



CLINICA SANTA RITA  
DI VERCELLI  
STRUTTURA PRIVATA ACCREDITATA

# CARTA DEI SERVIZI

*Clinica Santa Rita di Vercelli*  
*Presidio del Policlinico di Monza S.p.a*

03	Quarta emissione	DG/RQ	DG	29.09.2021
02	Terza emissione	DG/RQ	DG	15.09.2020
01	Seconda emissione	DG/RQ	DG	19.02.2020
00	Prima emissione	DG/RQ	DG	02.09.2019
<b>Edizione</b>	<b>Descrizione e riferimenti</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>	<b>Data</b>

CLINICA SANTA RITA  
DI VERCELLI  
STRUTTURA PRIVATA ACCREDITATA

**ORGANICO MEDICO  
DEI SERVIZI  
DI DIAGNOSI E CURA**

**\*\*\*\*\***

**OPUSCOLO INFORMATIVO  
E CARTA DEI SERVIZI**

*Clinica Santa Rita di Vercelli  
Presidio del Policlinico di Monza S.p.A.*

## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Clinica Santa Rita di Vercelli è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale dotata di 110 posti letto. Sotto il profilo edilizio architettonico il complesso ospedaliero si compone di un unico corpo di fabbrica del tipo a “monoblocco” di sei piani fuori terra ed un piano seminterrato

#### DISTRIBUZIONE DELLE ATTIVITÀ SANITARIE ED AMMINISTRATIVE

<b>Piano Terra:</b>	Dipartimento Diagnostica per Immagini – Ufficio Prenotazione Accettazione Radiologia ed Ambulatori – Ufficio Ricoveri – C.U.P. - Centralino – Servizio Accoglienza – Cucina – Locali Mensa – Bar
<b>Piano Primo:</b>	Ufficio Prenotazione Accettazione Ambulatoriali Solventi - Ufficio Prenotazione Accettazione Fisioterapia - Ambulatori Specialistici – Laboratorio – Servizio di Terapia Fisica – Palestra – Sala Prelievi
<b>Piano Secondo:</b>	Blocco Operatorio – Sala di Endoscopia e Chirurgia Ambulatoriale - Terapia intensiva post operatoria e subintensiva –Sterilizzazione
<b>Piano Terzo:</b>	Reparti di degenza:Chirurgia Coloproctologica – Medicina – Oculistica- Riabilitazione Neuromotoria II
<b>Piano Quarto:</b>	Reparti di degenza: Ortopedia – Riabilitazione Neuromotoria I
<b>Piano Quinto (specialità aggregate al piano terzo):</b>	Reparti di degenza:Chirurgia Generale – Urologia – Ginecologia - Chirurgia della Mano - Area Solventi
<b>Piano Sesto:</b>	Presidenza – Direzione Scientifica - Direzione Generale – Direzione Amministrativa — Direzione Sanitaria – Direzione del Personale – Ufficio Qualità –Ufficio URP - Auditorium – Centro Congressi – Punto Ristoro
<b>Piano Seminterrato:</b>	Archivio – Locali Tecnici – Spogliatoi personale – Ricevimento Merci – Servizio Manutenzione – Servizio Sanificazione

## ATTUALE STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Clinica Santa Rita di Vercelli dispone di un raggruppamento medico e di un raggruppamento chirurgico.

Il Raggruppamento Medico consta di 45 posti letto accreditati corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali:

<i><b>SPECIALITÀ</b></i>	<i><b>POSTI LETTO</b></i>
Medicina	25
Recupero e Rieducazione Funzionale	20

Il Raggruppamento Chirurgico consta di 65 posti letto accreditati corrispondenti alle seguenti Unità Funzionali:

<i><b>SPECIALITÀ</b></i>	<i><b>POSTI LETTO</b></i>
Chirurgia generale	15
Oculistica	15
Ortopedia	15
Urologia	10
Ginecologia	10

L' articolazione interna dei servizi di degenza è la seguente :

<b>DIRETTORE SANITARIO:</b>	<b>Dr. Luigi Savoia</b>
<b>VICE DIRETTORE SANITARIO:</b>	<b>Dr. Davide Rebizzo</b>

### RAGGRUPPAMENTO MEDICO

<b>Responsabile di Raggruppamento :</b>	<b>Dr. Giorgio Fortina</b>
---	----------------------------

<b>U.F. Medicina</b>	<b>Dott.ssa Marianna Tagliabue</b>
<b>U.F. Recupero e Rieducazione Funzionale Neuromotoria</b>	<b>Dott. Giorgio Fortina Dott.ssa Silvia Zangrandi</b>

<b>RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO</b>
----------------------------------

<b>Responsabile di Raggruppamento :</b>	<b>Dott. Giacomo Vona</b>
---	---------------------------

<b>U.F. Chirurgia Generale</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Paolo Levis</b>
<b>U.F. Ortopedia</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Stefano Maxena</b>
<b>U.F. Urologia</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Ezio Barasolo</b>
<b>U.F. Oculistica</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Luca Razzano</b>
<b>U.F. Ginecologia</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Francesco Coggiola</b>

**SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA**

<b>SERVIZIO DI RADIOLOGIA</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Giulio Cura Curà</b>
<b>LABORATORIO ANALISI</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Antonio Conti</b>
<b>SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Giorgio Fortina</b>
<b>SERVIZIO DI ANESTESIOLOGIA</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dott. Davide Rebizzo</b>
	<b>Assistente</b>	<b>Dott.ssa Debora Longo</b>

**Completano la dotazione dei servizi sanitari della Clinica Santa Rita di Vercelli le seguenti attività ambulatoriali svolte presso il Poliambulatorio:**

## **Allergologia**

- visita specialistica (\*)
- test allergologici per inalanti ed alimenti (\*)
- test allergologici respiratori (\*)

## **Andrologia**

- visita specialistica
- infertilità maschile e studio disfunzioni erettili (\*)
- ecocolordoppler funicolo spermatico
- ecocolordoppler penieno dinamico con test di attivazione con prostaglandine PGE1 (\*)

## **Angiologia**

- visita specialistica
- ecocolordoppler vascolare
- terapia sclerosante

## **Cardiologia**

- visita specialistica
- elettrocardiogramma
- test ergono metrico da sforzo
- ecocardiogramma color doppler
- holter cardiaco
- holter pressorio
- controllo e programmazione pacemaker
- ecocolordoppler cardiaco

## **Chirurgia Coloproctologica (\*)**

- visita specialistica
- piccoli interventi di Chirurgia Ambulatoriale
- anoscopia
- ecografia trans anale per studio incontinenza fecale

## **Chirurgia Generale**

- visita specialistica
- piccoli interventi di Chirurgia Ambulatoriale
- rettoscopia

## **Chirurgia plastica**

- visita specialistica
- interventi di chirurgia ambulatoriale
- estetica e ricostruttiva (\*)

## **Chirurgia Vascolare**

- visita specialistica
- ecocolordoppler arterio/venoso
- ecocolordoppler vascolare
- ecocolordoppler arti inferiori (TSA)
- ecocolordoppler arterie renali
- ecocolordoppler dell'aorta degli assi iliaco-femorale

## **Dermatologia**

- visita specialistica
- chirurgia dermatologica
- mappatura dei nei cutanei
- oncologia dermatologica

- crioterapia
- biopsia cute

## Gastroenterologia

- visita specialistica (\*)
- valutazione disordini nutrizionali
- Esami endoscopici (gastroscopia e colonscopia diagnostica ed operativa, biopsie e polipectomie)
- Esofagogastroduodenoscopia con/senza biopsia
- Colonscopia con/senza biopsia
- Rettosigmoidoscopia
- Polipectomia endoscopica dello stomaco e del colon

## Ginecologia

- visita specialistica
- pap test
- visita senologica
- isteroscopia
- pap test in fase liquida (ricerca DNA virus, chlamidia etc)
- esame batteriologico vaginale con ricerca HPV
- BMS (biopsia mirata con esame istologico)
- currettaggio cervicale
- biopsia endometriale
- ecografia pelvica transvaginale
- tampone vaginale
- D.t.C. Portio
- Biopsia portio

## Laboratorio analisi

- biochimica clinica
- sieroimmunologia
- endocrinologia
- ematologia ed emostasi
- microbiologia e virologia
- istocitopatologia
- citogenetica (\*)
- biologia molecolare
- colonscopia virtuale
- studio RM patologia prostatica

## Medicina interna

- visita specialistica (\*)
- visita endocrinologica e malattie metaboliche (\*)
- visita reumatologica (\*)
- visita ematologica (\*)

## Neurologia

- visita specialistica
- elettromiografia arti inferiori e superiori

## Oculistica

- visita specialistica
- valutazione ortottica
- OCT (tomografia oculare)
- esame fundus oculi
- topografia corneale
- campo visivo
- pachimetria corneale
- studio strumentale della conformazione papilla ottica

- biomicroscopia corneale

## Ortopedia e traumatologia

- visita specialistica
- infiltrazioni articolari
- Artrocentesi
- Rimozione dispositivo esterno di immobilizzazione

## Otorinolaringoiatria

- visita specialistica
- esame audiometrico ed impedenziometrico

## Pneumologia

- visita specialistica
- prove spirometriche
- emogasanalisi (EGA)
- Test di broncodilatazione farmacologica

## Radiologia

- radiologia tradizionale
- Risonanza Magnetica (RM)
- Tomografia Assiale computerizzata (TAC)
- Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)
- mammografia
- ortopantomografia
- ecografia multidisciplinare
- ecografia muscolo tendinea
- ecografia cardio-vascolare

## Recupero e Rieducazione funzionale

- visita specialistica
- trazioni cervicali/lombari (\*)
- ionoforesiterapia (\*)
- massoterapia (\*)
- kinesiterapia
- terapie fisiche strumentali
- ossigenozonoterapia (\*)
- ultrasuonoterapia
- laserterapia
- tens
- diadinamica
- elettrostimolazioni
- magnetoterapia
- rieducazione motoria singola e di gruppo
- linfodrenaggio
- bendaggio adesivo elastico
- infiltrazione articolare

## Reumatologia

- visita specialistica (\*)

## Urologia

- visita specialistica
- cistoscopia con uretrocistoscopia flessibile
- esame citologico urine
- indagini urodinamiche
- uroflussometria
- meatoplastica uretrale
- frenulotomia

## Uroginecologia

- indagine urodinamica per lo studio dell'incontinenza urinaria femminile

### \* Prestazioni erogate in regime di solvenza

Le specialità ambulatoriali per le quali le prestazioni sono erogabili in convenzione con il SSN (**accreditamento**) sono le seguenti:

allergologia, cardiologia, chirurgia generale, chirurgia plastica, chirurgia vascolare, dermatologia, neurologia, oculistica, ortopedia e traumatologia, ginecologia, otorinolaringoiatria, pneumologia, urologia, gastroenterologia, recupero e rieducazione funzionale.

Risultano inoltre convenzionate con il S.S.N. le prestazioni del Dipartimento di Diagnostica per immagini, quelle dei Servizi di Laboratorio Analisi, e di Terapia Fisica e Riabilitazione.

Le prestazioni sono fruibili per appuntamento da eseguirsi

- Direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazioni del piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 – alle ore 17.30.
- contattando dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 il CUP del Poliambulatorio ai n. 0161 2221 (seguendo le indicazioni del risponditore automatico). I pazienti che accedono in regime di convenzione con assicurazioni o di solvenza possono contattare il CUP al n. 0161 222555.
- Accedendo al sito [www.clinicasrita.it](http://www.clinicasrita.it) nella sezione “prenotazioni” chiedendo di essere ricontattati o nella sezione “prenotazioni on line” per eseguire in autonomia la prenotazione per la prestazione ambulatoriale necessaria.

SPECIALITÀ	NOMINATIVO
ORTOPEDIA	BERTOLI MAURO
	BIGGI FRANCESCO
	CASALI MATTEO
	COSSAVELLA MARCO
	CUCCINIELLO CARMINE
	GODIO RENATO
	LAGORIO VITTORIO
	MAXENA STEFANO
	PAPANDREA STEFANO
	PAVESI PAOLO
	VICARIO ANDREA
	VILLANI GIOVANNI
	VONA GIACOMO
CHIRURGIA	CICONI EUGENIO
	CLERICO GIUSEPPE
	COSTANZO ALESSANDRO
	DE CANDIA CINZIA
	GROSSO ANTONELLO
	IACOVONI PIERO
	LEVIS PAOLO

	MUSSA ANTONIO
	QUARATI RAUL
	REALIS LUC ALBERTO
	TROMPETTO MARIO
<b>CARDIOLOGIA</b>	FALCONE MICHELE
	PERUCCA ANTONELLO
	ROGNONI GIORGIO
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	BARBERIS MAURO
	GALASSO FRANCESCO
<b>NEUROLOGIA</b>	CAROTTI PAOLA
<b>UROLOGIA</b>	BALLARA GIOVANNI
	BARASOLO EZIO
	CALVI PAOLO
	GIBERTI CLAUDIO ANTONIO
	GUGLIELMETTI SANDRO
	MARCHINI ERMANNO
	PRETTI GIULIANO
	SILVANI MAURO
<b>OCULISTICA</b>	BISANTE ENRICO
	BOLLA NICOLA
	CRAVEDI UMBERTO
	DI MEGLIO GIUSEPPE
	DONATI LUCIANO
	MIGLIARDI RENATA
	MUTANI BERNARDO
	PROSIO PIETRO ELIO
	RAZZANO LUCA
	ROMEO SALVATORE
	RUSCICA CORRADO
	SALA ROBERTO
	SCARALE MARIA ELISA
	SFERRA MATTEO MARIA ALFREDO
	TANZILLI PAOLO
	ZENNARO GIACOMO
<b>ANGIOLOGIA</b>	CIFIELLO BIANCA
<b>DERMATOLOGIA</b>	ROBOTTI STEFANIA
<b>FISIATRIA</b>	ZANGRANDI SILVIA
	POMA MICHELE
	FORTINA GIORGIO
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	REBIZZO DAVIDE

## PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI

**La Clinica Santa Rita di Vercelli garantisce ai pazienti ricoverati l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:**

*Eguaglianza*

*Imparzialità*

*Efficienza ed efficacia*

*Continuità*

*Partecipazione*

Per quanto attiene ai principi di Eguaglianza ed Imparzialità, viene garantito identico trattamento a tutti i pazienti, indipendentemente dal sesso, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica.

Il servizio viene fornito regolarmente e senza interruzione, nel corso dei dodici mesi dell'anno. Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" il cittadino ha diritto di scegliere tra le strutture che forniscono uno stesso servizio.

La Clinica Santa Rita di Vercelli si impegna a rispettare il principio del Diritto di scelta dell'utente, per quanto di propria competenza. L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio. (Principio di partecipazione)

A tale scopo vengono segnalate, nelle sezioni successive, le modalità per accedere alle informazioni e quelle per fornire eventuali osservazioni o suggerimenti.

La Clinica Santa Rita di Vercelli si impegna inoltre, attraverso l'individuazione di indicatori di qualità e la loro regolare valutazione, a fornire un servizio efficiente ed efficace (Principio dell'efficienza e dell'efficacia)

## PRINCIPI DELL'OSPEDALITÀ PRIVATA

- 1 L'Ospedalità privata svolge a pieno titolo la sua funzione nella rete dei servizi sanitari, come stabilito dalla legge
- 2 L' Ospedalità privata deve poter essere liberamente scelta dai cittadini al di fuori di ogni costrizione materiale e morale
- 3 L'Ospedalità privata si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti
- 4 L'Ospedalità privata svolge un ruolo moderatore rispetto alla spesa sanitaria costituisce una risorsa essenziale per garantire a tutti l'equità nell'accesso alle cure
- 5 L'utilizzazione ottimale dei posti letto e dei servizi offerti dall' Ospedalità privata è interesse della collettività
- 6 L'emulazione tra le istituzioni in un sistema di leale competitività è a garanzia di qualità delle prestazioni a un costo determinato
- 7 L'Ospedalità privata sostiene che il ricovero richiesto da una prestazione vada assicurato per tutto il tempo necessario
- 8 L'Ospedalità privata si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato

**L'Ospedalità privata si impegna inoltre a garantire ai cittadini i seguenti diritti:**

*Diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni  
moralì, politiche, culturali e religiose  
Diritto alla libertà di scelta  
Diritto alla qualità delle cure  
Diritto all'informazione  
Diritto al reclamo  
Diritto alla privacy.*

## SEZIONE II

## INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI

### TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

#### Degenze in regime di ricovero ordinario

#### L'assistenza comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura
- interventi di soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica con eventuale trasferimento in altro centro di cura idoneo a garantire livelli assistenziali non erogabili in sito.
- assistenza infermieristica
- prestazioni alberghiere
- prestazioni ambulatoriali
- visite
- esami di laboratorio e strumentali

### ASPETTI FUNZIONALI

#### 1) SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

- Servizio di Analisi chimico-cliniche
- Servizio di Radiologia e diagnostica per immagini
- Servizio di Recupero e Riabilitazione Funzionale

#### 2) ATTIVITÀ AMBULATORIALI

Attività ambulatoriali convenzionate: Servizio di Diagnostica per immagini, Servizio di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello, Laboratorio Analisi Generale di Base con settori specializzati in Chimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia e Sieroimmunologia, Citoistopatologia, Ambulatorio di Allergologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Endocrinologia (non in convenzione con il SSN), Neurologia, Ortopedia, Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Oculistica, Pneumologia, Urologia, Gastroenterologia, Chirurgia Toracica (non in convenzione con il SSN), Medicina Interna (non in convenzione con il SSN).

### 3) CONSULENZE

Prestano attività di consulenza in favore dei ricoverati Clinica Santa Rita di Vercelli medici specialisti in tutte le branche mediche riportate a pagina n° 6 e 7.

### 4) SERVIZI GENERALI

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione, per l'esposizione della salma ed usufruiscono di un separato accesso dall'esterno.

Il servizio farmaceutico dispone di spazio per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

L'assistenza religiosa è garantita per la pluralità delle confessioni a tutti i degenti che ne facciano richiesta e dalla presenza di un sacerdote cristiano cattolico. Il sacerdote officia la Santa Messa prefestiva alle ore 17.30 presso la Chiesa, sita al 6° piano.

### 5) SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Le camere di degenza sono dotate di TV, Telefono ad ogni letto, impianto di condizionamento, cassaforte per ogni degente .

Le camere del reparto solventi sono singole.

***(Le visite ai congiunti sono regolamentate - per Pandemia - secondo le disposizioni della regione Piemonte)***

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

colazione	dalle 8.00
pranzo	dalle 11.45 – 12.15
tè	dalle 16.30
cena	dalle 18.00

L'organizzazione dei pasti prevede un menù a rotazione stagionale bisettimanale che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze, alla disponibilità ed alle prescrizioni dietetiche del medico. La sua "comanda" sarà annotata dal personale su apposito sistema informatico.

### 6) CONFORT ALBERGHIERO

Tutte le camere di degenza, sono a due letti, dotate di servizio igienico, apparecchio telefonico autonomo, TV impianto di condizionamento, cassaforte per ogni degente.

### 7) LE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

**a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione I )****b) Modalità per ottenere le prestazioni convenzionate :**

1. con la richiesta del medico curante il paziente contatta l'Ufficio "Prenotazioni " del Poliambulatorio della Clinica Santa Rita di Vercelli che provvederà ad effettuare la prenotazione;
2. il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno della fruizione della prestazione. I referti verranno ritirati presso il Servizio Accoglienza del piano terra tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, unicamente dall'interessato o da un suo delegato.

**c) Modalità per ottenere le prestazioni non convenzionate.**

Con la richiesta dello specialista, ovvero su proprio espresso bisogno, il paziente contatta il CUP (Centro Unico di Prenotazioni) della Clinica Santa Rita di Vercelli recandosi presso gli sportelli del piano terra o telefonando allo 0161 2221 Il personale addetto provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato.

Potrà accedere alla struttura anche accedendo al sito [www.clinicasrita.it](http://www.clinicasrita.it) nella sezione "prenotazioni" per essere ricontattato dall'operatore ovvero alla sezione "prenota on line" per provvedere direttamente alla selezione e scelta degli esami all'interno delle disponibilità concesse dalle liste di prenotazione.

Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso della fruizione della stessa. I referti verranno ritirati presso il Servizio Accoglienza del piano terra tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, unicamente dall'interessato o da un suo delegato.

**d) Prestazioni di Laboratorio Analisi**

Il Laboratorio di Analisi, classificato come "Laboratorio generale di Base con settori specializzati di chimica clinica e tossicologia, microbiologia e sieroimmunologia, citoistopatologia", è una importante "Sezione Diagnostica" della Clinica "Santa Rita" di Vercelli che utilizza moderne tecnologie e sistemi di analisi automatici per eseguire con sicurezza ed in tempi rapidi un'ampia gamma di "determinazioni analitiche".

Un Responsabile, Biologi e Tecnici di Laboratorio operano quotidianamente nel rispetto dei più severi requisiti di sicurezza, verificando costantemente con "Controlli di Qualità" la funzionalità delle apparecchiature e l'integrità dei reattivi, per garantire l'assoluta attendibilità degli esami.

Il servizio viene garantito nelle 24 ore mediante l'utilizzo dell'istituto della Pronta disponibilità.

Il Laboratorio è diviso nelle seguenti sezioni operative:

- 1 - CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA
- 2 – SETTORE DI MICROBIOLOGIA
- 3 – SIEROIMMUNOLOGIA

## 4 - CITOISTOPATOLOGIA

### Modalità d'accesso al Servizio

- I prelievi di sangue vengono effettuati tutti i giorni feriali su prenotazione, dalle ore 8,00 alle ore 11.
- Per l'esecuzione degli stessi è normalmente richiesto il “**digiuno**” da almeno 8 ore.
- Per alcuni esami può essere necessaria una specifica preparazione: in tal caso il paziente sarà scrupolosamente informato.
- I campioni di altri materiali biologici (urne, feci, escreato, ecc.) possono essere consegnati al Laboratorio (in sala prelievi) tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 12.00; per la raccolta dei campioni biologici, si possono richiedere gli speciali contenitori al Laboratorio;
- Gli esami che **rivestono carattere d'urgenza** sono eseguibili per tutta la fascia oraria di apertura del Laboratorio;
- I MINORI DEVONO ESSERE ACCOMPAGNATI DA UN GENITORE O DA CHI NE ESERCITA LA “PATRIA POTESTÀ”.
- I referti vengono consegnati presso il Servizio Accoglienza del piano terra, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, unicamente all'interessato o ad un suo delegato (munito di delega sottoscritta e copia del documento del delegante e proprio).
- Qualora gli accertamenti diagnostici prevedano “tempi tecnici di refertazione” più lunghi, il paziente sarà puntualmente informato sull'ora ed il giorno del ritiro al momento della fruizione del servizio;
- Possono essere consegnati immediatamente quegli esami che sono necessari ad orientare un **corretto trattamento terapeutico e/o considerati urgenti**;
- Qualora il ritiro dei referti avvenga tramite terze persone, queste ultime dovranno munirsi di delega scritta rilasciata dall'interessato e di documento di riconoscimento proprio e copia di quello del delegato.

Il Laboratorio Analisi della Clinica Santa Rita di Vercelli opera in “**regime di accreditamento**” e quindi il cittadino è soggetto al pagamento del **ticket** ovvero alla prestazione a carico totale del S.S.N. se esente.

Il tariffario applicato è quello regionale il personale addetto agli sportelli potrà fornire specifiche informazioni in merito alla compartecipazione richiesta a carico del paziente.

Gli esami effettuati in “regime di solvenza” sono resi secondo il tariffario disponibile presso gli uffici di prenotazione. Il personale addetto agli sportelli potrà fornire informazioni in merito.

### **Modalità di pagamento**

Il pagamento degli esami clinici avviene durante l’espletamento delle pratiche di accettazione preventive al momento del prelievo, siano essi richiesti in regime di “accreditamento”(importo del ticket ove dovuto) che “di solvenza”.

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO**

### **Ricoveri di pazienti a carico del S.S.N.**

- ricovero per trasferimento da Ospedali Pubblici o da strutture private
- ricovero di pazienti provenienti dal domicilio
- ricoveri programmati su proposta dello specialista
- Proposta di ricovero su ricettario del S.S.N. del medico di base del paziente.

### **Ricovero di pazienti paganti in proprio**

- Richiesta del medico curante

Per tutte le forme di ricovero la prenotazione avviene, tramite proposta del Medico, all'Ufficio Prenotazione Ricoveri del piano terra (tel. 0161 222-203) che comunica al paziente il giorno del pre-ricovero e del ricovero. L'accettazione del paziente viene eseguita presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri del piano terra.

### **Documentazione di ricovero**

Al momento del ricovero, sia solvente che in regime SSN i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- richiesta di ricovero rilasciata dal medico curante
- tessera sanitaria
- documento di identità

All'atto della dimissione è utile comunicare all'addetta dell'Ufficio Accettazione Ricoveri il proprio interesse ad ottenere il rilascio, a pagamento, di copia della cartella clinica che verrà, su richiesta, inviata al domicilio del paziente o resa disponibile al ritiro presso l'Ufficio stesso.

## INFORMAZIONI

Le informazioni potranno essere richieste all'Ufficio Ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero viene rilasciato al paziente una *Guida del Paziente* con informazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti e con utili informazioni per degenti e visitatori.

## SEZIONE III

### STANDARD DI QUALITÀ - IMPEGNI - PROGRAMMI

#### LIVELLO DI ASSISTENZA GARANTITO

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie la Clinica Santa Rita di Vercelli garantisce all'utente:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica;
- la possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti;
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie;
- il ricovero in camere di degenza con un massimo di due posti letto;
- l'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose;
- il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento.

#### IL RICOVERO

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di una Guida del Paziente sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza.
2. Informazioni rilasciate da un medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza.
3. Contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

#### LA DEGENZA

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

##### 1 )PRESTAZIONI ALBERGHIERE

1. Pulizia delle camere due volte al giorno o su chiamata da parte dei ricoverati mediante un ausiliario addetto all'assistenza del Reparto.
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi, condizionamento, impianto telefonico ad ogni letto (su richiesta), televisore, cassaforte singola.
3. Cambio di biancheria una volta al giorno, più volte al giorno per patologie particolari.
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini.
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefoni pubblici, erogatori di bibite calde e fredde, servizio bar e giornali.

## 2) ASSISTENZA SANITARIA

1. Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo, per consentire all'interessato di dare o negare il consenso informato.
2. Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente. A tale scopo sono previsti, in orari stabiliti, colloqui con i Sanitari in un locale separato e riservato.
3. I colloqui avvengono con il Responsabile del Raggruppamento o con il Responsabile dell'Unità Funzionale.
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente deve essere preavvisato con almeno 60 minuti di anticipo, accompagnato da personale della struttura e non potrà attendere per l'accertamento radiologico o altro, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento, entro 10 minuti, dovrà essere riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante. Le indagini presso i servizi vengono programmate con cadenze diverse rispetto a quelle dei pazienti ambulatoriali.
5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura.
6. Per i malati terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari.

7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

### 3) RELAZIONI CON I FAMILIARI

1) I Responsabili di Raggruppamento, gli Aiuti e i Responsabili delle Unità Funzionali garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi.

2. Per casi particolari, valutati dal Responsabile del Raggruppamento o dai Responsabili delle singole Unità Funzionali sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono anche chiedere l'assistenza da parte di volontari che potranno essere ammessi alla frequenza della struttura.

### 4) RELAZIONI CON IL PERSONALE

Ogni dipendente porta ben visibile il cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica. La misura del cartellino e la scrittura è tale da facilitarne la lettura.

### 5) ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità e con il "Lei". È fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti.

2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti.

3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.

4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. È inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

## **LE DIMISSIONI**

Per quanto riguarda le dimissioni, gli indicatori e standard di qualità sono:

### 1) ASPETTI SANITARI

La Clinica Santa Rita garantisce a ogni degente, prima della dimissione un colloquio con un medico del Raggruppamento per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tal fine viene sempre consegnata una relazione clinica con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia.

## 2) ASPETTI AMMINISTRATIVI

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

## 3) RACCOLTA VALUTAZIONI DELL'UTENTE

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

## SEZIONE IV

### **TUTELA E VERIFICA**

#### **STRUMENTI DI TUTELA**

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.

Ciò premesso, Clinica Santa Rita garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

#### **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

Art. 1) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

Art. 2) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)
- Compilazione dell'apposito modulo digitale presente sul portale [www.clinicasrita.it](http://www.clinicasrita.it)
- Segnalazione telefonica a mezzo fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Colloquio con il Direttore Sanitario o con il Responsabile URP.
- Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.

Art. 3) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93 e s.m.i..

Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite o trasmesse all' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Art. 5) L'URP, nei quattro giorni comunicherà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclami affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Responsabile Qualità aziendale e si avvale della collaborazione del Direttore Sanitario e di un infermiere professionale.

Riferisce ogni attività alla Direzione Generale circa le seguenti peculiari funzioni:

- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità.
- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione.
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli uffici.
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Presidente o dal Direttore Generale, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93 e s.m.i.

## **REGOLAMENTO PER I DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE MALATO**

### **I DIRITTI**

Art. 1) Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2) In particolare, durante la degenza, ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4) Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5) In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: 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 proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

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

## I DOVERI

Art. 1) Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della sede in cui si trova.

Art. 2) L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3) Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 4) L'utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile adoperarsi per evitare affollamento intorno al letto.

Art. 5) Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini sono sconsigliate le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto umano potranno essere prese in considerazione alla Direzione Sanitaria.

Art. 6) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile di Raggruppamento o da un Aiuto da lui delegato, o dal Responsabile delle unità funzionali specialistiche. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un contegno consono all'ambiente ospedaliero.

Art. 7) Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti ( rumori, luci accese, radioline con volume alto ).

Art. 8) È doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

Art. 9) In struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione rappresenta un atto di rispetto nei confronti a degli altri degenti oltre che esprimere un sano personale stile di vita.

Art. 10) L'organizzazione e gli orari in vigore nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Art. 11) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere del cittadino malato.

Art. 12) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria. L'acquisizione di tale informazioni rappresenta un suo preciso dovere.

## **STRUMENTI DI VERIFICA**

La Clinica Santa Rita di Vercelli si impegna a valutare costantemente lo stato di attuazione della carta dei servizi, provvedendo valutare quanto proposto da un'apposita "Conferenza dei Servizi" che discrezionalmente suggeriranno gli aggiornamenti e le modifiche di competenza.

Compongono la "Conferenza dei Servizi": il Direttore Generale, il Direttore Sanitario, il Direttore Amministrativo, i responsabili dei Raggruppamenti e delle Unità Funzionali, i responsabili dei Servizi di diagnosi e cura, il Responsabile dell'ufficio acquisti, il Responsabile dell'ufficio Accettazione, i coordinatori infermieristici, il Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **INFORMAZIONI UTILI AI PAZIENTI**

### **1. DOCUMENTAZIONE CLINICA PERSONALE**

La documentazione consegnata o esibita al personale sanitario al momento del ricovero va richiesta al momento della dimissione. La Direzione non si ritiene responsabile dei documenti dimenticati.

### **2. CERTIFICATO DI DEGENZA**

È possibile chiedere il certificato di degenza all'atto delle dimissioni del ricovero presso l'Ufficio Ricoveri (piano terra - orario: lunedì - venerdì 8.00-16.00 sabato 8.00-11.30).

### **3. CERTIFICATO DI MALATTIA**

Il paziente dovrà ritirare in reparto copia del certificato medico di malattia (INPS) rilasciato dal medico dimettente della struttura in forma telematica.

### **4. COPIA CARTELLA CLINICA**

È possibile chiedere copia della cartella clinica presso l'Ufficio Ricoveri (piano terra orario: lunedì - venerdì 8.00- 15.30 sabato 8.00-11.30).

### **5. SISTEMAZIONE ALBERGHIERA PER PARENTI**

La Clinica Santa Rita ha stipulato convenzioni a tariffa agevolata con alcuni Hotel. Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Ricoveri (piano terra - orario: lunedì - venerdì 8.00-15.30 sabato 8.00-11.30)

#### 6. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I Parenti dei degenti possono usufruire, per il pranzo, del servizio ristorante al piano terra (ore 12.30-14.00) previo l'acquisto del buono pasto presso l'Ufficio Accettazioni Ambulatoriali (piano terra: lunedì - venerdì 8.30-16.30).

Analogamente i pazienti in dimissione possono usufruire del servizio ristorante con medesima modalità.

#### 7. TELEVISIONI E TELECOMANDI

Per poter usufruire del servizio TV, disponibile in ogni camera di degenza, è necessario munirsi di telecomando.

Questo dispositivo viene rilasciato dall'Ufficio Ricoveri a seguito del versamento di un deposito cauzionale di euro 30,00 (piano terra- orario: lunedì - venerdì 8.00-15.30 sabato 8.00-11.30).

La cauzione del telecomando verrà resa alla dimissione dall'Ufficio Ricoveri, previo riconsegna del dispositivo e del modulo comprovante la restituzione.

#### 8. ASSISTENZA RELIGIOSA

La Santa Messa è celebrata ogni domenica presso la nostra Cappella (sesto piano) negli orari indicati presso i reparti. È inoltre garantita la pluralità delle confessioni. Il paziente può contattare in modo libero ed autonomo il suo interlocutore di fede che può accedere nella struttura durante l'orario previsto per la visita parenti compatibilmente con il normale svolgimento dell'attività clinica

#### 9. CONTROLLO MEDICO POSTOPERATORIO

È GRATUITA la prima visita medica di controllo post operatoria, se effettuata entro 30 giorni dalla dimissione.

Tale visita non necessita della richiesta del medico curante. Viceversa ogni controllo successivo al primo, pur effettuato entro il 30 giorno dalla dimissione, prevede la prescrizione del medico MMG, ad esclusione dei casi riconducibili a complicanze correlate all'intervento.

## NORME DI COMPORTAMENTO

Per assicurare la quiete dell'ambiente ed il riposo dei pazienti si richiede cortesemente il rispetto delle seguenti norme

### 1 . ORARIO DI VISITA PARENTI

È consentito su appuntamento e a discrezione della Direzione Sanitaria ( regime emergenza Covid)

L'ingresso al parente è ammesso in ogni caso per una sola persona.

2 . È VIETATO l'accesso e la presenza in reparto al di fuori dell'orario stabilito. Al fine di preservare il silenzio e l'ordine, peculiari dell'ambiente ospedaliero, si raccomanda la presenza in camera di un solo visitatore per paziente degente.

3 . È VIETATO al parente fermarsi oltre l'orario di visita. Qualsiasi diversa esigenza andrà richiesta alla Caposala ed approvata dalla Direzione Sanitaria che rilascerà autorizzazione scritta da esibire al personale in caso di verifica e/o controllo.

4 . È VIETATO ai visitatori e parenti utilizzare i bagni delle camere di degenza. Si devono utilizzare esclusivamente i bagni del corridoio, previsti per l'utenza esterna.

5 . È VIETATO l'ingresso in Clinica ai bambini di età inferiore a 12 anni, se non accompagnati da un adulto.

6 . È VIETATO l'ingresso in Clinica ai bambini fino a 2 anni di età, sia per motivi igienici (salvaguardia della loro salute) che psicologici. I bambini potranno aspettare in compagnia di un adulto nei seguenti luoghi:

- Bar della Clinica Santa Rita al piano terra;
- Sala di attesa al piano terra ai lati dell'ingresso.

7 . I pazienti che si assentano dalla camera di degenza devono SEMPRE avvertire il personale del Reparto per essere facilmente rintracciabili; si raccomanda di NON allontanarsi dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

8 . I pazienti, uscendo dalla stanza, devono indossare sopra il pigiama una vestaglia o similari.

9 . È VIETATO al ricoverato uscire dal cancello della Clinica Santa Rita. In caso contrario sarà considerato dimesso contro il parere dei Sanitari.

10 . È VIETATO sostare nei corridoi davanti alle porte delle camere di degenza e degli ambienti sanitari (studi medici, infermeria etc).

11 . È VIETATO sostare in corridoio durante la dispensa dei pasti e durante le operazioni di pulizia;

12 . È VIETATO FUMARE in tutti i locali della Clinica (art. 51 Legge 3/2003) e fare uso di fiamme libere.

13 . Nel giorno della dimissione, per ragioni organizzative, la camera deve essere liberata ENTRO LE ORE 9.00. Eventuali diverse esigenze vanno concordate con la Capo Sala.

14 . LA DIREZIONE DELLA CLINICA SANTA RITA NON È RESPONSABILE PER EVENTUALI FURTI O SMARRIMENTI DI OGGETTI LASCIATI INCUSTODITI. Per garantirne la custodia è disponibile una cassaforte in ogni armadio delle stanze di degenza.



MU09209

## RISERVATA SERVIZIO OPINIONI

Gentile Ospite,  
 la preghiamo di compilare, in forma anonima, il seguente questionario segnalandoci anche eventuali suggerimenti.

Le sue risposte ci aiuteranno a migliorare la qualità del nostro servizio.

Grazie.



INSUFFICIENTE    SUFFICIENTE    DISCRETO    BUONO    OTTIMO

<b>ASSISTENZA MEDICA DI REPARTO</b>	<input type="checkbox"/>				
<b>TEMPI DI RISPOSTA/ ASSISTENZA INFERMIERISTICA</b>	<input type="checkbox"/>				
<b>SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA</b>	<input type="checkbox"/>				
<b>CORTESIA</b>	<input type="checkbox"/>				
<b>TRANQUILLITÀ</b>	<input type="checkbox"/>				
<b>VITTO</b>	<input type="checkbox"/>				
<b>PULIZIA</b>	<input type="checkbox"/>				

### SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato B

**ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA**

*Direttore Sanitario:*  
*Vice Direttore Sanitario:*

*Dr. Luigi Savoia*  
*Dr. Davide Rebizzo*

<b>UNITÀ DI RICOVERO</b>	<b>N° LETTI (accreditati)</b>	
1°RAGGRUPPAMENTO MEDICO	45	RESPONSABILE: Dott. Giorgio Fortina
Unità Funzionale: Medicina Generale	25	Assistente Dott.ssa M. TAGLIABUE
Unità Funzionale: Riab. Neuromotoria	20	Assistente Dott. G. FORTINA
2°RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO	65	RESPONSABILE: DOTT. G. VONA
Unità Funzionale: Chirurgia Gen	15	Assistente: Dott. P. LEVIS
Unità Funzionale: Ostet.Ginec.	10	Assistente: Dott. F. COGGIOLA
Unità Funzionale: Urologia	10	Assistente: Dott. E. BARASOLO
Unità Funzionale: Oculistica	15	Assistente: Dott. L. RAZZANO
Unità Funzionale. Ortopedia	15	Assistente: Dott. S. MAXENA
<b>SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA</b>		
Servizio di diagnostica per immagini		Resp. Dott. G. CURÀ CURÀ
Laboratorio Analisi		Resp. Dott. A. CONTI
Servizio di Anestesia		Resp. Dott. D.REBIZZO Assistente Dottoressa LONGO
Servizio di Recupero e Rieducazione Funzionale		Resp. Dott. G. FORTINA