



# Casa di Cura S. Camillo

VIA F. TURATI , 44  
25123 BRESCIA

TEL.:030/2910311 FAX.:030/293369



Sistema Sanitario  Regione  
Lombardia

## Carta dei Servizi

# Indice

PARTE PRIMA.....	4
Premessa .....	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
ACCOGLIENZA.....	5
UGUAGLIANZA.....	5
EQUITA'.....	5
DIRITTO DI SCELTA.....	5
DIRITTO ALLA RISERVATEZZA .....	5
COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE.....	5
EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	6
QUALITA' .....	6
CONTINUITA'.....	6
L'ISTITUTO FIGLIE DI S. CAMILLO NELLA STORIA E NEL MONDO .....	6
POLITICA DELLA QUALITA'.....	7
PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO .....	8
STORIA DELLA STRUTTURA CASA DI CURA SAN.CAMILLO .....	9
LEGENDA STRUTTURA CASA DI CURA SAN CAMILLO .....	9
COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE .....	10
PARTE SECONDA .....	11
Tipologia prestazioni fornite.....	11
Reparti.....	12
U.O. di Chirurgia/Ortopedia.....	12
U.O. di Medicina/Cardiologia.....	12
U.O. di Oculistica.....	12
U.O. di Otorino .....	12
U.O. di Riabilitazione Specialistica e Generale Geriatrica.....	12
Servizi.....	13
Diagnostica per immagini .....	13
Endoscopia Digestiva.....	13
Fisioterapia.....	13
Punto Prelievi .....	13
Poliambulatorio .....	13
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	13
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA .....	13
MODALITA' DI PAGAMENTO.....	14
MODALITA' DI REFERTAZIONE .....	14
COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RELATIVA A PRESTAZIONI AMBULATORIALI .....	14
RICOVERO ORDINARIO .....	14
RICOVERO A CICLO DIURNO (DAY HOSPITAL O DAY SURGERY) .....	15
RICOVERO IN ATTIVITA' PRIVATA ISTITUZIONALE .....	15
RICOVERO IN REGIME LIBERO – PROFESSIONALE.....	16
MODALITA' DI ATTIVAZIONE .....	16
MODALITA' DI ACCESSO (ORDINARIO - DAY HOSPITAL – DAY SURGERY) ....	16
INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO.....	16
TUTELA DELLA PRIVACY .....	17
Avviso ai cittadini stranieri .....	17
FOREIGN CITIZENS.....	17
CITOYENS ETRANGERS.....	18
DIMISSIONE .....	18
COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RELATIVA AL RICOVERO .....	18
Assistenza religiosa.....	19
COSA PORTARE IN CASA DI CURA .....	19
L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	19

LA VISITA MEDICA DI REPARTO .....	19
L'OSPITE ED I SUOI DIRITTI .....	19
LA PULIZIA E L'ORDINE.....	20
IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA.....	20
I PASTI .....	20
LE VISITE DI PARENTI E AMICI .....	20
SERVIZI VARI .....	21
BAR .....	21
PARCHEGGIO .....	21
TELEFONO E RIVISTE .....	21
CELLULARI .....	21
IL FUMO .....	21
LE NORME DI SICUREZZA DELLA CASA DI CURA FIGLIE DI S.CAMILLO .....	22
PARTE terza .....	22
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) .....	22
PARTE QUARTA .....	23
CATEGORIE FRAGILI.....	23
PAZIENTI RICOVERATI.....	24
Tutela del malato e partecipazione alla organizzazione dei servizi sanitari .....	24
Diritti del malato : .....	24
I diritti .....	24
I doveri .....	25
NUMERI DI TELEFONO UTILI .....	27

# PARTE PRIMA

## Premessa

Carissimo ospite,

Le porgo, anche a nome di tutti gli operatori della struttura, un cordiale saluto ed un augurio di pronta guarigione.

La Casa di Cura S.Camillo, fin dalla sua istituzione si è ispirata all'opera ed al carisma di San Camillo e della Beata Giuseppina Vannini, fondatrice dell'Istituto religioso delle Figlie di San Camillo. E' proprio con questo spirito che ci impegniamo a fornirLe una qualificata assistenza in un adeguato contesto umano e ambientale, nella speranza che l'organizzazione ospedaliera e l'impegno professionale di tutto il personale Le permettano di tornare rapidamente alle Sue quotidiane occupazioni nelle migliori condizioni di salute.

La "Carta dei Servizi" è uno strumento di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla Casa di Cura, affinché il cittadino possa conoscere le modalità per accedervi, nel rispetto delle regole deontologiche dell'attività medica.

Lo scopo principale è quello di garantire ad ognuno cure adeguate ed efficaci nel rispetto della dignità della persona umana.

A questo fine, Le chiediamo di esaminare le informazioni contenute nella nostra "Carta dei Servizi", presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti per il raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell'assistenza offerta.

## La Direzione Generale



Gentile signora, Gentile signore,

nell'accoglierLa nella nostra Casa di Cura Le auguriamo di vero cuore una pronta guarigione. Con questa pubblicazione intendiamo offrirLe tutte le informazioni necessarie ed utili riguardanti i servizi e le prestazioni, gli standard di qualità ed i meccanismi di tutela del cittadino utente.

Il personale sanitario di questa Casa di Cura si adopererà per assicurarLe una permanenza rispettosa dei valori che caratterizzano il nostro operato: **accoglienza, equità, imparzialità, continuità** ed **efficacia**.

Cercheremo di rendere il Suo soggiorno il più sereno e confortevole possibile; per questo saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo i servizi prestati, il personale che vi opera e l'assistenza offerta.

Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti e quali le possibili soluzioni per migliorare.

Le saremo pertanto grati se al termine del ricovero vorrà far conoscere le Sue osservazioni tramite il questionario a Sua disposizione, nelle apposite cassette, in tutti i reparti ed i servizi.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

Cordialmente

La Direzione Sanitaria

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

## **ACCOGLIENZA**

Facilitazione nell'accesso ai servizi della Casa di Cura mediante corrette informazioni, spirito di ospitalità e calore umano.

## **UGUAGLIANZA**

La Casa di Cura si impegna ad erogare servizi, senza distinzione di: età, sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

La Casa di Cura prende in considerazione l'individuo come "**persona**", alla quale prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

## **EQUITA**

È complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione.

Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i dipendenti della Casa di Cura, da atti o da fatti che abbiano il carattere della discriminazione o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti della Casa di Cura, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque ed a qualunque titolo elargite, nel rispetto del Decreto Ministeriale 31 marzo 1994.

**“Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni”.**

## **DIRITTO DI SCELTA**

La Casa di Cura San Camillo favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla Sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, presentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del "**Consenso Informato**".

Attraverso una capillare opera di informazione la Casa di Cura fornisce ai cittadini non ricoverati, ogni utile elemento di conoscenza delle tipologie, delle qualità, delle quantità delle prestazioni offerte, non soltanto di carattere sanitario, ma anche alberghiero, in modo da indirizzarne opportunamente e consapevolmente la scelta.

## **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

La Casa di Cura garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri dipendenti e i rapporti con gli operatori esterni che, a vario titolo, sono presenti all'interno della Casa di Cura stessa.

## **COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE**

La Casa di Cura San Camillo individua nel principio della comunicazione un importante elemento di partecipazione dei cittadini alla propria organizzazione, e, pertanto, lo favorisce e lo garantisce con ogni mezzo:

- mettendo a disposizione un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso;
- effettuando rilevazioni di gradimento, da parte dei cittadini, sulle prestazioni sanitarie erogate (controllo di qualità);
- elaborando la Carta dei Servizi quale strumento efficace di informazione;
- realizzando un costante controllo di qualità sull'andamento dei servizi , quale conseguenza delle rilevazioni effettuate.

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Lo sviluppo, inteso come incremento di qualità, di quantità, di tipologia e di livello delle prestazioni ambulatoriali e di ricovero, è obiettivo prioritario della Casa di Cura.

Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali della Casa di Cura ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

## **QUALITÀ**

Per qualità si intende la capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti, utilizzando al meglio le risorse umane, di tempo ed economiche a disposizione.

## **CONTINUITÀ**

La Casa di Cura San Camillo, nei propri servizi sanitari, è impegnata a garantire la continuità delle cure, intesa come erogazione nel tempo delle diversificate prestazioni occorrenti per completare l'iter diagnostico terapeutico e quindi la presa in carico di chi si affida alla struttura.

L'erogazione dei servizi ospedalieri è continua, regolare e tempestiva in relazione alle peculiari esigenze assistenziali da assicurare.

La Casa di Cura si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

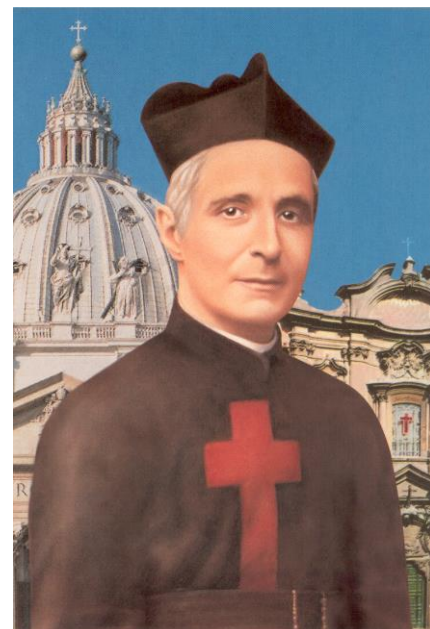
## **L'ISTITUTO FIGLIE DI S. CAMILLO NELLA STORIA E NEL MONDO**

Luigi Tezza nasce a Conegliano (Treviso) il 1° novembre 1841 da Augusto e Caterina Nedwiedt. Il padre è medico condotto a Dolo (Venezia) elogiato per la sua competenza e dedizione alla cura dei malati.

La madre, oriunda della Moravia (Cecoslovacchia) è donna di grande sensibilità. Luigi, rimasto orfano di padre a 8 anni, cresce sotto le cure materne e risente della religiosità della madre.

Trasferitosi con la madre a Padova, viene in contatto con i Camilliani, che sono assistenti spirituali nell'ospedale di Padova. A 15 anni entra come aspirante Camilliano a Verona.

Con l'annessione del Veneto al Regno d'Italia, viene estesa la legge di soppressione degli Istituti religiosi. Padre Luigi trova ospitalità presso amici. Ma





alla mamma scrive: "Non manca la tranquillità di spirito e rassegnazione alla volontà di Dio".

Nella forzata dispersione dei religiosi, egli accetta con entusiasmo l'invito del sacerdote veronese Daniele Comboni di andare in missione nel Sud Africa. Subito dopo viene chiamato a Roma come vice maestro dei novizi.

Nel 1871 P. Luigi è invitato in Francia a sostegno della Fondazione Camilliana a Lille.



Nel 1891, durante un ritiro spirituale da lui predicato a Roma, incontra Giuditta Vannini (*in seguito Suor Giuseppina*), che era alla ricerca di una vocazione religiosa. Padre Tezza intuisce le capacità di dedizione della giovane e le espone il suo progetto per la realizzazione di una congregazione femminile ispirata al carisma di San Camillo de Lellis.

... "lasciatemi riflettere, vi darò una risposta", e già due giorni dopo la Vannini, a 32 anni, si dichiara disponibile, confidando nell'aiuto di Dio.

Padre Luigi aiuterà il formarsi della nuova congregazione e la Vannini ne diventerà la superiora.

La nascente comunità vive in una casa di Via Merulana 141, a Roma. Le giovani affrontano con gioia le difficoltà economiche che P. Tezza, con frequenza, ripiana con l'aiuto della propria comunità.

Scrivono "la bontà infinita di Nostro Signore non le ha fatto mancare mai l'indispensabile di ogni giorno".

La notizia della straordinaria dedizione di questo piccolo gruppo di Suore verso i poveri e i malati si diffonde in città. Il numero delle aspiranti cresce, e nel 1893 viene aperta una seconda casa a Cremona, su richiesta del superiore dei Camilliani.

Madre Vannini si preoccupa che le Figlie abbiano una preparazione sempre più incisiva e le manda alla scuola "San Giuseppe" per Religiose infermiere, fondata a Roma su richiesta del Papa Pio X nel 1906.

La Comunità verrà riconosciuta nel 1909 come Congregazione religiosa, con il nome di Figlie di San Camillo. Alla morte della Fondatrice (23 febbraio 1911), l'Istituto conta già 16 case in Europa e in America. Il 16 ottobre 1994 sua Santità Giovanni Paolo proclama Madre Giuseppina Vannini, Beata.

## POLITICA DELLA QUALITÀ



dottrina Cristiana;

L'Istituto Figlie di San Camillo vuole porsi come punto di riferimento, nel panorama sanitario nazionale, **nel campo della diagnosi, cura ed assistenza ospedaliera e nel campo della formazione e addestramento del personale sanitario**. L'Istituto intende, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali e in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica, **contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione**.

I principi su cui l'Istituto Figlie di San Camillo fonda il proprio operato sono i seguenti:

- ❑ **accoglienza:** facilitazione nell'accesso ai servizi della Casa di Cura mediante corrette informazioni, spirito di ospitalità e calore umano.
- ❑ **rispetto** dei principi etico morali dell'Istituto Religioso Figlie di San Camillo, con particolare tutela del diritto alla vita con esclusione di tutte quelle attività che contrastano con i valori ed i principi della

- ❑ **eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi ai cittadini secondo regole comuni per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- ❑ **imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso tutti i cittadini che si rivolgono al nostro Istituto;
- ❑ **continuità e regolarità:** nell'erogazione dei servizi nel rispetto delle norme di organizzazione della struttura;
- ❑ **efficienza – efficacia:** il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti;
- ❑ **partecipazione:** al cittadino è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Questi principi fondamentali sono garantiti agli utenti della Casa di Cura San Camillo che, anche attraverso la Carta dei Servizi delle singole strutture sanitarie, intende riconfermare il suo impegno per :

- ❑ fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta;
- ❑ rispettare la dignità della persona, instaurando un rapporto tale da limitare i disagi, mettendola in condizione di esprimere i suoi bisogni ed offrendo la massima riservatezza;
- ❑ garantire il diritto all'uguaglianza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- ❑ curare ed assistere nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita delle persone, facilitando il contatto con i familiari, gli amici e i conoscenti;
- ❑ favorire le condizioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alla propria vita, informando, durante il trattamento sanitario, in modo comprensibile, chiaro e completo;
- ❑ promuovere tutte le azioni orientate alla umanizzazione del rapporto cittadino - malato e Casa di Cura , facendo sì che il malato sia sempre al centro delle attenzioni dei sanitari e del personale non medico, garantendo un'assistenza personalizzata e globale;
  - ❑ collaborare con i cittadini per la piena attuazione dell'articolo 14 del d.lgs. 502/92 e successive modificazioni, attraverso la predisposizione di verifiche periodiche della qualità fondate su programmi di monitoraggio, per rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza;
  - ❑ favorire la collaborazione con organismi di volontariato e di tutela dei diritti concordando programmi comuni per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini.

La Casa di Cura San Camillo si impegna a promuovere tutte le iniziative affinché gli obiettivi sopra menzionati possano trovare una concreta realizzazione attraverso progetti di qualità, gruppi di miglioramento, momenti di aggiornamento e formazione, coinvolgendo tutti gli operatori in questo processo innovativo.

## **PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO**

L'Ente Ecclesiastico Istituto Figlie di San Camillo, Casa Generalizia Grottaferrata (Roma), è stato civilmente riconosciuto con R.D. del 23 novembre 1936 n. 831.8.23 ed opera nell'ambito delle sue finalità di culto, di religione e di assistenza agli infermi con piena autonomia giuridica - amministrativa, senza fini di lucro.



Le attività ospedaliere previste dagli ospedali e case di cura dell'Istituto si inseriscono nell'ambito del S.S.N., ai sensi dell'art. 41 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, recepito dall'art. 4, comma 12 del d.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, così come modificato ed integrato dal d.lgs. 7 dicembre 1993, n. 517.

Le prestazioni di assistenza sanitaria sono del tutto equivalenti a quelle erogate dalle strutture sanitarie pubbliche con esclusione di quelle attività che contrastano con i valori e i principi della dottrina cristiana.

L'Ente Ecclesiastico Istituto Figlie di San Camillo attraverso i propri ospedali e case di cura garantisce ai pazienti, secondo quanto disposto nei piani sanitari nazionali e regionali, un sistema organizzativo tecnico-sanitario corrispondente a quello dei presidi sanitari pubblici.

L'Istituto Figlie di S. Camillo, a norma della propria Costituzione, realizza la testimonianza cristiana anche attraverso l'assistenza agli infermi svolta dalle proprie strutture ospedaliere che s'ispirano a principi etico - morali di umanità e professionalità per la tutela della vita. I dipendenti dell'Istituto sono tenuti ad ispirarsi a tali principi nel rispetto dei diritti del malato, elemento centrale della vita dell'istituzione

## **STORIA DELLA STRUTTURA CASA DI CURA SAN.CAMILLO**

La Casa di Cura San Camillo di Brescia fa parte del gruppo di case di cura ed ospedali appartenenti all'Istituto delle Figlie di San Camillo, Istituto che ha sede a Roma in via Acqua Bullicante n°4.

Le suore Figlie di San Camillo, arrivarono a Brescia nel 1904, chiamate dalla Contessa Vittoria Valotti, aiutate e sostenute dalle famiglie abbienti di Brescia, poi, dopo che la fama della loro pietà, devozione e spirito di sacrificio si era sparsa in Brescia, anche da molte altre famiglie Bresciane.

Nel 1937 è stata aperta in Via Milano n°69 la prima Casa di Cura San Camillo e pertanto, abbandonata l'assistenza domiciliare, le religiose si dedicarono all'assistenza dei malati ricoverati.

Il palazzo di Via Milano apparteneva alla famiglia Bricchetti e fu donato all'Istituto Figlie di San Camillo dal Sig. Stefano Bricchetti, padre di Giuditta Bricchetti, Suor Stefania.

In seguito la Casa di Cura fu trasferita nell'attuale sede di Via Turati, 44, ove ha iniziato l'attività il giorno 8 dicembre dell'anno 1955.

La sede di via Milano venne trasformata in Casa di Riposo per signore anziane.

Dopo una ristrutturazione radicale che ha riguardato le opere murarie, gli impianti elettrici, idraulici, ascensori e antincendio, lo stabile risulta in piena attività e conforme alla normativa statale e della Regione Lombardia dal 2002.

## **I compiti della Casa di Cura sono:**

- curare la salute dei malati che si rivolgono alla struttura, rispondendo in particolare ai bisogni degli abitanti residenti nel territorio dell' A.S.L. di Brescia ;
- favorire, attraverso le molteplici attività ambulatoriali e di ricovero offerte, la prevenzione e la cura delle varie patologie, al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini.

## **LEGENDA STRUTTURA CASA DI CURA SAN CAMILLO**

### **Padiglione A**

- **Piano Terra:** Punto prelievi, Servizio di Radiologia, Servizio di Endoscopia, Servizio di Riabilitazione, Armadio Farmaceutico
- **Primo piano:** Blocco Operatorio, Ambulatorio Anestesia
- **Primo Piano:** Poliambulatorio
- **Secondo Piano** Unità Operativa di Chirurgia ed Ortopedia
- **Terzo Piano** Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica e Generale Geriatrica

Un corridoio collega i piani del **padiglione A** al **padiglione B**

Nel corridoio al piano terra è situato il servizio Bar ed una piccola sala riunioni

### **Padiglione B**

- **Piano Terra:** Portineria, Centralino, Accesso pubblico ai piani (reparti), Ingresso Ambulanze, Servizio di Prenotazione (C.U.P.), Cassa, Accettazione Ricoveri, U.R.P., Direzione Sanitaria, Cappella. Ambulatori di Dermatologia, Neurologia, psichiatria e del Servizio di Riabilitazione

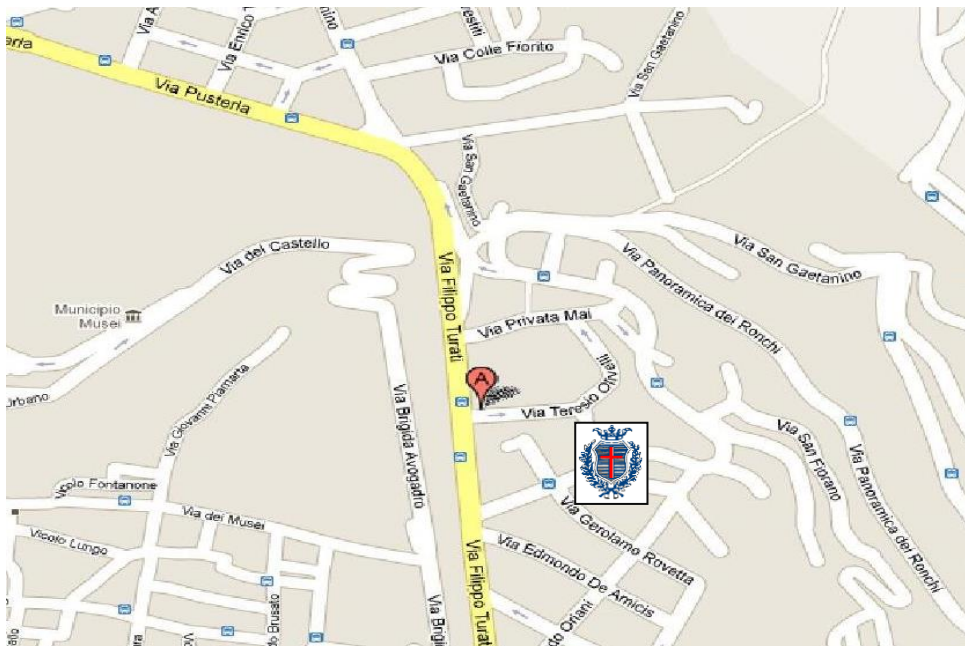
- **Secondo Piano:** Unità Operativa di Cardiologia e Medicina Generale
- **Terzo Piano** Unità operativa di O.R.L..

### **Padiglione C**

- **Piano Terra:** Ufficio Economato, Ufficio Personale, Ufficio Informatico, Direzione Amministrativa, Ufficio Qualità e Formazione, Lavanderia.
- **Primo Piano:** Cucina Centrale e Servizio Mensa per gli operatori
- **Piano Secondo e Terzo :** non accessibile al pubblico

## **COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE**

La Casa di Cura S.Camillo è situata in Via F. Turati 44



La Casa di Cura dista circa 2,5 km dalla Stazione Ferroviaria (P.zzale Repubblica). Da qui proseguire per via XX Settembre, via XXV Aprile e poi per via Spalto San Marco, girare a destra per P.zzale Arnaldo e girare a sinistra per via F. Turati.

Da P.zzale Repubblica è possibile prendere l'autobus N° 18 che ferma in P.zzale Arnaldo, quindi proseguire a piedi per circa 500 m sino al civico n°44.

## PARTE SECONDA

### **Tipologia prestazioni fornite**

La Casa di Cura S. Camillo eroga prestazioni sanitarie, diagnostiche, terapeutiche in regime di ricovero (ordinario e day hospital) e ambulatoriali, sia in convenzione con il SSN che in regime libero professionale nei settori di seguito definiti:

#### Servizi di Diagnosi e Cura:

- o Diagnostica per immagini
- o Endoscopia Digestiva
- o Punto prelievi (Laboratorio SYNLAB ITALIA)
- o Medicina Fisica e Riabilitazione

#### Attività Ambulatoriali:

- o Angiologia e Chirurgia Vascolare
- o Cardiologia (Amb. Scompenso )
- o Endoscopia
- o Oculistica
- o Ortopedia
- o Psichiatria
- o Neurochirurgia
- o Urologia
- o Chirurgia Generale
- o Dermatologia
- o Medicina Generale
- o Neurologia
- o Otorinolaringoiatria
- o Riabilitazione e Rieducazione Funzionale
- o Geriatria
- o Ginecologia

#### U.U.O.O. di Degenza:

- o Chirurgia Generale
- o Cardiologia
- o Oculistica
- o Riabilitazione Specialistica e Generale
- o Geriatrica
- o Ortopedia e Traumatologia
- o Medicina Generale
- o Otorinolaringoiatria

Gentile ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che l'accoglienza nei nostri reparti avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena.

Fin da ora Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per qualunque necessità può sempre rivolgersi al personale in servizio.

La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita della nostra Casa di Cura.

Le informazioni in esso contenute Le saranno utili per accedere in modo più snello e meno difficoltoso ai servizi offerti dalla nostra Casa di Cura.

Presso tutti i reparti ed i servizi troverà un questionario che Lei potrà usare per comunicarci il Suo giudizio, le Sue osservazioni ed eventuali Sue proposte migliorative in relazione ai servizi offerti.

Il questionario potrà essere imbucato nelle apposite cassettoni predisposte in ogni reparto e/o servizio.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Grazie

Gli Operatori  
Sanitari

## **Reparti**

---

**U.O. di Chirurgia/Ortopedia**

 030.2910502

---

**Dove si trova:** 2° Piano Padiglione A

---

**U.O. di Medicina/Cardiologia**

 030.2910457

---

**Dove si trova:** 2° Piano Padiglione B

---

**U.O. di Oculistica**


 030.2910355

---

**Dove si trova:** 2° Piano Padiglione A

---

**U.O. di Otorino**


 030/2910543

---

**Dove si trova:** 3° Piano Padiglione B

---

**U.O. di Riabilitazione Specialistica e  
Generale Geriatrica**

 030/2910588


---

**Dove si trova:** 3° Piano Padiglione A

## Servizi

---

### **Diagnostica per immagini**


 030/2910328

---

**Dove si trova:** Piano terra Padiglione A

---

### **Endoscopia Digestiva**


 030/2910367

---

**Dove si trova:** Piano Terra Padiglione A

---

### **Fisioterapia**


 030/2910359

---

**Dove si trova:** 1°Piano Padiglione B

---

### **Punto Prelievi**


 030/2910301

---

**Dove si trova:** Piano terra Padiglione A

---

### **Poliambulatorio**

 030/2910369

---

**Dove si trova:** 1°Piano padiglione A e B

## **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni, erogate dalla Casa di Cura Figlie di S.Camillo, sia in SSN (Servizio Sanitario Nazionale) che in Libera professione, si prenotano al C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione):

- Telefonicamente al n° 030/2910306
- Direttamente presso gli sportelli del C.U.P.
- Gli esami di Laboratorio di norma non necessitano di prenotazione
- Per i pazienti diversamente abili è possibile prenotare tramite FAX al n. 030293369

## **DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**

Per le prestazioni specialistiche ambulatoriali a carico del Servizio Sanitario Regionale è necessario:

- Richiesta di un Medico SSN o di un Medico Specialista autorizzato ad utilizzare il ricettario regionale (*ricetta rossa*)
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido.

Nel caso di ulteriori approfondimenti diagnostici effettuati nella Casa di Cura, la richiesta può essere compilata direttamente dallo specialista della struttura, anziché dal medico di base.

## **MODALITA DI PAGAMENTO**

Per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), che di norma va effettuato nel giorno di esecuzione della prestazione o comunque prima della consegna del referto, presso gli sportelli del Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.).

In caso di prestazioni specialistiche in regime libero professionale, l'onere è a completo carico del cittadino e non è necessaria una richiesta su ricettario regionale (*basta ricetta bianca*).

Ogni pagamento è documentato da ricevuta da cui risulta l'ammontare versato, tale ricevuta può essere detratta ai fini fiscali.

Come da nuove direttive della Regione Lombardia le prestazioni in regime ambulatoriali (BIC e MAC) sono soggette a pagamento di ticket

## **MODALITA DI REFERTAZIONE**

Il referto viene consegnato all'interessato, al termine della prestazione.

Nei casi in cui il referto venga consegnato in data successiva a quella della prestazione, all'utente vengono fornite tutte le indicazioni necessarie per il suo ritiro.

## **COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RELATIVA A PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

E' possibile richiedere dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00 previo pagamento dei relativi diritti:

- presso il Punto Prelievi copia del referto degli esami eseguiti
- presso il Servizio di Diagnostica per Immagine copia di radiografie

presentando un documento personale valido o, se delegato, con delega del paziente e documento originale del paziente stesso e della persona delegata.

- presso il Poliambulatorio per la copia di prestazioni BOCA,

presentando un documento personale valido o, se delegato, con delega del paziente e documento originale del paziente stesso e della persona delegata

## **RICOVERO ORDINARIO**

La Casa di Cura Figlie di S.Camillo, garantisce, tramite il ricovero programmato, il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti.

Le modalità di ricovero ordinario sono predeterminate da ogni singolo Reparto o Servizio e condivise da tutti gli operatori.

I ricoveri vengono registrati, in ordine cronologico ed in relazione ad eventuali caratteristiche di priorità, in apposite liste di attesa gestite a livello dei singoli reparti, ad eccezione dei reparti chirurgici, dove tali liste vengono gestite dall'Ufficio Accettazione. Il Direttore Sanitario è responsabile della loro corretta gestione. Le liste di attesa sono comunque a disposizione di chi, avendone titolo, ne faccia richiesta.



## **RICOVERO A CICLO DIURNO (DAY HOSPITAL O DAY SURGERY)**

Il Day Hospital può essere definito come una modalità di intendere l'Ospedale che si realizza come ricovero breve e programmato, senza pernottamento. E' rivolto a quei pazienti affetti da patologie in fase non critica che, pur necessitando di prestazioni diagnostiche – terapeutiche complesse e di una osservazione/controllo medico ed infermieristico, non hanno bisogno di una permanenza ospedaliera continua.

L'assistenza in regime di ricovero diurno fornisce prestazioni multiprofessionali e/o plurispecialistiche che, per la loro complessità, per il possibile rischio connesso al trattamento, per il tempo di attuazione e per l'utilizzazione di farmaci, si differenziano dalle prestazioni ambulatoriali.

Il Day Hospital è quindi una formula originale di osservazione, diagnosi e cura che si differenzia:

- dalle prestazioni ambulatoriali per la maggior durata, la contemporaneità delle prestazioni fornite
- dal ricovero tradizionale per la minore durata, per la concentrazione in sequenze ravvicinate di atti diagnostici e terapeutici, che durante il ricovero ordinario sono di norma diluiti.

Il Day Hospital è quindi un servizio caratterizzato dal fatto che il trattamento medico cui il paziente è sottoposto, si svolge, senza permanenza notturna, nell'arco di uno o più accessi.

## **PRESTAZIONI IN BIC E MAC**

In ottemperanza a quanto disposto dal DRG 1479 del 30.03.2011(MAC) e dal DRG 10804/09 (BIC) alcuni ricoveri, nel rispetto delle disposizioni dettate dalle sopracitate delibere, vengono eseguiti nel nuovo regime di ricovero denominato:

**BIC** (Macroattività chirurgica a bassa intensità operativa ed assistenziale) o **Mac** (Macroattività ambulatoriale complessa)

Tali nuove disposizioni, nel rispetto del trattamento e cura del paziente, prevedono la sola variazione amministrativa della gestione della cartella clinica che, da ricovero viene trasformata in ambulatoriale, pur prevedendo, ove necessario, anche giornata di degenza.

**BIC (Bassa intensità chirurgica)** Come suggerisce il nome, si tratta di piccoli interventi chirurgici che, grazie ai progressi della medicina e della tecnologia, possono essere oggi eseguiti in regime ambulatoriale, in piena sicurezza per il paziente.

**Mac** l'erogazione di prestazioni di carattere4 diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportino la necessità del ricovero ordinario e che per loro natura o complessità di esecuzione richiedano che sia garantito un regime di assistenza medica ed infermieristica continua, non attuabile in ambiente ambulatoriale

## **RICOVERO IN ATTIVITA PRIVATA ISTITUZIONALE**

La struttura ha stipulato alcune convenzioni con enti o assicurazioni che garantiscono assistenza diretta per i propri associati. Tali pazienti verranno ricoverati rispettando il programma delle Unità Operative ed inseriti nelle liste di attesa routinarie, sulla base di prescrizione medica del Medico di Medicina Generale o del libero professionista su ricettario privato.

La clinica fatturerà gli importi del ricovero secondo il tariffario di ogni ente o assicurazione. Il pagamento verrà effettuato secondo quanto previsto dalle relative convenzioni.

## **RICOVERO IN REGIME LIBERO – PROFESSIONALE**

Il ricovero in regime Libero – Professionale viene programmato dai professionisti e comunicato all'Ufficio Accettazione Ricoveri per l'inserimento nelle liste di attesa.

Il paziente privato per accedere alla struttura deve avere la prescrizione medica del Medico di Medicina Generale o del libero professionista su ricettario privato.

Il pagamento del ricovero viene effettuato alla dimissione dell'utente presso lo sportello Ufficio Ricoveri

## **MODALITA DI ATTIVAZIONE**

Il cittadino presenta la richiesta, di norma formulata dal proprio Medico di Medicina Generale, dalla Guardia Medica territoriale, da altro Medico del Servizio Sanitario Nazionale o dal Medico Specialista su ricettario privato, al reparto che, valutata la reale necessità e la disponibilità di posti letto, provvede all'inserimento del paziente in un apposito registro delle prenotazioni.

Contestualmente all'appuntamento vengono fornite al cittadino le informazioni utili ai fini del ricovero.

Nell'intervallo tra l'inserimento nel registro dei ricoveri programmati e l'effettivo ricovero, i medici del reparto interessato dispongono, se necessario, gli accertamenti diagnostici ed il ciclo terapeutico preliminare per ridurre il periodo della successiva degenza.

Gli accertamenti diagnostici effettuati in regime ambulatoriale in preparazione del ricovero programmato sono esenti dal pagamento del ticket.

Per i casi che prevedono l'intervento chirurgico, di norma viene avviata la procedura del pre-ricovero: il paziente effettua gli esami e le visite specialistiche pre-operatorie in regime ambulatoriale, gratuitamente, prima di essere ricoverato; in questo modo viene ridotta la durata del ricovero, per restituire l'interessato alla propria vita sociale e di relazione quanto più rapidamente possibile.

Secondo criteri consolidati a livello internazionale e per quegli interventi che lo prevedono, è garantita la possibilità del pre-deposito di sangue autologo, con l'intento di ridurre i fattori di rischio connessi ad un'eventuale trasfusione eterologa. E' inoltre consolidata la prassi, per particolari interventi (ad esempio protesizzazioni d'anca), di recupero intraoperatorio del sangue.

## **MODALITA DI ACCESSO (ORDINARIO - DAY HOSPITAL – DAY SURGERY)**

L'utente, il giorno previsto per il ricovero, accede direttamente all' Ufficio Ricoveri presso il C.U.P. con la seguente documentazione:

- Richiesta di un Medico SSN o di un Medico Specialista
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido

per il disbrigo delle pratiche amministrative.

L'utente viene poi indirizzato ed accolto nel Reparto dove vengono date tutte le informazioni utili alla sua permanenza all'interno dello stesso.

Nel caso in cui l'utente manifesti l'esigenza di avere una camera ad uso singolo, dovrà pagare la differenza alberghiera la cui tariffa può essere richiesta presso l'Ufficio Ricoveri del C.U.P.

## **INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO**

I medici e il personale della Casa di Cura avranno cura di fornire ad ogni paziente un'informazione completa, esauriente e comprensibile inerente a:

- programma diagnostico;

- provvedimenti terapeutici;
- effetti, alternative e rischi ad essi connessi;
- prognosi relativa alle affezioni di cui egli soffre.

In questo modo il paziente è in grado di decidere in piena libertà e coscienza, consapevole delle prestazioni alle quali viene sottoposto.

Qualsiasi prestazione diagnostico-terapeutica effettuata all'interno della Casa di Cura che lo preveda, il consenso viene espresso in forma scritta, a maggior garanzia del paziente, che ha diritto (ed anzi è invitato) a chiedere una informazione adeguata, in modo da poter accettare o meno le cure in piena libertà.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Casa di Cura ha necessità di disporre dei dati personali dei pazienti ai fini dell'erogazione delle prestazioni, sia in caso di ricovero sia di intervento ambulatoriale. I dati comunicati o dei quali la Casa di Cura viene in possesso sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi informatici, esclusivamente per l'erogazione delle prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione, a tutela della salute del paziente e con garanzia di assoluta riservatezza. Il loro conferimento è dunque obbligatorio e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per la struttura di prestare l'assistenza dovuta.

I dati personali trattati dalla Casa di Cura sono tutelati dalla normativa della privacy, D.Lgs196/ 2003 (cosiddetto Codice della Privacy).

In ottemperanza alla suddetta normativa, l'istituto ha pubblicato, attraverso affissione l'informativa resa agli assistiti ai sensi dell'art.13 del Codice della privacy, nella quale sono indicate le finalità e modalità del trattamento, l'ambito di comunicazione dei dati ed i Responsabili del trattamento ai quali possono essere rivolte le istanze degli interessati.

I dati forniti dalle persone assistite, ivi compresi i dati sensibili e giudiziari, sono coperti dal segreto professionale.

All'atto dell'accettazione, l'assistito è invitato a rendere noto, compilando un apposito modulo chi desidera sia informato sulla sua salute, sulla diagnosi sulla prognosi e se intende mantenere l'anonimato sul suo ricovero.

I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato (assistito/degente) ovvero a chi esercita legalmente la potestà, prossimo congiunto, familiare, convivente, (previa informativa all'esistito e riconoscimento del titolo di coloro che si presentano) solo per tramite di un medico designato dall'interessato o dal Responsabile del trattamento delle banche dati.

Per tale motivo non possono essere rese telefonicamente informazioni relative alla salute degli assistiti.

## **Avviso ai cittadini stranieri**

Il ricovero ai cittadini comunitari è previsto nel caso in cui:

- siano in possesso della T.E.A.M. (Tessera Europea di Assistenza Malattia), corrispondente alla nuova Carta Regionale dei Servizi, che garantisce l'assistenza sanitaria nei Paesi dell'Unione Europea o appartenenti allo Spazio Economico Europeo;
- siano in possesso del modello E106 (lavoratori, studenti) o E121 (pensionati) che assicura assistenza sanitaria completa;
- svolgano attività lavorativa sulla base di un contratto di lavoro italiano che li rende completamente parificati agli iscritti SSN.

Il ricovero ai cittadini extracomunitari è previsto nel caso siano in possesso di Tessera Sanitaria. In caso di mancanza di documenti validi o di permesso di soggiorno verranno invitati gli utenti stranieri a rivolgersi alle strutture pubbliche.

## **FOREIGN CITIZENS**

For EEC citizens, the hospitalisation is expected in the following instances:

- who submit the European Health Insurance Card;
- who submit form E106 (workers, students) or form E121 (retireds) that ensure complete health assistance;
- who works with an Italian employment contract.

For extra EEC citizens, the hospitalisation is expected only if they have the health card.

## **CIToyENS ETRANGERS**

Pour les citoyens de la Communauté Européenne, l'hospitalisation est prévue pour :

- Ceux qui possèdent la Carte Européenne d'assistance en cas de maladie ;
- Ceux qui possèdent le module E106 (travailleurs, étudiants) ou le module E121 (retraités) qui couvre complètement leur besoin de soins ;
- Ceux qui ont un contrat de travail en Italie.

Pour les citoyens extra communautaires, l'hospitalisation est possible seulement s'ils ont le livret sanitaire.

## **Los extranjerOS**

El abrigo a los ciudadanos comunitarian se ve de antemano en el acontecimiento en el cual:

- están en la posesión del Boleto europeo de la enfermedad de la atención ;
- están en la posesión del modelo E106 (trabajo, estudiantes) o E121 (pensiones a usted) ese asegura la atención sanitaria completa;
- realizar un trabajo sobre la base de un contrato de trabajo italiano.

La admisión de nacionales de terceros países está prevista para el caso estén en posesión Tarjeta Sanitaria.

## **DIMISSIONE**

Una volta concluso l'iter clinico assistenziale presso la Casa di Cura S. Camillo, il paziente viene dimesso al proprio domicilio ovvero indirizzato presso altre strutture sanitarie per la continuità delle cure specialistiche e/o riabilitative.

Al momento della dimissione viene rilasciata all'utente una relazione per il proprio Medico di Medicina Generale, contenente le informazioni cliniche relative al ricovero.

Presso gli ambulatori sarà possibile effettuare le visite di controllo successive alla dimissione in giorni ed orari prestabiliti e previo appuntamento da concordare con il personale medico.

Per le prestazioni ricevute, sia durante la degenza presso la Casa di Cura che in occasione delle successive visite di controllo presso gli ambulatori, nulla è dovuto al personale sia medico che infermieristico ivi preposto.

Il paziente che desidera essere dimesso, nonostante il parere contrario del medico, dovrà firmare apposita dichiarazione che solleva la struttura da ogni forma di responsabilità conseguente tale decisione.

## **COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RELATIVA AL RICOVERO**

E' possibile richiedere dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00 previo pagamento dei relativi diritti:

- presso l'Ufficio Ricoveri copia della cartella clinica
- presso il Servizio di Diagnostica per Immagine copia di radiografie

presentando un documento personale valido o, se delegato, con delega del paziente e documento originale del paziente stesso e della persona delegata.

## **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa viene svolta dal Cappellano, in collaborazione con le Suore presenti presso la struttura, nel caso i pazienti abbiano bisogno di sostegno religioso.

All'interno della Clinica esiste una Cappella dove vengono svolti i riti e le funzioni religiose.

### **Orario delle Sante Messe**

Giorni feriali Ore 06,30

Giorni festivi Ore 09,00

## **COSA PORTARE IN CASA DI CURA**

In un luogo affollato come la Casa di Cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili: l'Amministrazione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

Consigliamo quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari:

*spazzolino da denti, dentifricio, sapone, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani (è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro).*

Ed inoltre:

- Richiesta di un Medico SSN o di un Medico Specialista autorizzato ad utilizzare il ricettario regionale (*ricetta rossa*)
- Carta Regionale dei Servizi o Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Documento d'identità valido

E' molto utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

E' importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.

## **L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA**



Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità degli utenti ed al comfort degli ambienti di degenza tramite il proprio personale.

I pazienti possono rivolgersi al Coordinatore di reparto per qualsiasi problema inerente l'assistenza infermieristica.

## **LA VISITA MEDICA DI REPARTO**

La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza.

Dopo la visita medica Lei potrà uscire dal reparto che La ospita, rimanendo entro l'area della Casa di Cura Figlie di S.Camillo, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari informandoli della Sua destinazione.

## **L'OSPITE ED I SUOI DIRITTI**

L'ospite ha diritto di chiedere informazioni complete riguardanti la diagnosi anche provvisoria, e la prognosi in termini per lui facilmente comprensibili.

Pertanto sia il Responsabile che i Medici del reparto sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari.

Tutti gli operatori inoltre, ognuno per propria competenza, sono a disposizione per dare indicazioni sui servizi offerti dalla Casa di Cura.

## **LA PULIZIA E L'ORDINE**

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale.

La preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali; ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

## **IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ**

Per non arrecare disturbo agli altri degenti, La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio, della televisione e del cellulare.

Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 21,00 alle ore 7,00.

## **I PASTI**

Il vitto viene preparato dalla Cucina della Casa di Cura S.Camillo ed inviato alle Unità Operative in appositi carrelli che garantiscono il mantenimento del pasto caldo

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- **Colazione** - 07:15
- **Pranzo** - 11:30
- **Cena** - 18:00

I degenti cui viene attribuita una dieta speciale in conformità alla patologia da trattare, sono tenuti a rispettare rigorosamente il menù e sono invitati a non assumere cibi, bevande o medicinali diversi da quelli assegnati; se lo si desidera, il Coordinatore ed i Medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo.

Abbiamo cercato di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità.

A volte il sapore dei cibi potrà sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci che vengono somministrati; comunque come regola generale i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

L'assunzione di liquidi è fondamentale per i degenti ai quali viene data una bottiglia di acqua minerale da mezzo litro durante i pasti principali.

Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi.

## **LE VISITE DI PARENTI E AMICI**

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici.

E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri degenti ricoverati.

Per questo La preghiamo di ricevere soltanto un visitatore alla volta rispettando il regolare svolgimento delle attività assistenziali ed il riposo degli altri degenti.

Inoltre non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni in quanto fino a questa età l'ospedale è un ambiente sconsigliabile, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per le situazioni di disagio che si possono creare.





Per qualunque esigenza particolare potrà comunque rivolgersi il Coordinatore che può concedere permessi di visita autorizzati dal Primario.

## **orario d'ingresso per la visita parenti sarà il seguente**

### **Dal LUNEDI al SABATO**

dalle ore **13,00** alle ore **15,00**

dalle ore **19,00** alle ore **20,30**

### **DOMENICA e FESTIVI**

dalle ore **10,00** alle ore **11,00**

dalle ore **13,00** alle ore **16,00**

dalle ore **19,00** alle ore **20,30**

## **SERVIZI VARI**

Sono a disposizione dell'ospite all'interno della Casa di Cura diversi punti di ristoro con distributore automatico di bevande ed acqua minerale. I degenti deambulanti e senza restrizioni dietologiche possono inoltre accedere al bar interno.



## **BAR**



Il servizio bar per il personale, i visitatori e degenti è assicurato da idoneo locale.

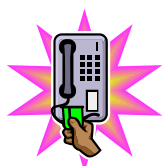
L'orario effettuato va dalle ore 7,00 alle ore 18 da Lunedì a Venerdì il Sabato e la Domenica chiuso.

## **PARCHEGGIO**



E' a disposizione degli utenti della struttura un ampio parcheggio, disposto su tre piani non custodito, regolato da un parcometro sia in ingresso che in uscita; due videocamere sorvegliano gli ingressi nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs196/03).

## **TELEFONO E RIVISTE**



La Casa di Cura mette a disposizione degli utenti un telefono pubblico con funzionamento a scheda.



con

Le schede e le riviste possono essere acquistate al Bar. Ogni utente, al momento del ricovero, può richiedere al Coordinatore di Reparto l'installazione di un apparecchio telefonico adibito sia all'effettuazione che alla ricezione di chiamate dall'esterno. Il servizio è a pagamento per le sole chiamate in uscita. Il personale sanitario non può fornire informazioni telefoniche sui ricoverati.

## **CELLULARI**



L'uso dei telefoni cellulari può interferire sul funzionamento di determinate apparecchiature e quindi comprometterne l'efficacia.

Esso è quindi vietato in determinati locali della Casa di Cura (Unità Operative, Laboratorio Analisi, Fisioterapia, Radiologia e Ambulatori), negli altri locali l'uso va limitato impostando il volume della suoneria al minimo.

## **IL FUMO**



All'interno della Casa di Cura è assolutamente vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

## **LE NORME DI SICUREZZA DELLA CASA DI CURA FIGLIE DI S.CAMILLO**

Il personale della Casa di Cura Figlie di S.Camillo è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

### **MISURE DI PREVENZIONE**

All'interno della struttura è vietato:

- fumare o fare uso di fiamme libere;
- gettare nei cestini materiale infiammabile;
- manomettere i mezzi di estinzione ed altri dispositivi di sicurezza;
- ingombrare, sostare negli spazi antistanti i mezzi di estinzione, i dispositivi di sicurezza e le uscite di emergenza;
- utilizzare apparecchi elettrici personali, senza la preventiva autorizzazione del Coordinatore.

### **IN CASO DI EMERGENZA**

In caso di emergenza, l'utente deve:

- mantenere la calma, perché di solito il panico è maggiormente dannoso;
- per ogni evenienza esiste un preciso piano d'intervento per tutelare la sicurezza del degente e dei visitatori;
- rivolgersi al personale della Casa di Cura e attenersi alle indicazioni fornite;
- è vietato prendere iniziative di tipo personale;
- si raccomanda di non intralciare le operazioni di soccorso.

### **IN CASO DI INCENDIO**

In caso di incendio, l'utente deve:

- avvertire il personale della presenza di fuoco o fumo;
- prestare attenzione alla segnaletica di sicurezza;
- dirigersi in modo ordinato nel luogo sicuro più vicino, seguendo la via più breve indicata dall'apposita segnaletica e le indicazioni fornite dal personale preposto;
- in presenza di fumo e/o fiamme, bagnare un fazzoletto e coprire bocca e naso per proteggere le vie respiratorie, tenendo presente che l'aria è tanto più respirabile quanto più ci si tiene abbassati; avvolgere la testa con indumenti di lana per proteggere i capelli dalle fiamme (evitare tessuti sintetici);
- non effettuare comunque alcuna manovra per la quale non si è stati precedentemente addestrati;
- in caso di incendio non usare gli ascensori.

## **PARTE TERZA**

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

La Casa di Cura S. Camillo garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni e sporgere reclami.

L'ufficio preposto è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che

- ai cittadini il diritto all'informazione su servizi, attività e strutture;
- agli utenti l'accessibilità alle prestazioni erogate e la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi.



assicura:

Segnalazioni e reclami possono essere presentati all' U.R.P. in forma:

- Telefonica
- Scritta
- Verbale

Qualora il reclamo sia di immediata soluzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a trascrivere le azioni intraprese.

Nei casi di impossibilità di risoluzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico consegna, il reclamo commentato a:

- Direzione Sanitaria per i reclami legati alle prestazioni o ai servizi inerenti le attività sanitarie;
- Direzione Amministrativa per i reclami legati alle prestazioni o ai servizi inerenti le attività amministrative.

Direzione Sanitaria o Direzione Amministrativa possono contattare altre funzioni della struttura per le ipotesi di risoluzione.

Il reclamo si considera concluso quando le azioni decise sono state portate a termine ed il loro esito è stato comunicato all'utente.

Se l'utente si dichiara insoddisfatto della risposta ricevuta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve riattivare il riesame del reclamo.

L'U.R.P. si trova presso la segreteria della direzione Sanitaria ed è attivo dal Lunedì al Venerdì con orario dalle ore 09:00 alle 12:00.

Il numero telefonico per chi chiama dall'esterno è: 030/2910305.

Si avvisa la gentile utenza che, al di fuori dei sopraindicati giorni ed orari di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è comunque possibile contattare il numero telefonico 030/2910311 (Centralino) della Casa di Cura San Camillo che è a disposizione per rispondere a quesiti ed offrire informazioni.

## PARTE QUARTA

### **CATEGORIE FRAGILI**

La casa di Cura si prefigge l'obiettivo di rendere sempre più accessibile e semplificato il percorso di salute, di assistenza e di presa in carico delle persone, in particolare di quelle più fragili per non autosufficienza o disabilità che impegnano fortemente le famiglie non solo sul piano della cura da rendere al domicilio, ma anche per le grandi implicazioni che si verificano a livello operativo, emotivo e relazionale tra tutti i membri della famiglia.

**All'interno della casa di Cura sono stati istituiti i seguenti percorsi:**

### **UTENTI ESTERNI:**

DISABILITA' IN GENERE : priorità di accesso agli sportelli amministrativi e ai vari servizi medici specialistici, accompagnamento del paziente se necessario, da parte del personale sanitario della Casa di Cura e refertazione in tempo reale

## **SONO PRESENTI PARCHEGGI ADIACENTI ALL'INGRESSO DELLA CASA DI CURA RISERVATI AI PAZIENTI DISABILI.**

BAMBINI CON ETA' INFERIORE O UGUALE A 14 ANNI: priorità di accesso agli sportelli amministrativi e ai vari servizi medici specialistici

DONNE IN GRAVIDANZA: priorità di accesso agli sportelli amministrativi e ai vari servizi medici specialistici

PAZIENTI STRANIERI CHE NON PARLANO ITALIANO: presente al centralino, in ogni servizio e UOOO il MO AS 163 (ELENCO DIPENDENTI CON CONOSCENZA LINGUA STRANIERA)

PAZIENTI CON DISABILITA' MOTORIE: presenza di parcheggi dedicati adiacenti l'ingresso principale della Casa di Cura

PAZIENTI SORDOMUTI: possibilità di prenotare attraverso mail o fax prestazioni specialistiche

PAZIENTI NON VEDENTI : ascensori con numeri scritti con il linguaggio Braille

## **PAZIENTI RICOVERATI**

PAZIENTE CON DIAGNOSI DI SCOMPENSO CARDIO CIRCOLATORIO: arruolamento SETGIS, con inizio educazione e consulenza assistenziale al paziente e ai famigliari

PAZIENTE FRAGILE IN DIMISSIONE : se ne necessario attivazioni della dimissione protetta in collaborazione con il territorio (UCAM), supportando i famigliari nel post dimissione.

BAMBINI CON ETA' INFERIORE O UGUALE A 14 ANNI: il genitore o un famigliare può restare a fianco del minore durante tutta la degenza

## **Tutela del malato e partecipazione alla organizzazione dei servizi sanitari**

*L'art. 32 della Costituzione Repubblicana dichiara e stabilisce:*

*“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.*

*Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge.*

*La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana”.*

*In applicazione di tali solenni principi, ed a specifica degli stessi, in considerazione dei bisogni concreti che emergono dal rapporto tra cittadini e strutture sanitarie pubbliche si affermano i seguenti:*

### **Diritti del malato :**

[quando, nella presente carta dei diritti, si fa riferimento al “malato” deve intendersi tale riferimento sia al malato in senso stretto, che ai suoi familiari ed a tutti coloro che si occupano della Sua salute.]

### **I diritti**

#### **Art. 1**

Il paziente ha 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 ospedaliera ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con il numero o con il nome della propria malattia.

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 ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

#### **Art. 4**

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

#### **Art. 5**

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le 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 ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

#### **Art. 8**

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

*La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dell'Ospedale.*

### **I doveri**

1) Quando il cittadino malato 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 della sede sanitaria in cui si trova.

2) L'accesso in ospedale o in un'altra 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.

3) E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

4) 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.

5) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della ASL (ospedale, poliambulatorio ecc..) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico

sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

6) Per motivi di sicurezza igienico - sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

7) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

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, ecc.).

9) E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

10) In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

11) L'organizzazione e gli orari previsti 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.

12) E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

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

14) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## Note:

.....

.....

.....



## NUMERI DI TELEFONO UTILI

CENTRALINO .....	030/2910311
C.U.P. ....	030/2910306
DIREZIONE SANITARIA .....	030/2910302
RADIOLOGIA.....	030/2910328
PUNTO PRELIEVI .....	030/2910301
POLIAMBULATORIO .....	030/2910369
UFFICIO RICOVERI .....	030/2910304
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	030/2910305

## Carta dei Servizi 2017

MO AQ 280\_10

Ultima revisione: MARZO 2017