

CARTA DEI SERVIZI

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Mauro Marzi

DIRETTORE GENERALE

Dott. Massimo Rosati

Sommario

“SAN GIUSEPPE HOSPITAL”	1
Introduzione	3
Campo di Applicazione (Presentazione).....	3
Politica	5
A cosa serve la Carta dei Servizi	5
Comunicazione	6
Impegni.....	6
Analisi e Verifica degli Impegni. Indagine sulla soddisfazione dell’utente.....	9
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Servizio Accoglienza	9
Tutela dell’utente	9
Modalità di inoltro del reclamo.....	10
Le Prenotazioni	10
Accettazione Amministrativa per il Ricovero	11
Accettazione Sanitaria e Ricovero	12
Dimissione	12
Orario dei Servizi in Casa di Cura.....	12
Orario e modalità visita familiari e amici.....	12
Servizi a camera a retta differenziata.....	12
Conforto.....	13
Servizio Religioso	13
Servizi specialistici	13
Laboratorio Analisi di Patologia Clinica	14
Disposizioni varie.....	14
Informazioni utili	14
Allegati:.....	14

All.1 Autorizzazione e Accreditamento Regionale Discipline e Branche Specialistiche	14
All.2 Responsabilità ed operatori	14
All.3 Guida ai servizi di pubblica utilità.....	14

Introduzione

La Casa di Cura San Giuseppe ringrazia per la fiducia riposta in questa struttura sanitaria e, augurandoLe sollecita guarigione, nell'intento di rendere più sereno e confortevole il soggiorno e proficue le prestazioni offerte, Le mette a disposizione e La prega di consultare la presente Carta dei Servizi.

La presente “Carta Dei Servizi” è stata redatta seguendo le Linee Guida della Regione Toscana (D.G.R. 675/2004).

Campo di Applicazione (Presentazione)

Il campo di applicazione della casa di cura è la gestione di:

- prestazioni in area funzionale chirurgica di: chirurgia generale, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, oftalmologia, ginecologia ed ostetricia, chirurgia maxillo facciale;
- prestazioni in presidio ambulatoriale di: neurologia, angiologia, radiodiagnostica, cardiologia, chirurgia generale, otorinolaringoiatria, ortopedia e traumatologia, chirurgia maxillo facciale, medicina dello sport, medicina fisica e riabilitazione, reumatologia;
- servizi di anestesia, rianimazione e diagnostica per immagini.

La Casa di Cura eroga prestazioni di ricovero ospedaliero per acuti in regime di elezione programmata per attività di specialità esercitate sia in area medica che chirurgica.

Le attività di ricovero ospedaliero si sviluppano sia in regime di ricovero ordinario che in regime di ricovero diurno.

I dettagli delle tipologie del presidio, dei posti letto, delle discipline oggetto dell’Accreditamento Regionale sono allegate al presente.

I livelli d’assistenza rispondono ai requisiti di legge e sono assicurati da personale

altamente qualificato, con vasta esperienza clinica ed in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa in atto.

La Casa di Cura S. Giuseppe è una struttura privata accreditata (Decreto Dirigenziale n. 10195 del 07/07/2017) con il Servizio Sanitario Nazionale. La struttura contratta e programma con l’Azienda U.S.L. provinciale la tipologia e la quantità di servizi a disposizione degli utenti ad integrazione di quelli offerti dalla struttura pubblica.

La struttura è organizzata internamente in conformità alla normativa **UNI EN ISO 9001/2015 (Sistema di gestione per la Qualità)**.

San Giuseppe Hospital partecipa al progetto sperimentale dell’AGENAS (Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari) sulla valutazione della Qualità delle strutture ospedaliere secondo le prospettive del Cittadino.

San Giuseppe Hospital ha inoltre stabilito un Protocollo di Intesa con ENS della Provincia di Arezzo per avere a disposizione, in caso di necessità, un servizio specializzato di interpretariato durante il ricovero di pazienti sordo-muti.

In Casa di Cura è attivo il Sistema di Gestione del Rischio Clinico Organizzato in accordo con le Linee di Indirizzo Nazionali e Regionali.

La Casa di Cura San Giuseppe Hospital ha ottenuto il riconoscimento da parte dell’AIFA (Agenzia Italiana del Farmaco) alla idoneità alla **sperimentazione clinica dei farmaci**. La sperimentazione clinica è uno studio scientifico che mira a verificare l’efficacia di un farmaco sperimentale per malattie per le quali non esiste una cura adeguata o a dimostrare che un nuovo farmaco è a migliore rispetto a quello già in uso per la stessa patologia.

La sperimentazione clinica valuta la sicurezza e l’efficacia dei farmaci sull’uomo. E’ un controllo finale attraverso studi scientifici, secondo specifici protocolli e prevede la collaborazione e l’impegno di medici e pazienti che vi sottopongono volontariamente. Le Aziende Farmaceutiche, gli Istituti di Ricerca, le Università e le strutture di assistenza sanitaria promuovono le sperimentazioni, finanziandole e definendone i protocolli clinici.

Ogni sperimentazione è approvata dai Comitati Etici locali, commissioni tecnico-scientifiche presenti nelle maggiori strutture sanitarie, poste a tutela dei diritti umani e dei pazienti coinvolti negli studi.

La Casa di Cura continua ad operare con gli stessi principi ispiratori che sono stati fatti propri dalla Assisi Project, società che ha rilevato la casa di Cura a partire da Giugno 2006.

Politica

Per ottant'anni la Casa di Cura S. Giuseppe, quale proiezione a carattere sanitario in Arezzo dell'Istituto Minime Suore del Sacro Cuore, con sede in Poggio a Caiano (Po), ha operato in città al fine di offrire in ambito locale, regionale e nazionale, assistenza ai sofferenti con supporto sanitario, etico e religioso attraverso lo sviluppo d'attività di ricovero ospedaliero e di specialistica e diagnostica ambulatoriale, che s'ispirino a principi d'eguaglianza, imparzialità, continuità, libertà di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Direzione e la proprietà mirano a creare un polo d'eccellenza in ambito chirurgico mini-invasivo ed endoscopico nel campo delle specialità autorizzate. Per fare ciò è necessario in primo luogo riporre la massima attenzione e cura nella ricerca, nell'analisi e nella conseguente soddisfazione delle aspettative e necessità del cliente e delle Parti Interessate tutte.

A ciò segue il rispetto di alcuni requisiti fra i quali:

- Mantenere l'avanguardia gestionale e tecnologica a scopo preventivo, diagnostico, terapeutico e riabilitativo professionale;
- Mantenere un elevato grado di competenza e professionalità del personale qualitativo;
- Tendere alla costante ricerca di miglioramento continuo specie nella riduzione della tempistica e della lista di attesa per l'erogazione della prestazione sanitaria.
- La costante gestione del rischio, mirando quanto più possibile alla riduzione dello stesso;
- La garanzia della messa a disposizione di tutte le risorse necessarie per lo sviluppo ottimale dei processi aziendali.

I principi di politica complessiva cui si ispira l'offerta di servizi si basano sulla fattiva collaborazione di tutto il personale dipendente o libero professionista, allo scopo di assicurare continuità nell'erogazione dell'assistenza.

Per assicurare efficienza ed efficacia nei trattamenti è garantito il rispetto dei "Diritti del malato", con la partecipazione di tutto il personale medico, paramedico, tecnico professionale e libero professionista.

E' garantita la non discriminazione in conformità a razza, censo, convinzioni politiche o religiose.

Tutto il personale della Casa di Cura, medico e non medico, è a disposizione dell'utente per spiegare e chiarire: le regole che l'utente stesso è tenuto ad osservare nell'interesse di tutti, i motivi ispiratori, l'organizzazione della vita ospedaliera, l'orario delle visite e la necessità di igiene ospedaliera.

In ragione di quanto sopra ed al fine di garantire la tutela del cittadino utente verso atti o comportamenti che condizionino la fruibilità delle prestazioni e per assicurare la massima trasparenza delle procedure tecnico-gestionali, la Direzione della Casa di Cura

adotta il presente documento per la definizione dei rapporti con le associazioni rappresentative dell'utenza.

L'informazione sullo stato di salute è data dai medici curanti nel rispetto della privacy.

Tutto il personale della Casa di Cura è tenuto al segreto professionale e al segreto d'ufficio.

E' sempre richiesto il consenso informato circa i trattamenti medico-chirurgici prospettati, ed assicurato il rispetto del GDPR 2016/679 sulla "Tutela delle persone e d'altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali".

Il livello della qualità dei servizi è tenuto sotto controllo e viene aggiornato in relazione a parametri standard per i quali si chiede anche la partecipazione degli stessi degenti o loro familiari, invitandoli a rispondere alle domande poste con appositi questionari anonimi.

A cosa serve la Carta dei Servizi

Gli obiettivi operativi della Carta dei Servizi sono tre:

1. la tutela dei cittadini utenti;
2. la valutazione della qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente;
3. la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione, gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini, delle associazioni e del privato sociale.

Comunicazione

Gli obiettivi che riguardano la comunicazione della Carta possono essere distinti come segue:

- Comunicazione per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi: la diffusione della carta a tutta la cittadinanza può rappresentare un modo per rilevare il gradimento la conoscenza del servizio in oggetto, in quanto permette di praticare le analisi della domanda che in genere attengono al marketing;
- Comunicazione per la cura delle risorse interne; la Carta stimola il miglioramento dell'organizzazione interna sia mediante la partecipazione del personale alla progettazione della Carta sia mediante il contenuto della carta stessa, operando un orientamento delle azioni routinarie;
- Comunicazione istituzionale: la carta permette di legittimare l'istituzione sia a livello politico che istituzionale e nei confronti dell'utenza.

La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che viene pensata, scritta e divulgata.

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio **patto** con il cittadino in quanto definisce un repertorio di obblighi (impegni) assunti nei suoi confronti.

Impegni

Questi sono gli Impegni, tra quelli del repertorio della Regione Toscana, che “San Giuseppe Hospital” di Arezzo si assume di rispettare nei confronti dei propri utenti (gli impegni sono indicati con la numerazione progressiva della delibera della giunta regionale toscana 697/2003):

Aspetti Relazionali

1-Garantire l'identificazione del personale che svolge il servizio al pubblico:

Tutti gli utenti che accedono alle ns. strutture hanno la possibilità di riconoscere il personale aziendale. Ogni operatore (dipendente o in libera professione) è infatti tenuto ad esibire in modo visibile il proprio cartellino identificativo.

Umanizzazione

4-Per la degenza dei bambini è consentita la presenza “continua” di un familiare accanto ai bambini:

Per i bambini ricoverati San Giuseppe Hospital garantisce la possibilità che accanto a loro ci sia sempre un familiare. Il familiare ha a disposizione un arredo idoneo per poter riposare e la possibilità di consumare i pasti.

7-Garantire umanizzazione del momento della morte:

La ns. struttura garantisce a tutti gli utenti ricoverati le cure necessarie per il contenimento del dolore, attraverso terapie del dolore e palliative nel massimo rispetto della dignità umana e del diritto alla riservatezza. Si impegna inoltre a sensibilizzare tutti gli operatori sanitari al tema del dolore e all'applicazione di procedure per la gestione del dolore.

Informazione e Comunicazione

8-Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP (Ufficio Rapporti con il Pubblico):

San Giuseppe Hospital mette a disposizione dell'utente un numero telefonico dedicato (**0575-1483195** dalle ore 8,00 alle ore 11,00) operatori addetti al servizio (accoglienza, addetti ufficio accettazione e portineria) e un sito internet (www.sangiuseppehospital.it).

10-Garantire la consegna all'atto del ricovero di un opuscolo informativo per gli aspetti che interessano al Paziente:

A tutti i ricoverati viene consegnato materiale informativo contenente tutte le informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi

13-Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o chi per esso:

Tutti i Medici che operano nella ns. struttura si impegnano ad informare il paziente sulle caratteristiche delle pratiche sanitarie a cui saranno sottoposti (vantaggi, svantaggi, alternative e rischi) in modo che l'utente possa accettare o meno, in maniera

consapevole, la prestazione. Tutte le informazioni vengono date in maniera chiara e comprensibile.

□ 14-Garantire l'ottenimento di notizie cliniche del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati nel rispetto della privacy del paziente:

Le notizie cliniche vengono acquisite dal paziente nel pieno rispetto della privacy. In tutti i reparti sono disponibili le informazioni per i pazienti ed i familiari autorizzati sugli orari di ricevimento del medico di riferimento e sul luogo dove contattarlo.

□ 15-Garantire consegna della relazione sanitaria ai dimessi per i medici di medicina generale o pediatri di libera scelta:

Ad ogni utente ricoverato viene rilasciata, al momento della dimissione, una relazione sanitaria dove sono riportate tutte le informazioni necessarie a garantirne l'assistenza fuori dalla casa di Cura. Tale relazione (notiziario clinico) potrà essere consegnata dall'utente al proprio medico di famiglia o al pediatra.

□ 16-Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica:

Viene garantita l'identificabilità dell'operatore che ha scritto ogni documento sia tramite timbro che firma. Ogni documento di tipo sanitario dovrà essere scritto in modo completo, accurato e leggibile. San Giuseppe Hospital si impegna nel miglioramento continuo della qualità della documentazione clinica.

Tempi ed Accessibilità

□ 17-Garantire l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine entro il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali:

San Giuseppe Hospital si impegna verso i propri utenti solventi a mantenere i tempi di attesa, fra data di prenotazione ed effettuazione della prestazione ambulatoriale, entro tempi compatibili con la normativa nazionale e regionale in atto e comunque non superiori a trenta giorni per le prestazioni non urgenti. Per gli utenti che accedono tramite SSN è la ASL8 di Arezzo che si impegna a garantire il rispetto dei tempi massimi in una delle proprie strutture o in una delle strutture convenzionate. Sia la prenotazione che la disdetta della prestazione possono essere fatte telefonicamente al numero 0575-37341.

□ 18-Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei cinque giorni, salvo tipologie di esami dichiarati:

Gli specialisti del San Giuseppe Hospital per la maggior parte delle prestazioni consegnano il referto subito dopo l'effettuazione della visita/esame. Negli altri casi, fatto eccezione per alcune prestazioni che richiedono tempi di esecuzione più lunghi, viene garantita la consegna del referto entro cinque giorni lavorativi.

□ 20-Garantire nel caso che l'assistito decida, nonostante il disservizio subito, di fruire comunque delle prestazioni l'esecuzione della stessa entro le 72 ore successive:

Nel caso di impossibilità a effettuare la prestazione nel giorno stabilito San Giuseppe Hospital si impegna a garantire all'utente una nuova prenotazione entro 72 ore dalla precedente.

□ 24-Garantire pubblicità sulle modalità di consegna copia cartella clinica comprensiva dei tempi massimi:

San Giuseppe Hospital si impegna a fornire informazioni sia tramite gli operatori, in fase di accettazione e di dimissione, sia tramite opuscolo di accoglienza, fornito a tutti i ricoverati, sulle modalità di richiesta della copia della cartella clinica, sulle modalità di consegna e sui tempi massimi di attesa. San Giuseppe Hospital si impegna a consegnare copia della cartella entro 30 gg. dalla dimissione.

□ 25-Garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni protette che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per alcuni percorsi dichiarati:

A tutti gli utenti dimessi viene garantita la possibilità di effettuare visite specialistiche e/o prestazioni necessarie per completare il percorso di cura, senza pagamenti aggiuntivi, sia presso l'ambulatorio del medico specialista di riferimento sia presso le strutture della Casa di Cura, da effettuarsi entro 30 gg dalla dimissione. Garantisce inoltre per i dimessi di ortopedia l'attivazione di un percorso riabilitativo.

Aspetti Alberghieri e Confort

□ 26-Garantire la riduzione progressiva delle camere con oltre 4 posti letto:

Nessuna camera ha più di 4 posti letto.

□ 27-Garantire un incremento progressivo del numero dei posti letto in camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti della stanza:

Tutte le camere sono dotate di servizio igienico riservato ai soli degenti della stanza.

Struttura e Logistica

□ 29-Garantire un'ideale segnaletica esterna ed interna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno di esse:

Cartelli stradali segnalano il percorso per accedere alla struttura a partire dalla stazione FFSS. All'interno adeguata segnaletica indica i percorsi per accedere ai vari reparti e agli ambulatori specialistici.

Aspetti Burocratici ed Amministrativi

□ 30-Garantire la predisposizione di fogli informativi per procedure amministrative/sanitarie complesse (es. rilascio protesi, certificati invalidità etc.):

Fogli informativi a questo riguardo sono disponibili sia presso il servizio di accoglienza sia presso la portineria.

Tutela, Ascolto e Verifica

□ 31-Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi:

San Giuseppe Hospital valuta attentamente tutti i reclami presentati dagli utenti, garantisce una risposta chiara nei tempi previsti e si impegna ad utilizzare le criticità emerse per dare corso ad azioni di miglioramento dei servizi.

□ 32-Effettuare annualmente, in modo sistematico, la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti:

San Giuseppe Hospital somministra a tutti gli utenti un questionario di gradimento. Le risposte vengono esaminate e analizzate annualmente. L'analisi effettuata viene utilizzata per migliorare la qualità dei servizi.

Analisi e Verifica degli Impegni. Indagine sulla soddisfazione dell'utente.

La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei clienti, promuovendo la distribuzione dei questionari per la valutazione del funzionamento dell'intera struttura, in cui l'utente oltre a rispondere alle singole domande sui vari aspetti della degenza e della diagnostica, può fornire consigli e note utili. I risultati di tali indagini vengono sottoposti annualmente alla Direzione Generale dell'Azienda.

La Casa di Cura garantisce anche la verifica dell'attuazione degli standards di qualità attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Servizio Accoglienza

L'entrata nella nostra Clinica di un paziente/utente è per la casa di Cura un momento importante, che merita la massima attenzione e disponibilità da parte del nostro personale qualificato.

Con lo scopo di facilitare tutti gli utenti e/o i familiari, all'ingresso della casa di cura si trova l'Ufficio relazioni con il Pubblico che svolge anche il ruolo di Servizio di Accoglienza/Punto Informativo con orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 11:00. Negli orari successivi questo servizio viene svolto dal personale di portineria e/o accettazione. Il servizio è accessibile anche telefonicamente al 0575-1483195 (numero dedicato) o, dalle ore 11:00 alle ore 20:00, al 057537341.

L'attività di questo ufficio è rivolta a informare i cittadini sui servizi erogati dalla casa di cura, sulle modalità di fruizione e di accesso; presso il personale addetto è possibile presentare eventuali osservazioni, opposizioni, denunce o reclami e per ricevere tutte le informazioni e quanto altro necessario a garantire all'Utente oltre ad una particolare attenzione ai bisogni e presa in carico di problematiche che l'Utente eventualmente

dovesse riscontrare nel momento in cui è entrato nella ns. struttura sanitaria, anche la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

Il nostro personale seguirà i pazienti/utenti nel disbrigo delle pratiche relative all'accettazione ambulatoriale e delle formalità amministrative necessarie al ricovero.

Il servizio rimane a disposizione del paziente, durante tutto il suo soggiorno in clinica, per fornire qualsiasi informazione anche di carattere generale sulla città di Arezzo e, principalmente per i non residenti, sulla ZTL e le modalità di accesso e sulle possibilità di ricezione alberghiera. Sono disponibili anche fogli informativi per procedure amministrative complesse (es. rilascio certificati invalidità, protesi etc) che devono essere svolte presso gli Uffici della Asl 8 di Arezzo.

Tutela dell'utente

La tutela dei clienti della Casa di Cura viene garantita dalla Direzione Sanitaria e dalla Direzione Amministrativa.

La qualità del servizio erogato viene, valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione (questionari), anche secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti.

Modalità di inoltro del reclamo

Il reclamo può essere segnalato presso l'URP o direttamente al personale della Casa di Cura che provvederà a mettere in contatto l'utente con l'URP per documentare il caso ed attivare le strutture competenti.

Una volta preso in esame il reclamo il Responsabile Qualità si attiva per una rapida soluzione e comunque l'utente viene informato costantemente dell'evolversi della situazione.

Il reclamo e/o la segnalazione può essere presentato alla Casa di Cura San Giuseppe Hospital:

- Verbalmente segnalando il caso direttamente al Responsabile di Reparto / Funzione;
- Compilando il modulo Reclamo appositamente predisposto;
- Inviando un reclamo scritto:
 - Per posta: San Giuseppe Hospital Via A. Saffi, 33 - 52100 Arezzo
 - Per fax 0575.3734300
 - Per e-mail: info.sangiuseppehospital@korian.it
 - Posta Elettronica Certificata (PEC): assisiproject@legalmail.it
- Compilando il questionario per la valutazione della soddisfazione dell'utente;

Le Prenotazioni

Il medico curante concorda con il paziente la data dell'intervento (tenendo conto anche delle eventuali urgenze dovute alla patologia del paziente) nelle giornate messe a disposizione dalla direzione sanitaria e provvede a far pervenire le richieste di ricovero all'Ufficio Prenotazione ricoveri che le registra inserendo anche la data eventuale di preospedalizzazione su sistema informatico di rete (tramite programma specifico).

La prenotazione di ricovero, concordata con il paziente, è predisposta dallo specialista curante che provvede a registrarla direttamente presso gli uffici competenti.

Al momento della registrazione ogni utente sarà automaticamente inserito all'interno di un registro ufficiale di prenotazione al fine di erogare la prestazione garantendo la trasparenza dell'ordine di inserimento nel registro.

La richiesta di prenotazione per prestazioni di diagnostica e specialistica ambulatoriale può essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- Di persona presso l'**Ufficio Accettazione** dal **Lunedì al Venerdì** dalle 7:30 alle 19:30 e il **Sabato** dalle 7:30 alle 14:00;
- Per telefono contattando il numero **0575 37341** dal **Lunedì al Venerdì** dalle 07:30 alle 19:30 e il **Sabato** dalle 07:30 alle 14:00 (limitatamente alle prestazioni in regime solvente);
- Tramite CUP al **numero verde 800 575800** (ASL8);
- On-line attraverso il sito www.sangiuseppehospital.it;

Presso l'**ufficio Accettazione** è attivo uno sportello CUP ASL8 per la prenotazione dei servizi erogati presso gli ambulatori della Casa di Cura in regime S.S.N.

Per quanto riguarda l'attività di **Medicina dello Sport**, la richiesta di prenotazione può avvenire secondo le seguenti modalità:

- Presso l'**Ufficio Accettazione** o telefonicamente allo **0575 37341** per gli utenti in regime solvente.

E' possibile **modificare la data dell'appuntamento o annullare la prenotazione** presentandosi direttamente all'Ufficio Accettazione o telefonando al numero **0575.37341**.

Accettazione Amministrativa per il Ricovero

E' consigliato presentarsi nelle ore mattutine, dopo le ore 7, meglio se digiuni, provvisti di:

- richiesta medica di ricovero; per usufruire della convenzione con il SSN, nei casi previsti, la richiesta dovrà essere compilata dal medico di famiglia su modello regionale;
- documento di riconoscimento (carta d'identità, passaporto e iscrizione al S.S.N.);

- tessera sanitaria (con data di validità non scaduta);
- tessera per eventuale esenzione;
- eventuale documentazione medica precedente;
- indumenti da notte, personali di biancheria intima, vestaglia, pigiama;
- bicchiere (le altre stoviglie sono fornite dalla struttura).

Al paziente viene chiesto se desidera far sapere notizie sul proprio stato di salute a terzi legittimati e/o autorizzati.

Accettazione Sanitaria e Ricovero

Contestualmente alla procedura amministrativa, il medico incaricato provvederà ad effettuare e registrare l'accettazione sanitaria impostando la cartella clinica con gli essenziali parametri clinici verificando nel contempo la congruità del ricovero richiesto e la compatibilità dello stesso con le branche accreditate.

Il degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura durante il ricovero. Il Medico Responsabile del Reparto può concedere tale permesso solo in casi di comprovata ed inderogabile necessità, comunque sempre sotto la responsabilità del paziente stesso. Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del Reparto nel quale è ricoverato. Ogni qualvolta il degente si allontani dal proprio Reparto deve avvertire la Caposala o l'Infermiere di turno.

Dimissione

Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente la relazione da consegnare al medico curante che è consigliabile conservare per successive opportunità. Se il paziente avrà la necessità della cartella clinica relativa al suo ricovero è opportuno che, prima di essere dimesso, presenti richiesta personalmente, all'Ufficio Accettazione (a mezzo apposito modulo dove potrà delegare altra persona al ritiro della sua cartella clinica o dare disposizione d'invio al proprio domicilio a mezzo raccomandata). La consegna o l'invio della documentazione avverrà entro 30 gg dal momento della dimissione. In presenza di referti di esami istologici si potranno avere dei ritardi nei tempi sopra riportati dovuti a cause esterne alla ns. struttura.

Orario dei Servizi in Casa di Cura

- ore 6 Sveglia ed inizio attività
- ore 7 Prima colazione
- ore 7:30÷12:00 Attività sanitarie
- ore 12 Seconda colazione
- ore 13÷15 Riposo pomeridiano

ore 18 Cena
ore 20 Ispezione serale sanitaria
ore 21 Riposo notturno

Orario e modalità visita familiari e amici

Tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 20.30

Nel caso in cui durante la degenza si abbia bisogno di assistenza anche al di fuori dell'orario normale di visita, possono essere richiesti permessi di accesso alle caposala di ciascun reparto o presso l'Ufficio accettazione al momento del ricovero.

Per motivi igienico sanitari e sempre nel rispetto degli altri degenti è preferibile che nella stessa stanza vi sia un solo visitatore per ogni degente allettato. Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e, se richiesto, anche nei corridoi dei Reparti. La Caposala è a disposizione per ogni tipo di richiesta e/o informazione, di competenza ed informerà i degenti sugli orari di ricevimento dei Medici. Non verranno, di norma, rilasciate informazioni richieste per telefono.

La Casa di Cura non è responsabile dei beni lasciati incustoditi nelle Camere di Degenza.

Servizi a camera a retta differenziata

Le camere sono ad uno o due letti, con servizio, aria condizionata, televisione con la possibilità di vitto per l'accompagnatore: la prenotazione potrà essere fatta, a mezzo telefono, al seguente numero: 347/5212253. Le condizioni tariffarie potranno essere richieste, prima del ricovero, sempre al solito numero.

La richiesta di camere a retta differenziata e l'eventuale vitto dell'accompagnatore può essere fatta anche al momento del ricovero rivolgendosi alle caposala. In questo caso l'accettazione della richiesta è subordinata alla disponibilità delle camere.

Conforto

Al piano terra è attivo servizio bar dalle ore 7:45 alle ore 18:30 dal lunedì al sabato; la domenica dalle 7:45 alle 13:15.

Sono a disposizione dell'ospite al piano terra distributori automatici di bevande e merende.

Servizio Religioso

Non esistono difficoltà a soddisfare esigenze di professioni religiose diverse. A piano terra si trova la Cappella attualmente in ristrutturazione.

Servizi specialistici

La gestione degli accessi ai servizi specialistici del San Giuseppe Hospital in regime di accreditamento con SSN avviene tramite prenotazione presso tutti i Centri Unificati di Prenotazione (CUP) della ASL 8 di Arezzo

Nell'Ufficio accettazione della Casa di Cura è attivo uno sportello CUP (Centro Unificato Prenotazioni) USL8 per prenotazioni di Servizi, erogati esclusivamente presso gli ambulatori della Casa di Cura, in regime SSN, per prestazioni specialistiche stabilite annualmente da contratto con l'Azienda USL8 di Arezzo. La Direzione stessa peraltro informa doverosamente che per quanto riguarda le prestazioni offerte, richieste a carico del Servizio Sanitario Nazionale (ex in convenzione), la Casa di Cura è autorizzata a fornirle entro un tetto numerico mensile oltre il quale Le viene negato il relativo rimborso; ciò in ragione della programmazione regionale ed in forza dei limiti di spesa imposti dalla Azienda U.S.L. In conseguenza, qualora la richiesta di prenotazione avvenga quando sia già raggiunto il tetto massimo mensile, la prenotazione dovrà forzatamente essere proiettata al mese successivo, potendosi in tal modo realizzare tempi di attesa superiori.

Al momento dell'accettazione presso San Giuseppe Hospital per gli accessi in regime SSN si dovranno presentare la richiesta del medico curante su ricettario regionale, la tessera sanitaria e la tessera delle eventuali esenzioni; per gli accessi dei pazienti solventi è sufficiente la richiesta del medico specialista.

E' possibile modificare la data dell'appuntamento o annullare la prenotazione presentandosi direttamente o telefonando al numero 0575 37341.

L'utente si presenta al personale amministrativo dell'accettazione, che verifica sulle liste cartacee di prenotazione presenti, l'effettiva prenotazione dell'utente. Quindi l'addetto ritira dall'utente l'impegnativa del medico di base, ne verifica la corretta compilazione in ogni sua parte e fa firmare all'utente il retro per l'avvenuta fruizione del servizio ed eventuale esenzione dell'utente, inserisce i dati sul sistema informatico, stampa la legge sulla privacy da far sottoscrivere al paziente. Attraverso questa operazione termina la fase di accettazione e nel caso in cui l'utente debba pagare, il personale dell'Ufficio Accettazione consegna la fattura e provvede all'incasso della somma dovuta.

Contemporaneamente al paziente viene rilasciata la stampa informatica di accettazione diagnostica/ritiro referto, che riporta le indicazioni per il ritiro del referto, ivi compresa la delega nei casi in cui il rilascio dello stesso non sia immediatamente successivo all'esame.

A questo punto l'utente può quindi accedere al Servizio.

Eseguita questa fase amministrativa, il medico della Casa di Cura prima di effettuare l'esame verifica la congruità dell'impegnativa del Medico di base rispetto alla prenotazione, al tipo di esame ed al quesito clinico e valuta gli eventuali esami eseguiti in precedenza.

Laboratorio Analisi di Patologia Clinica

Il Servizio di Laboratorio di analisi Patologia Clinica è stato affidato in outsourcing alla San Giuseppe Analisi di Bernardo Marzi & C Via Lazzaro Spallanzani 50100 Firenze.

Il suddetto servizio può essere utilizzato dai soli utenti solventi, ad accesso diretto, rivolgendosi alla portineria e al servizio di accoglienza. Le indicazioni per la preparazione ad accertamenti particolari vengono date esclusivamente da personale del servizio stesso.

Il servizio viene utilizzato da San Giuseppe Hospital anche per le prestazioni ai pazienti ricoverati e in regime di preospedalizzazione.

Orario prelievi: 8:10 ÷ 10:00 escluso sabato e festivi.

Per gli altri servizi invece è necessario prenotarsi, anche a mezzo telefono, ricevendo le opportune indicazioni di preparazione agli accertamenti. Inoltre è necessario rivolgersi alla portineria per il ritiro dei referti e per gli itinerari da seguire.

La Direzione si impegna verso i propri utenti solventi a mantenere i tempi di attesa, fra data di prenotazione ed effettuazione della prestazione, entro tempi compatibili con la normativa nazionale e regionale in atto e comunque non superiori a trenta giorni per le prestazioni non urgenti. In caso di problemi alle apparecchiature o al personale Le verrà riproposto un nuovo appuntamento entro le 72 ore successive alla data di appuntamento.

Gli operatori che operano negli ambulatori di specialistica sono riportati nell'**Allegato**.

Il referto, fatta eccezione per gli esami radiologici e di laboratorio verrà consegnato dal Medico immediatamente dopo l'esame. In caso di problemi alle apparecchiature diagnostiche verrà riproposto un nuovo appuntamento entro 72 ore mentre per problemi di stampa di referto quest'ultimo verrà spedito gratuitamente a casa.

Per i referti degli esami radiologici e di laboratorio la ns. struttura si impegna a consegnarli entro 5 giorni dalla prestazione, presso la ns. portineria che rimane aperta dalle ore 8:30 alle ore 19:30. Fanno eccezione alcuni referti che, a causa della complessità dell'esame stesso, richiedono un tempo maggiore.

Disposizioni varie

In tutta la struttura sanitaria è fatto assoluto divieto di fumare. Appositi cartelli di divieto sono stati posti in luoghi aperti al pubblico.

Apparecchi radio o televisori vanno tenuti a basso volume; si devono inoltre evitare schiamazzi.

Tutti i visitatori devono evitare di ingombrare corridoi o stanze di degenza e di portarvi bambini piccoli (in questo caso richiedere eventuale autorizzazione al Medico di guardia).

Informazioni utili

A tutti i degenti il personale addetto dei reparti di degenza darà tutte le informazioni che riguardano gli orari relativi alle visite dei parenti, alle visite mediche in corsia, agli orari e alle modalità di distribuzione dei pasti ed ogni altra notizia atta a permettere una buona conoscenza delle attività sanitarie svolte, nel rispetto della privacy e della dignità umana.

Allegati:

- All.1 Autorizzazione e Accreditamento Regionale Discipline e Branche Specialistiche
- All.2 Responsabilità ed operatori
- All.3 Guida ai servizi di pubblica utilità