni presi, i cittadini sono posti nelle condizioni di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

La Carta dei Servizi è il mezzo per favorire il miglior rapporto tra gli utenti e la Struttura Sanitaria, incoraggiando il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio, al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione dello stesso. L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di percorsi sanitari equi ed in grado di rispondere ai bisogni.

La Carta dei Servizi è articolata in quattro parti. Nella prima parte, di carattere più generale, vengono indicati i principi fondamentali. Nella seconda parte vengono fornite informazioni relative all'organizzazione sanitaria. Nella terza parte vengono date informazioni sull'attività di medicina specialistica, diagnostica, chirurgia e sulla medicina di riabilitazione. Nella quarta parte vengono specificati i meccanismi previsti a tutela dei cittadini-utenti.

La Carta dei Servizi si rivolge principalmente ai pazienti e agli operatori sanitari. E' da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione, ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni, ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi prefissati.

La presente Carta dei Servizi verrà revisionata ogni qual volta interverranno modifiche sostanziali e comunque entro e non oltre due anni dalla sua pubblicazione.

(1) La Normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche operanti in regime di accreditamento, siano dotati di una Carta dei Servizi (Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).

PARTE 1 - MISSION E VALORI

Mission aziendale

La Mission aziendale è di contribuire alla salute e al benessere della persona fornendo la migliore cura attraverso la pratica clinica integrata, l'educazione e la ricerca scientifica.

A tale fine:

- ✓ impieghiamo i migliori professionisti in una organizzazione innovativa declinata in percorsi multidisciplinari;
- ✓ utilizziamo infrastrutture moderne e certificate ad operare con sicurezza;
- ✓ valorizziamo l'equipe interna di operatori sanitari e amministrativi, che coopera con disciplina e integrità;
- ✓ promuoviamo continue azioni formative, di valutazione della performance e di sviluppo della conoscenza scientifica.

Tutto al fine di completare percorsi di cura ai quali il paziente possa affidarsi con certezza e serenità.

I valori aziendali

I valori di riferimento per l'azienda sono:

- ✓ Il rispetto
- ✓ L'integrità
- ✓ La empatia (compassione) e la guarigione
- ✓ Il personale
- ✓ Il lavoro di squadra
- ✓ L'innovazione e l'eccellenza.

1) Il rispetto

Trattiamo tutti con dignità, nella nostra variegata comunità: i pazienti, le loro famiglie, i colleghi ed i collaboratori e fornitori. Vogliamo costruire un rapporto di fiducia e di lungo termine con le persone, siano essi collaboratori, pazienti o stakeholders.

2) L'integrità

Rispettiamo i più alti standard di professionalità, etica e responsabilità personale, degni della fiducia che i nostri pazienti e i professionisti ripongono in noi.

3) La empatia (compassione) e la guarigione

Ci impegniamo a fornire la migliore assistenza, trattando pazienti e familiari con grande disponibilità, sensibilità ed empatia. Ispiriamo la speranza ed alimentiamo il benessere complessivo dell'intera persona, rispettando i suoi bisogni fisici, emotivi e spirituali.

4) Il personale

Vogliamo valorizzare le persone che collaborano con noi, investendo per favorire l'apprendimento continuo e la crescita professionale, creando un ambiente lavorativo sereno, trasparente, collaborativo e accessibile a tutti. La crescita delle nostre persone garantirà il nostro futuro.

5) Il lavoro di squadra

Valorizziamo i contributi di tutti nel rispetto del ruolo di ciascuno, amalgamando le competenze dei singoli membri, in una collaborazione determinante per la cura della persona, senza attori principali e comparse: la squadra prevale sul singolo professionista.

6) L'innovazione e l'eccellenza

Stimoliamo l'organizzazione a crescere, attraverso le idee creative ed i talenti unici di ciascun collaboratore, talenti che ci impegniamo a coltivare e promuovere. Ci impegniamo ad ottenere i migliori risultati e a fornire un servizio di alta qualità attraverso lo sforzo dedicato di ogni membro del team.

Professionalità e tecnologia

Il personale medico, infermieristico e tecnico è qualificato in conformità ai requisiti organizzativi previsti di legge; la direzione della struttura è orientata al mantenimento dell'elevato livello professionale attraverso la promozione di corsi di aggiornamento e formazione. Il personale di nuova assunzione viene specificamente qualificato previa valutazione del curriculum, superamento del colloquio preliminare e valutazione del tirocinio pratico (periodo di prova e tutoraggio). Le attrezzature tecnologiche necessarie allo svolgimento dell'attività sono sottoposte a periodici controlli, manutenzioni e test di funzionalità.

Il Percorso Qualità

La qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale per migliorare i servizi offerti, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria. Risponde a questi obiettivi la descrizione degli indicatori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati. Gli standards di qualità sono verificati periodicamente attraverso un monitoraggio diretto predisposto dalla Direzione Sanitaria e da un'attenta valutazione, da parte di tutti gli operatori, del livello di soddisfazione dell'utenza. Meccanismi di tutela e verifica: la Direzione Sanitaria garantisce una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami, l'adozione dei provvedimenti necessari ad evitare il ripetersi di eventuali disservizi ed ogni altro intervento utile per il miglioramento del servizio stesso.

PARTE 2 - STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

PRESENTAZIONE

Minihospital *Casa di Cura* è una struttura sanitaria privata ad indirizzo polispecialistico medico e chirurgico. Nasce con l'obiettivo di offrire servizi sanitari ad elevato contenuto tecnologico in forma ambulatoriale e di ricovero a tutti coloro che li richiedano.

MINIHOSPITAL *Casa di Cura* ha sede in via Gramsci, 29, Capannoli - PI. Il fabbricato è costituito da due piani fuori terra, aventi accesso unico. La struttura presenta soluzioni innovative con elementi caratterizzati da modularità e flessibilità, così da rispondere a possibili variazioni delle esigenze; modernità e lunga prospettiva di durata dell'immobile; controllo centralizzato degli impianti; centralizzazione dei servizi; razionalizzazione dei flussi di persone, merci ed informazioni. La struttura è stata progettata tenendo conto di renderne agevole la fruizione anche alle persone diversamente abili. La struttura è impegnata in un processo di sviluppo ed organizzazione interna orientato verso un modello di qualità nei servizi, erogati in forma ambulatoriale, che vede al centro il cittadino-utente, senza esimersi al contempo dall'obbligo di un'attenta ed oculata gestione delle risorse.

LOCATION TERRITORIALE

Immerso nelle dolci colline della Val d'era, nel Comune di Capannoli, in provincia di Pisa, MINIHOSPITAL *Casa di Cura* è facilmente raggiungibile dall'uscita Pontedera-Ponsacco della Strada di Grande Comunicazione FI-PI-LI (a soli 9 km dall'uscita). La vicinanza con il porto di Livorno (40 km), con gli aeroporti di Pisa Galileo-Galilei (30 km) e di Firenze Peretola (65 km), con la stazione ferroviaria di Pontedera-Casciana Terme (19 km) della linea Firenze-Pisa, lo rendono facilmente raggiungibile anche da coloro che provengono dalle altre regioni Italiane.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO SANITARIO

MINIHOSPITAL *Casa di Cura* è impegnato nel costante processo di miglioramento della qualità interna attraverso un preciso percorso volto alla certificazione della struttura e dei servizi erogati da parte delle Istituzioni e degli enti nazionali ed internazionali accreditati.

L'obiettivo è quello di offrire agli utenti un servizio che assicuri:

- Autodeterminazione (coinvolgimento nelle scelte e possibilità di ottenere informazioni su trattamenti ed esami alternativi rispetto a quelli proposti)
- Possibilità di scelta (dei professionisti da cui farsi curare)
- Comunicazione (chiarezza delle informazioni ricevute e possibilità di fare domande)
- Riservatezza (delle informazioni personali)
- Dignità (essere trattati con cortesia e rispetto, rispetto della privacy del corpo o sua non esposizione)
- Comfort ambientale (pulizia, spazi)

- Prontezza di accesso (tempi di attesa)
- Accesso ai familiari e alla rete di sostegno (facilità di visita da parte di parenti e amici)

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'attività della struttura sanitaria *Minihospital Casa di Cura* è organizzata in quattro aree: Medicina specialistica, Chirurgia, Degenza e Riabilitazione.

Tutte le prestazioni vengono effettuate dalle ore 8,30 alle 20 da lunedì a venerdì ed il sabato dalle 08:30 alle 13 previa prenotazione contattando l'accettazione della struttura di persona, tramite il sito internet www.minihospital.it o per telefono al n° 0587 609134. L'ammissione ai ricoveri avviene dal lunedì al venerdì con le modalità indicate nella parte 3.2 "Ricoveri".

Per la prenotazione di esami complessi o che richiedano particolari preparazioni, presentarsi personalmente al servizio accettazione della Struttura per ritirare l'apposito modulo che descrive la preparazione del caso oppure scaricarlo direttamente dal sito internet.

La gestione del calendario (agenda) delle prestazioni è informatizzata e avviene tramite terminale: le operatrici provvederanno ad illustrare all'utente la disponibilità delle prestazioni richieste rispettando l'ordine di prenotazione. Al momento dell'accettazione, per l'esecuzione della prestazione richiesta, occorre presentare la Carta Sanitaria Elettronica e un documento di identità, oltre alla richiesta medica (quando necessaria).


La modalità di pagamento della prestazione


Gli importi relativi al prezzo della prestazione sono versati alla segretaria al momento dell'accettazione, oppure alla fine della prestazione, a seconda della attività sanitaria erogata; il pagamento può essere effettuato in contanti, tramite Bancomat, assegno o bonifico (almeno un giorno prima della prestazione). I dati dell'utente sono inseriti nella banca dati della Struttura per l'espletamento delle procedure fiscali (emissione fattura e relativa contabilizzazione) e amministrative.

Come ritirare il proprio referto

Durante l'orario di apertura di *Minihospital Sandro Pertini* si può ritirare il referto delle prestazioni diagnostiche effettuate. I referti vengono consegnati esclusivamente al paziente che ha eseguito la prestazione o a suo delegato oppure, su apposita richiesta, spediti a domicilio, per posta elettronica e/o ordinaria. Il referto sarà pronto per il ritiro al massimo entro 7 giorni dalla data di esecuzione della prestazione; le indicazioni sulla tempistica di preparazione del referto sono fornite dall'accettazione al momento dell'esecuzione dell'esame.

Il personale della Struttura Sanitaria è identificato con apposita divisa di diverso colore:

 colore bianco = personale medico

 colore verde = Personale sanitario per uso esclusivo nel blocco operatorio (BO)

 colore celeste = Personale sanitario fuori dal BO – Infermieri, OSS, fisioterapisti, altro ...

 colore blue notte = addetti all'accettazione/reception

Oltre alla divisa il personale sarà munito di apposito cartellino di riconoscimento, dove è riportato il nome del lavoratore ed il ruolo ricoperto nella Struttura, in modo da garantire, all'interno, un'adeguata chiarezza dei compiti ed un efficiente svolgimento delle procedure e, verso l'esterno, una migliore definizione e riconoscimento delle responsabilità di fronte al cittadino utente.

PARTE 3 - ATTIVITA' E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

3.1 Prestazioni ambulatoriali

MEDICINA SPECIALISTICA:

le prestazioni specialistiche erogate sono: cardiologia (ecografia, test ergometrico, ECG dinamico secondo Holter), attività riabilitativa intesa come Centro ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale, cui è stata riservata un'ampia zona provvista di palestra, box per masso fisioterapia e fisioterapia strumentale, piscina di riabilitazione dedicata.

Inoltre saranno svolte attività ambulatoriali nelle seguenti specialità: allergologia, anestesia e rianimazione, angiologia, chirurgia generale, chirurgia plastica e ricostruttiva, chirurgia vascolare, dermatologia e venereologia, endocrinologia, gastroenterologia, geriatria, ginecologia e ostetricia, malattie dell'apparato respiratorio, malattie metaboliche e diabetologia, medicina complementare, medicina fisica e riabilitazione, medicina interna, neurofisiopatologia, neurologia, neuropsichiatria infantile, neuroradiologia, oculistica, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, pediatria, psichiatria, psicologia, reumatologia, terapia del dolore, scienze dell'alimentazione e dietetica, urologia.

	Piero	Simoni
	Andrea	
	Domenico	Sansevero
	Maurizio	Ghiara
	Stefano	Maiorano
	Elisabetta	Cini
	Tiziana	De Felice
	Nicoletta	Cioni
Cardiologia	Paolo	Fontanive
	Carlo	Giustarini
	Umberto	Baldini
Chirurgia Generale	Gianluca	Toniolo
	Alessandro	Sturiale
	Giovanni	Quartararo
	Federico	Filidei
	Massimo	Campana
	Giuseppe	Luperi
	Maurizio	Pasqualetti
Loredana	Fustaino	
Personale Medico	Nome	Cognome

Chirurgia Generale	Lisa	Fralleone
	Orlando	Goletti
	Simone	D'Imporzano
Chirurgia Maxillo Facciale	Gian Mauro	Liberatore
	Jude Ugochukwu	Amadi
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	Gianfranco	Romeo
	Giovanni	Licata
	Stefano	Sansevero
	Rico	Bernardini
	Irene	Zerini
	Alessandro	Giacomina
Chirurgia vascolare	Vincenzo	Mattaliano
Dermatologia e venerologia	Amanda	Mazzi
Endocrinologia	Emilio	Fiore
	Giuseppe	Viccica
Gastroenterologia	Andrea	Cei
Ginecologia	Marco	Filippeschi
	Luca	Gafforio
	Elisa	Malacarne
Malattia dell'apparato respiratorio	Pierluigi	Paggiaro
Malattie metaboliche e diabetologia	Giuseppe	Viccica
Medicina dello sport	Marco	Pallini
	Mario	Spinelli
Medicina Fisica e Riabilitazione	Enrica	Armienti
Medicina e Chirurgia	Irene	Mosca
	Carlo Giovanni	Martini
	Lorenzo	Caponi
Medicina Interna	Maria Francesca	Egidi
Neurochirurgia	Franco	Marconi
	Antonio	Caprio
	Simone	Ulivieri
	Matteo	Capozza
Neurofisiopatologia	Fabio	Galluzzi
Neurologia	Elisabetta	Belli
	Roberto	Sposito
	Giovanni	Palermo
Neuropsichiatria infantile	Renato	Cicchiello
Oculistica	Giancarlo	Lombardi
	Emanuele	Bonadio
	Rinaldo	Bellugi
	Marco	Nardi
	Maria Novella	Maglionico
	Maria Pia	Bartolomei
	Laura	Perciballi
	Erica	Ferrini
	Lorenzo	Vannozzi
Giuseppe	Covello	
Ortopedia e traumatologia	Mario	Spinelli

	Claudio	Giuntini
	Cecilia	Nesti
	Marco	Rosati
	Carlo	Ferrari
	Antonio	Conti
	Federica	Mariotti
	Leonardo	Donati

RIABILITAZIONE

Attività Riabilitativa, cui è stata riservata un'ampia zona, è effettuata con una serie di trattamenti praticati dai tecnici della riabilitazione nelle attività di:

- o massofisioterapia
- o fisioterapia strumentale
- o piscina di riabilitazione
- o palestra di riabilitazione funzionale

3.2 prestazioni chirurgiche/ricoveri

La chirurgia, su valutazione medica, può essere di tipo ambulatoriale oppure necessitare di ricovero.

CHIRURGIA AMBULATORIALE

L'attività di chirurgia ambulatoriale – semplice e complessa, viene eseguita nelle discipline di seguito riportate:

- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Chirurgia Vascolare
- Oftalmologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Urologia
- Ortopedia e Traumatologia

Gli interventi sono effettuati in anestesia locale o generale, con la possibilità di permanere nella struttura sia in breve osservazione che in regime di ricovero ordinario.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

GASTROENTEROLOGIA

Nell'area chirurgica sono eseguibili i seguenti esami diagnostici o operativi/operatori:

- Gastroscopia
- Colonscopia
- Proctologia (Emorroidi, ragadi, ...)

Tali prestazioni vengono eseguite, su richiesta e valutazione medica, con la somministrazione di blanda sedazione o anestesia generale

GINECOLOGIA

In Minihospital *Casa di Cura* si eseguono

- Isteroscopie
- Resettoscopie
- Cistoscopie

UROLOGIA

In Minihospital *Casa di Cura* si eseguono

- Cistoscopie e diagnostiche e operative
- Uretrocistoscopia con fotocoagulazione

Tali prestazioni vengono eseguite, su richiesta e valutazione medica, con la somministrazione di blanda sedazione o anestesia generale

RICOVERI

Ordinario Il Paziente viene ospitato per il periodo necessario al percorso terapeutico previsto per il trattamento della patologia in cura.

Day Hospital e Day-Surgery prevede che le prestazioni terapeutiche vengano erogate durante un ricovero in reparto che, a differenza del ricovero in Regime Ordinario, non prevede il pernottamento.

Al fine di completare il percorso diagnostico-terapeutico richiesto possono essere necessari più accessi che vengono comunque ricondotti ad un'unica cartella di ricovero o ambulatoriale.

Questa tipologia di ricoveri è riservata all'esecuzione di procedure diagnostico-terapeutiche di tipo medico (day-hospital) o interventistico e chirurgico (day-surgery) con basso impegno assistenziale quali cicli di medicazioni della ferita chirurgica, cicli di terapie, interventi chirurgici minori per i quali è possibile una dimissione nel giorno stesso della procedura, ecc.

Pre-ospedalizzazione E' la fase che precede il ricovero per un intervento chirurgico programmato e serve ad effettuare indagini, visite ed esami necessari all'intervento specifico.

In Minihospital *Casa di Cura* si possono effettuare ricoveri in area medica e chirurgica nelle seguenti specialità:

Chirurgia Generale, Chirurgia Ginecologica, Chirurgia Maxillofacciale, Neurochirurgia, Chirurgia Ortopedica, Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, Chirurgia Urologica, Otorinolaringoiatria e Medicina interna.

La Casa di Cura Minihospital dispone di 14 posti letto, con ampie camere dotate di tutti i confort alberghieri, bagno privato, televisore, aria condizionata e letto per eventuale accompagnatore.

Ad ogni piano sono disponibili distributori di acqua.

Documentazione necessaria per il ricovero:**ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEL PAZIENTE**

L'accettazione amministrativa è il momento in cui vengono effettuati tutti gli adempimenti amministrativi che formalizzano il ricovero. Il paziente deve presentarsi presso l'**Ufficio Accettazione Ricoveri** nel giorno ed all'orario concordato, munito dei seguenti documenti:

- richiesta di ricovero da parte del medico specialista
- documento di identità
- codice fiscale
- Consensi informati letti e firmati (Anestesia, intervento chirurgico o ricovero internistico)

Al momento dell'accettazione ricoveri il paziente:

- riceve l'informativa sulla privacy (GDPR 679/2016) e consente al trattamento dei dati personali
- riceve la brochure informativa della Casa di Cura
- riceve le informazioni amministrative necessarie alla sua permanenza in struttura.

ACCETTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE

Al paziente viene assegnata una camera di degenza dove viene accompagnato dal personale infermieristico. Compilate le procedure amministrative il personale infermieristico raccoglie tutte le informazioni di carattere clinico e assistenziale, che sono necessarie anche per le successive fasi della procedura di ricovero. In questa fase verrà indicato il medico e l'infermiere di riferimento (tutor) a cui il paziente potrà rivolgersi per qualsiasi necessità durante il ricovero.

Il paziente deve portare con sé:

- Eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia degli esami se effettuati di recente
- Eventuale presa in carico del ricovero da parte della propria assicurazione, da comunicare al Minihospital almeno 48h prima del ricovero
- Nel caso in cui provenga da altra struttura sanitaria, lettera di dimissione con specifica della diagnosi e terapia in atto.

Le ricordiamo di mostrare ai medici, la documentazione clinica in suo possesso ed eventuali farmaci assunti presso il proprio domicilio e di non assumerli durante il ricovero senza autorizzazione.

Le raccomandiamo di segnalare eventuali restrizioni dietetiche, intolleranze ed allergie alimentari ed ai farmaci.

Effetti personali da portare con sé per il ricovero:

- Pantofole
- Pigiama/camicia da notte
- Vestaglia
- Biancheria personale

Si consiglia, quando possibile, di portare valige non rigide.

Si sconsiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

Informazioni specifiche sul ricovero:

- In ogni momento può chiedere informazioni precise riguardanti le condizioni di salute, la diagnosi anche provvisoria e la prognosi, al personale sanitario sempre presente in Struttura.
- Per motivi di privacy i medici non possono fornire informazioni, anche a familiari stretti, se non autorizzati e comunque in presenza del paziente ricoverato.
- Nel corso del ricovero Lei potrà richiedere il certificato di ricovero. Per l'indicazione della diagnosi e prognosi Le sarà fornito il certificato di dimissione.

I PASTI:

- La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle 12.30 e la cena dalle ore 19.00 alle 20.00
- Il paziente può scegliere tra diverse tipologie di menu, salvo specifiche prescrizioni mediche. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete individuali
- I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al personale infermieristico
- I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati in contenitori termici che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene

Dopo la dimissione Le consigliamo di informare il suo medico curante.

DIMISSIONE SANITARIA DEL PAZIENTE

Al paziente in dimissione verrà consegnata la Lettera di Dimissione indirizzata al medico curante. Nella lettera, illustrata al paziente dal medico tutor durante un colloquio personale, è descritto il percorso diagnostico/terapeutico a cui è stato sottoposto, la terapia da fare a domicilio, il percorso riabilitativo, la data del prossimo controllo e/o i controlli da effettuare.

DIMISSIONE AMMINISTRATIVA DEL PAZIENTE

Al momento della dimissione il paziente, dopo aver espletato le adempienze amministrative, può richiedere le certificazioni relative al suo ricovero e la copia della cartella clinica.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Durante l'orario di apertura di Minihospital *Casa di Cura* si può ritirare copia della documentazione relativa alle prestazioni effettuate. Tali documenti vengono consegnati esclusivamente al paziente che ha eseguito la prestazione o a suo delegato secondo la normativa vigente.

La copia sarà pronta per il ritiro al massimo entro sette giorni dalla data di richiesta, dietro pagamento di una somma per l'esecuzione materiale delle copie fotostatiche; le indicazioni sulla tempistica di preparazione della cartella ambulatoriale e di ricovero sono fornite dall'accettazione al momento della richiesta.

CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE

Minihospital *Casa di Cura* fornisce su richiesta preventivi di spesa sulle prestazioni sanitarie svolte in regime di convenzione con enti/ aziende private, fondi o Assicurazioni.

PARTE 4 - TUTELA DI CITTADINI E UTENTI

I DIRITTI DEI CITTADINI

Minihospital *Casa di Cura* aderisce ai “Diritti del Cittadino”, come descritti nell’art. 14 del D. Lgs. 502/92, estendendo tali diritti a tutti i cittadini di qualsiasi nazionalità, etnia e religione. Si chiede al cittadino di rispettare le norme di civile convivenza, collaborare con il personale medico e infermieristico e osservare le regole della Struttura Sanitaria Minihospital *Casa di Cura*. L’ art. 14 “Diritti del Cittadino” del D. Lgs. 502/92, così come modificato dal D. Lgs. 517/93 sul riordino della disciplina in materia sanitaria, individua, nella personalizzazione, umanizzazione, diritto all’informazione e nelle prestazioni alberghiere, alcuni importanti fattori della qualità dei servizi; prevede procedure di presentazione del reclamo; impegna, inoltre, le aziende sanitarie a rilevare e analizzare le segnalazioni/disservizio individuando azioni correttive.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. **CENTRALITÀ DEL PAZIENTE** viene garantita assicurando soprattutto una costante attenzione alla qualità dei servizi offerti
2. **RISPETTO DELLA PRIVACY** in linea con la normativa vigente “GDPR – General Data Protection Regulation” Reg. UE n° 679/2016, le categorie particolari di dati, atti a rilevare l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l’appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici, dati relativi alla salute alla vita sessuale e all’orientamento sessuale della persona vengono trattati esclusivamente da personale autorizzato e solo al fine di erogare le prestazioni sanitarie, per esigenze amministrativo-contabili e previo consenso esplicito. Il consenso del paziente al trattamento dei dati personali è reso nelle formule previste dalla legge.
3. **EGUAGLIANZA** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi erogati e l’accesso agli stessi sono uguali per tutti
4. **IMPARZIALITÀ** il comportamento di Minihospital *Casa di Cura* e dei propri operatori nei confronti dell’utente è ispirato da criteri etici di obiettività, equità e giustizia
5. **CONTINUITÀ** costanza nell’erogazione dei servizi
6. **DIRITTO DI SCELTA** l’utente può optare per le diverse prestazioni sanitarie offerte dalla Struttura e scegliere tra le diverse possibilità terapeutiche;
7. **PARTECIPAZIONE** diritto da parte del cittadino-utente ad individuare le criticità da rimuovere e le eccellenze da potenziare, nonché ad ottenere informazioni, proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, in modo da poter esprimere una valutazione del servizio ricevuto
8. **EFFICIENZA ED EFFICACIA** le prestazioni erogate devono soddisfare i bisogni di salute con il miglior e più ottimale utilizzo delle risorse disponibili

9. **INTEGRAZIONE STRUTTURA SANITARIA -TERRITORIO** la Struttura Sanitaria Minihospital *Casa di Cura* è aperta alle altre realtà socio-sanitarie tramite forme di collaborazione reciproca
10. **APPROPRIATEZZA** le cure devono essere erogate in modo personalizzato, al “paziente giusto”, al “momento giusto” e al “livello organizzativo ottimale”
11. **ACCESSIBILITÀ** facilitare l’accesso dei cittadini-utenti alle prestazioni sanitarie.

TUTELA DEL CITTADINO

MiniHospital *Casa di Cura* si impegna a verificare l’adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. MiniHospital *Casa di Cura* ha previsto di garantire l’utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia – efficienza, che abbia compromesso la possibilità di usufruire della prestazione concordata in precedenza
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari, ed in particolare: - carta dei servizi adottata dall’Istituto; - principi contenuti nel D.P.C.M. del 19/5/1995 (schema generale di riferimento della carta dei servizi sanitari pubblici); - principi contenuti nel contratto di lavoro in merito ai doveri e comportamenti dei dipendenti; - principi etici e deontologici inerenti l’esercizio delle professioni sanitarie.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte dell’utenza possono essere presentati attraverso comunicazione verbale o scritta al:

- ✓ Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico e Accettazione
- ✓ Direttore Sanitario

I suddetti responsabili si impegnano a rispondere il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

INFORMAZIONI

A richiesta dell’utente è disponibile presso ogni servizio di accettazione della struttura un listino prezzi delle prestazioni.

A richiesta dell’utente, per garantire un servizio completo, presso l’accettazione è presente un apparecchio telefonico a disposizione per coloro che ne facciano richiesta.

Qualora associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei pazienti volessero collaborare all’aggiornamento di questa “carta dei servizi” lo possono fare contattando il Direttore Sanitario all’ e-mail : direzionesanitaria@minihospital.it .

PARTE 5 - FORMAZIONE E RICERCA

Lo sviluppo delle conoscenze in Medicina come negli altri ambiti scientifici, procede a tale velocità che nessuno di noi può ritenersi *definitivamente* “informato”, ma semmai stimolato e coinvolto in una *“formazioni continua”*.

Il MiniHospital *Casa di Cura* è provvisto di una Sala Convegni in cui possono essere proiettati gli interventi chirurgici **eseguiti** o in corso di esecuzione nelle Sale Operatorie della struttura.

La medesima sala può ospitare iniziative congressuali e formative importanti in ragione del livello dei professionisti che operano nella struttura, ed ambisce a diventare un punto di riferimento formativo e didattico.

Tra gli attori e i destinatari degli incontri di formazione, hanno un ruolo importante, fondamentale i Medici di Medicina generale: mantenere un rapporto stretto tra la Medicina del territorio e gli Specialisti che operano nella struttura è considerato quindi dalla Direzione Aziendale un obiettivo essenziale.