

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

INDICE

1.0 Premessa	5
2.0 Scopo e campo di applicazione	6
3.0 Riferimenti normativi	6
4.0 Sistema di gestione per la qualità	6
5.0 Trattamento dei dati personali	7
6.0 Accesso alla Casa di Cura e informazioni generali	9
7.0 Caratteristiche alberghiere e confort	10
8.0 Orari di visita e regole comportamentali	11
9.0 Ristorazione	11
10.0 Orientamento nella Casa di Cura	12
11.0 Fini istituzionali	12
12.0 Politica e obiettivi per la qualità	13
12.1 Contesto strategico	13
12.2 Politica per la qualità	14
13.0 Prestazioni di ricovero	16

Rev	Data emissione	N° pag.	Causale modifica documento	Redazione		Verifica e Approvazione	
				Funz.	Firma	Funz.	Firma
9	30/03/2021		Aggiornamento per riconversione DGR-00863 -24_11_2020_R-rif idel-DCA-306_2019-e-DCA-474_2019 e per Autorizzazione risonanza magnetica G12898 del 3/11/2020 Aggiornamento per adeguamento a DCA 469/2017				
10	24/07/2021		Aggiornamento per variazione Direzione Sanitaria	RSQ		DS PRE	
11	20/06/2025		Aggiornamento per variazione DPO e Responsabile Laboratorio analisi	RSQ		PRE DS	
12	04/09/2026		Aggiornamento per variazione professionisti	RSQ		PRE DS	

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

13.1 Tipologie di ricovero	16
13.2 Fasi di ricovero	16
13.2.1 Prenotazione per il ricovero	16
13.2.2 Programmazione per il ricovero	19
13.2.3 Accettazione del paziente	19
13.2.4 Classificazione dei ricoveri	20
13.2.5 Ricovero in regime privatistico	21
13.2.6 Dimissioni del paziente	21
13.2.7 Consenso informato	22
13.2.8 Questionario sulla qualità	22
14.0 Organizzazione interna per le prestazioni di ricovero	23
14.1 Tempi di attesa per il ricovero	24
14.2 Raccomandazioni per il ricovero	24
14.3 Copia della cartella clinica e rilascio documentazione sanitaria relativa al paziente	25
15.0 Organizzazione interna per i servizi di diagnosi e cura e per i servizi ambulatoriali	27
15.1 Prenotazione dei servizi di diagnosi e cura e dei servizi ambulatoriali	30
15.2 Refertazione dei servizi di diagnosi e cura e dei servizi ambulatoriali	34
16.0 Centro di Dialisi Ambulatoriale	34
16.1 Presentazione del Centro Dialisi	34
16.2 Informazioni sul trattamento dialitico	36
16.3 Modalità di accesso	36
16.4 Modalità di erogazione del servizio	37
16.5 Orari del servizio	37
16.6 Accettazione	38
16.7 Impegni dell'utente	38
16.8 Obiettivi del Centro	38
16.9 Dialisi in vacanza	39
17.0 Standard qualitativi e impegni della Casa di Cura	39
17.1 Premessa	39
17.2 Standard qualitativi	40
18.0 Soddisfazione del cliente	41
19.0 Associazioni di volontariato	42

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

20.0 Reclami	42
21.0 Diritti e doveri del paziente	42
22.0 Allegati	43

**CASA DI CURA
“CLINICA SILIGATO”****UN LUOGO
DOVE STARE BENE**

Gentile Ospite,
desideriamo offrirle il benvenuto
nella Casa di Cura “Clinica Siligato”, dove potrà trovare
il massimo dei servizi e del comfort per la sua salute.
Consultando la Carta dei Servizi della Casa di Cura “Clinica Siligato”,
potrà trovare le informazioni che desidera sui servizi offerti,
sulla nostra struttura sanitaria e il suo staff medico.
La invitiamo a scoprire nelle prossime pagine l’impegno
che ormai da molti anni la Casa di Cura “Clinica Siligato”
ha assunto per offrire ai nostri ospiti
le migliori prestazioni nelle attività di degenza,
diagnosi e cura e nei servizi ambulatoriali,
garantendo sempre i più elevati standard di qualità.
Ci auguriamo che la presente Carta dei Servizi
possa esserle utile per rispondere
nella maniera più efficace ai suoi bisogni,
guidandola nella scelta più giusta per la sua salute.
Infine, le ricordiamo che la sua collaborazione
è fondamentale per permetterci di offrirle
un servizio sempre migliore.
La preghiamo di fornirci suggerimenti,
osservazioni e segnalazioni per il perfezionamento
del nostro operato, compilando l’apposito questionario.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

Ringraziandola per aver scelto la Casa di Cura “Clinica Siligato”,
le comunichiamo che siamo a sua completa
disposizione per ogni ulteriore informazione.

La Direzione
GIUSEPPINA SILIGATO

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

Premessa

La Carta dei Servizi è stata istituita dalla legge 11 luglio 1995, n. 273 e viene impostata secondo lo schema di riferimento adottato con il DPCM 19 maggio 1995.

Con questo documento la Casa di Cura “Clinica Siligato” dichiara i suoi impegni nei confronti del cittadino utente, ispirandosi ai seguenti principi informatori:

- **imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni e nel comportamento neutrale e obiettivo degli operatori nei riguardi dei cittadini utenti;
- **uguaglianza** per tutti nel diritto di accesso ai servizi, senza distinzione di lingua, sesso, razza od opinioni politiche;
- **continuità** nell'erogazione delle prestazioni, con la ricerca di soluzioni alternative in caso di interruzione di servizi indipendente dalla propria volontà, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi;
- **partecipazione** dei cittadini utenti con piena informazione sui servizi offerti e modalità di erogazione degli stessi; accesso alle informazioni che lo riguardano; possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi; possibilità di compilare appositi questionari per la valutazione dei servizi erogati; ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi espressi dai cittadini direttamente e/o tramite le associazioni che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e di coinvolgimento come anche mediante la presentazione di reclami verbali o scritti, sistematicamente e periodicamente analizzati dalla Casa di Cura;
- **efficacia ed efficienza** con la definizione di standard e assunzione di impegni da parte della Casa di Cura rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- **umanizzazione**, con la massima considerazione del mondo privato e personale dei cittadini utenti;
- **tutela dell'utente** con una precisa informazione dell'iter diagnostico e terapeutico e chiare informazioni sul proprio stato di salute (diagnosi, terapia o intervento proposti, acquisizione del consenso dopo dettagliata informazione, prognosi).
- **diritto di scelta**, impegnandosi a favorire il diritto di scelta da parte del cittadino, con criteri di flessibilità;
- **diritto alla riservatezza**, impegnando i propri operatori alla stretta osservanza dello stesso;
- **qualità**: la Casa di cura si impegna a soddisfare il bisogno di salute del paziente, applicando standard di qualità, impegni e programmi per conformità alla norma ISO 9001:2015.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

1.0 Scopo e campo di applicazione

Illustrare al cittadino utente, come anche alle altre parti interessate, la struttura della Casa di Cura “Clinica Siligato”, la sua organizzazione sia per i servizi residenziali che per le prestazioni ambulatoriali, le sue potenzialità in tema di Servizi e di Infrastrutture (impianti e apparecchiature), il modo in cui queste potenzialità sono messe a disposizione del cittadino utente.

La Carta dei Servizi riguarda tutti i servizi erogati presso la Casa di Cura.

2.0 Riferimenti normativi

I principali riferimenti normative presi in considerazione per la redazione della presente Carta dei Servizi sono:

- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi”.
- DPCM 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”
- G.U. n. 108 del 31 agosto 1995, supplemento ordinario: linee guida n. 2 del 31 agosto 1995.
- Circolare del Ministero della Sanità n. 100/SCPS/21.12833 del 30 settembre 1995.
- Leggi nazionali e regionali e deliberazioni regionali che dettano norme sulla gestione delle Case di cura private accreditate
- art.4LeggiGelli Bianco 8marzo 2017 N °24

3.0 Sistema di gestione per la qualità

La Casa di Cura “Clinica Siligato” ha definito e attuato un proprio sistema di gestione per la qualità avendo a riferimento:

- i requisiti di autorizzazione della Regione Lazio per le strutture sanitarie;
- i requisiti di accreditamento della Regione Lazio per le strutture sanitarie convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale;
- i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

È obiettivo di politica della Casa di Cura ottenere il riconoscimento dell'efficacia e dell'efficienza del proprio sistema di gestione, tramite certificazione UNI EN ISO 9001:2015 da ottenere tramite Organismo accreditato con ACCREDIA.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

4.0 Trattamento dei dati personali

In applicazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati, garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità del personale. la Casa di Cura "Clinica Siligato" in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali garantisce a tutti i pazienti la massima riservatezza sui dati personali che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge. Tale riservatezza è garantita tramite:

- un puntuale e costante sistema di monitoraggio del rispetto del Regolamento in materia a garanzia del più ampio rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dei cittadini utenti.
- Adeguamento al DDL 2801/2017 " Norme in materia di Consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento"
- Adeguamento alla Normativa FSE 2.0

Particolare attenzione è posta per la tutela delle fasce deboli (disabili, minori, anziani, soggetti in condizioni di bisogno) e dei pazienti sottoposti a trattamenti medici invasivi.

Tutti i dati personali saranno trattati per le sole finalità di prevenzione, diagnosi, cura del paziente nonché per finalità amministrative legali e contabili. Essi saranno memorizzati e trattati in conformità alle disposizioni del Regolamento. Per ulteriori informazioni in merito alla protezione dei dati personali si rimanda al DPO (Responsabile protezione dati) Befani Luca raggiungibile all'indirizzo email privacy@clinicasiligato.it, regolarmente nominato e censito presso il Garante della protezione dei dati.

Conformemente all'art. 15 e ss del Regolamento si informano tutti i pazienti cittadini utenti che possono esercitare in qualsiasi momento i seguenti diritti:

- il diritto di accesso ai dati personali, che comprende altresì il diritto ad ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento;
- il diritto di ricevere, in un formato strutturato, di uso comune, leggibile da dispositivo automatico e interoperabile, i dati personali che lo riguardano;
- il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
- il diritto di ottenere la cancellazione, la limitazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, anche se pertinenti allo scopo della raccolta ed ai trattamenti effettuati per le finalità previste dalla normativa vigente.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- il diritto di proporre reclamo al Garante dei dati personali, secondo la procedura consultabile al sito (www.garanteprivacy.it) per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali e richiedere una verifica dell'Autorità;
- il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali non vengono fornite informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti. Inoltre per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, la copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al cliente (o a un referente delegato) e meno che non sia stato espresso lo specifico consenso all'invio delle documentazione sanitaria on-line che avverrà tramite l'indirizzo di posta certificata referti@gigapec.it .

5.0 Accesso alla Casa di Cura e informazioni generali

La Casa di Cura “Clinica Siligato” è in Via Via Buonarroti 54 a Civitavecchia (a circa 60 km da Roma) ed è situata nel centro della città, a pochi passi dalla stazione ferroviaria, dal porto commerciale e non distante dal porto turistico.

La casa di cura è facilmente raggiungibile da tutte le direzioni.

Per chi arriva da Roma si percorre l'autostrada A12 Roma-Civitavecchia, uscita Civitavecchia Sud; per chi proviene da nord si percorre la SS1 Aurelia.



Contatti telefonici:

- 0766 23247
- 0766 25651

Whatsapp 3403628952

e-mail:

- info@clincasiligato.it
- amministrazione@clincasiligato.it
- radiologia@clincasiligato.it
- dialisi@clincasiligato.it
- ambulatorio@clincasiligato.it
- a.amaturo@clincasiligato.it
- r.amaturo@clincasiligato.it
- danielodesantis@clincasiligato.it
- laboratorio@clincasiligato.it
- assicurazioni@clincasiligato.it
- clincasiligato@gigapec.it

Direzione Sanitaria:

- **Dr.Danilo De Santis**

La casa di cura dispone di 30 posti letto per ricoveri di diagnosi e cura e offre prestazioni in regime di ricovero ordinario, day hospital, day surgery ed è autorizzata

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

a svolgere la propria attività per Chirurgia Generale, ortopedia e traumatologia Day Surgery polispecialistico:

Il blocco operatorio è costituito da due sale operatorie e 1 sala gessi

La casa di cura dispone inoltre dei seguenti servizi erogati in convenzione o in regime privato (come specificato in dettaglio in altra parte della Carta)

Centro Dialisi

Chirurgia Ambulatoriale PC1, PC2 E PC2 OSPEDALIERO

Ambulatori Polispecialistici

Servizi di diagnostica per immagini (ecografia, radiologia tradizionale, Mammografia e TAC)

Risonanza Magnetica 1,5 Tesla

Servizi di diagnostica strumentale ed endoscopica

Laboratorio Analisi

Fisiokinesiterapia

La Casa di Cura "Clinica Siligato" è membro dell'AIOP, Associazione Italiana Ospedalità Privata, che rappresenta più di 500 ospedali privati in Italia.

6.0 Caratteristiche alberghiere e comfort

Le camere di degenza (a 1, 2 o 3 letti) sono disposte su 1 piano e dispongono di servizi igienici propri, tutte fornite di TV o di attacco all'antenna centralizzata e di telefono abilitato alle chiamate da e per l'esterno, free Wi-Fi. Le camere a letto singolo pagano una tariffa giornaliera supplementare e sono dotate di differenti livelli di comfort alberghiero.

Sono inoltre disponibili:

- distributori automatici (snack e bibite), al piano rialzato;
- servizi igienici per il pubblico, anche per disabili, all'ingresso piano terra.

Assistenza religiosa:

- servizio religioso (a richiesta, particolarmente strutturato per pazienti di religione cattolica tramite la vicina Parrocchia della Sacra Famiglia e i Testimoni di Geova tramite i presidenti dell'associazione e del comitato sanitario locale);
- per altre fedi religiose, la Direzione a richiesta dei pazienti si mette in contatto con i rappresentanti di zona della religione di appartenenza del paziente.

Casi particolari:

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

In caso di paziente morente il personale tutto è sensibilizzato a prestare la massima attenzione ai bisogni; viene garantita la privacy e pertanto ,in caso di presenza di altri pazienti nella stessa stanza, eventuali visitatori di questi vengono fatti allontanare, vengono allestiti paraventi e viene assicurata la presenza dei familiari che ne facciano richiesta; a richiesta, viene garantita l'assistenza religiosa.

7.0 Orari di visita e regole comportamentali

I pazienti possono ricevere visite da parte di parenti ed amici tutti i giorni festivi e feriali:

- dalle ore 8:00 alle ore 9:30;
- dalle ore 11:00 alle ore 22.00.

È necessario che le visite non siano d'ostacolo alle attività mediche ed infermieristiche e che non arrechino disturbo alla quiete del reparto e degli altri ricoverati.

Pertanto si ricorda che è vietato sostare nelle stanze durante la visita medica e la somministrazione delle terapie e la distribuzione dei pasti.

In caso di emergenza Covid-19 o di altre emergenze sanitarie di tipo infettivo sono vietate le visite dei parenti ai pazienti ricoverati in reparto, tranne che per comprovati seri motivi e secondo le regole dettate dalle Determine Regionali in vigore al momento.

Per tutte le informazioni di tipo sanitario (nei limiti imposti dalla legge sulla comunicazione dei dati sensibili) occorre rivolgersi ai medici, i cui orari di ricevimento vengono forniti dal personale di reparto.

Pazienti e visitatori sono gentilmente pregati di:

- non fumare all'interno della struttura;
- non arrecare disturbo attraverso l'utilizzo di telefoni cellulari;
- non ricevere ed effettuare visite fuori dagli orari di visita;
- non creare confusione in camera durante i pasti;
- non utilizzare i letti vuoti;
- non chiedere per telefono informazioni sullo stato di salute dei pazienti.

8.0 Ristorazione

Gi ospiti della Clinica Siligato possono scegliere i pasti dal menù giornaliero, compatibilmente con le condizioni cliniche. Sono disponibili menù quotidiani a scelta su indicazione di un dietista e vitti speciali per esigenze terapeutiche; a richiesta

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

sono somministrati cibi nel rispetto di comportamenti dettati da convinzioni etnico-religiose.

I pasti vengono serviti in camera, serviti in vaschette termiche monouso sigillate.

Il Servizio Ristorazione è appaltato a Ditta Esterna

L'orario per la distribuzione dei pasti è il seguente:

- Colazione: ore 7:30
- Pranzo: ore 12:30
- Cena: ore 18:30.

9.0 Orientamento nella Casa di Cura

Pannelli informativi nell'atrio della Casa di Cura indicano le prestazioni erogate e il nome degli specialisti.

I percorsi interni sono segnalati da cartelli indicatori.

Per i pazienti stranieri, all'interno della Casa di Cura è disponibile personale in grado di parlare e capire la lingua inglese e tedesca.

10.0 Fini istituzionali

La Direzione aziendale provvede a definire le politiche complessive della Casa di Cura ed esplicitare gli obiettivi da raggiungere e le strategie per un continuo miglioramento della qualità:

- individuare i responsabili delle articolazioni funzionali, i livelli gerarchici e le responsabilità;
- definire la struttura organizzativa e i criteri per la gestione delle risorse umane per attività di ricovero e per attività ambulatoriali, il fabbisogno di personale, i criteri per la gestione delle risorse tecnologiche;
- gestire e tenere sotto controllo le azioni per il miglioramento e la valutazione della qualità.

La Direzione Sanitaria, governata dalla Dott.Danilo Desantis, svolge:

- **funzioni di indirizzo e coordinamento**, comprendenti:
 - il coordinamento dei servizi sanitari ai fini igienico-organizzativi;
 - l'organizzazione del personale in rapporto alle esigenze dei servizi e in base a criteri fissati dalla Direzione;
 - l'applicazione del regolamento sull'organizzazione e il funzionamento della struttura sanitaria;
 - la promozione di quanto necessario per la verifica e la revisione della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie;

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- la promozione di quanto necessario per la gestione del rischio clinico;
- la promozione della formazione e dell'aggiornamento del personale;
- **funzioni operative di supporto e attività di vigilanza**, comprendenti:
 - la vigilanza e la cura della tenuta dell'archivio sanitario;
 - il rilascio di copia della cartella clinica e di documentazione sanitaria;
 - la raccolta e l'elaborazione dei dati statistici;
 - la vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati personali;
 - il controllo sulla tenuta e l'aggiornamento del registro contenente dati anagrafici e titoli professionali del personale sanitario;
 - la vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza nell'ambiente di lavoro;
 - la vigilanza sulla protezione dai pericoli derivanti dalle radiazioni ionizzanti;
 - la vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dell'attività assistenziale;
 - la trasmissione all'Autorità delle denunce di legge;
 - la vigilanza sulle liste d'attesa;
 - l'utilizzo dei locali;
 - la vigilanza sulla polizia mortuaria;
 - il controllo sulle registrazioni di carico e scarico sul registro degli stupefacenti;
 - il controllo sulle registrazioni di carico e scarico sul registro del sangue;
 - la vigilanza sulla gestione del servizio farmaceutico;
- **funzioni istruttorie**, sulle modificazioni edilizie della struttura e sull'acquisto di apparecchiature ed arredi.

La Casa di Cura eroga prestazioni di ricovero ordinario, day hospital, day surgery in regime privato e prestazioni ambulatoriali sia in regime di accreditamento che in regime privatistico.

Le prestazioni vengono erogate nell'assoluto rispetto della riservatezza, delle idee personali e della fede religiosa.

Notizie dettagliate sulle strutture attive, sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso si ottengono agli sportelli dell'Accettazione o telefonando ai numeri 0766 23247 o 0766 25651, whatsapp solo messaggi 340-3628952 o sul sito internet **www.clinicasiligato.it**.

11.0 Politica e obiettivi per la qualità

11.1.1 Contesto strategico

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

La visione strategica della Casa di Cura “Clinica Siligato” si concretizza attraverso attività orientate alla promozione, valorizzazione e sviluppo di servizi sanitari che il SSN non riesce a garantire autonomamente.

A tal fine, la missione della Casa di Cura “Clinica Siligato” è quella di rispondere alle esigenze di salute della popolazione appartenente al proprio bacino di riferimento. Per rispondere a tale missione, la Casa di Cura “Clinica Siligato” eroga prestazioni di diagnosi e cura in regime di degenza e di specialistica ambulatoriale.

La Casa di Cura svolge l'attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

In accordo con la missione della Casa di Cura e al fine di sviluppare e consolidare la propria posizione, la Casa di Cura sviluppa servizi sempre più fortemente orientati al cliente.

Sulla base dello scenario in cui si trova ad operare, la strategia della Casa di Cura è focalizzata su attività che si sostanziano sulle seguenti principali linee su cui fa leva e si sviluppa la politica con i relativi obiettivi:

- migliorare la soddisfazione del cittadino utente, aumentando il livello delle prestazioni erogate, migliorando le modalità di erogazione dei servizi, sviluppando e applicando strumenti di indagine sulla qualità percepita in merito ai servizi resi, migliorando l'efficacia della comunicazione verso i cittadini utenti;
- attivare, promuovere ed aggiornare programmi di formazione del personale che consentano alla struttura di migliorare i servizi;
- ottimizzare le risorse e sviluppare i servizi anche attraverso l'incremento delle prestazioni erogate (al di sopra del tetto indicato dalla Regione Lazio) da ottenersi con l'avviamento di prestazioni private e attraverso la riduzione dei costi (eliminazione degli sprechi).

11.1.2 Politica per la qualità

In linea con il contesto strategico, la Direzione ha definito la politica per la qualità della Casa di Cura “Clinica Siligato” e con essa ha definito alcuni obiettivi sui quali intende impegnarsi:

- migliorare il livello e la complessità delle prestazioni erogate attraverso il reclutamento di specialisti, la promozione di formazione (ECM) su temi di interesse della Casa di Cura, la comunicazione finalizzata all'attrazione dei potenziali pazienti per le prestazioni a più elevato grado di complessità;
- in conseguenza dell'interesse della Regione Lazio di operare per conseguire il risparmio della spesa pubblica e dell'interesse della Casa di Cura di

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

ottimizzare le risorse economiche, avviare l'erogazione di prestazioni private utilizzando i posti letto non accreditati;

- tenere sotto controllo l'appropriatezza delle prestazioni erogate con il SSN, tenendo al minimo livello il contenzioso con la Regione Lazio (prestazioni non appropriati o incongrue);
- promuovere il buon uso del sangue, avviando azioni nei confronti dei medici, dei pazienti e del centro di riferimento (Ospedale _S.FILIPPO NERI ROMA); promuovere azioni per evitare / contenere le infezioni ospedaliere; promuovere azioni per la riduzione del rischio clinico;
- operare per aumentare il livello di soddisfazione dei pazienti attraverso il miglioramento del livello dei servizi, la raccolta e l'analisi sistematica di suggerimenti, segnalazioni e reclami, l'indagine tramite questionari sulla qualità percepita.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

12.0 Prestazioni di ricovero

Informazioni dettagliate sull'organizzazione e sulle prestazioni erogate dalla Casa di Cura sono reperibili sul sito internet www.clinicasiligato.it.

12.1.1 Tipologie di ricovero

Il ricovero può essere proposto da:

- Medico di famiglia
- Medico specialista
- Medico della guardia medica territoriale

Presso la Casa di Cura "Clinica Siligato" si effettuano le seguenti tipologie di ricovero in regime privatistico :

- **Ricovero ordinario:** per patologie che necessitano di assistenza medico-infermieristica di durata superiore ad un giorno.
- **Ricovero chirurgico diurno (Day-Surgery):** consiste in una degenza di durata inferiore ad una giornata, per interventi eseguiti in anestesia locale, locoregionale o generale o anche per procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive.
- **Ricovero medico diurno (Day-Hospital):** consiste in una degenza o cicli di degenza programmati di durata inferiore ad un'unica giornata, per i quali vengono effettuate prestazioni polispecialistiche in regime privato.

12.1.2 Fasi di ricovero**12.1.3 Prenotazione per il ricovero**

Modalità di accettazione

L'accesso per il ricovero si effettua all'Ufficio Accettazioni, situato all'ingresso al piano terra.

L'Ufficio è aperto:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 13.30 .

Documenti per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario presentare all'Ufficio Accettazione, al piano terra della struttura:

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- richiesta del Medico Curante/Specialista con indicazione della diagnosi per cui si richiede il ricovero;
- documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- tessera TEAM o documento equivalente per l'utenza comunitaria non residente;
- tesserino STP, rilasciato dalla ASL di residenza all'utenza extracomunitaria.
- Indirizzo e-mail
- la fattura, emessa direttamente al cliente, non è rimborsabile dal SSN;

È importante presentare la documentazione sanitaria relativa ad eventuali ricoveri o accertamenti precedenti e la lista dei farmaci assunti abitualmente. La richiesta di certificati attestanti il ricovero va presentata all'Ufficio accettazioni.

All'atto del ricovero si richiede ai pazienti di portare solo lo stretto necessario per la cura e l'igiene personale:

- Abbigliamento comodo e pratico (pigiamma, camicia da notte in lana o cotone, tuta da ginnastica, vestaglia e pantofole)
- Prodotti da bagno

*

Per il ricovero in regime privato con rimborso da parte di Assicurazioni, Associazioni, Enti o Mutue:

- Forma indiretta
 - Il paziente effettua il pagamento della fattura a lui emessa, secondo il tariffario stabilito tra la Casa di Cura e l'Ente che provvederà in seguito a rimborsare il cliente.
- Forma diretta:

la Casa di Cura emette la fattura all'Ente convenzionato; in caso di franchigie, queste saranno applicate al paziente.

Il medico comunica con congruo anticipo la data di dimissione del paziente e gli consegna la lettera di dimissione indirizzata al medico curante; in essa sono indicate le procedure diagnostiche e terapeutiche eseguite durante il ricovero, le prescrizioni domiciliari nonché le eventuali visite di controllo. Su richiesta del paziente l'Ufficio Accettazioni rilascia la fotocopia della cartella clinica.

- Tra gli Enti convenzionati figurano:
ALLIANZ HEALTH INSURANCE, AON, AXA CARING, BLUE ASSISTANCE, COOPERAZIONE SALUTE, COOP SALUTE, FISDE, GENERALI, MY ASSISTANCE, POSTE WELFARE, PREVIMEDICAL, WIT (FASI, FASI OPEN, ASSIDAI) UNISALUTE, CASPIE, ALLIANZ SAS, CONSORSIO MU.SA, FASDAC.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

È importante presentare la documentazione sanitaria relativa ad eventuali ricoveri o accertamenti precedenti e la lista dei farmaci assunti abitualmente.

Ogni paziente può richiedere all'Ufficio Accettazione certificati attestanti il ricovero.

Nel caso di minori è richiesta la presenza di entrambi i genitori. In caso di separazione, il genitore affidatario deve dimostrare l'affidamento del minore e copia del documento rimane in cartella clinica.

Nei ricoveri programmati si procede di norma alla pre-ospedalizzazione, che consiste nella esecuzione di accertamenti di routine prima del ricovero (esami di laboratorio, esami diagnostici, visite specialistiche - videat cardiologico, videat anestesiologicalo, raccolta dell'anamnesi - secondo i protocolli di riferimento), in modo da ridurre all'essenziale la durata della degenza.

La prenotazione avviene dietro presentazione di apposito modulo, compilato a cura del medico specialista richiedente.

In questa fase l'Operatore dell'Ufficio Accettazione:

- raccoglie il modulo di prenotazione compilato;
- controlla la completezza e l'esattezza di:
 - dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, recapito telefonico);
 - dati sanitari (diagnosi, esami richiesti, data del presunto intervento, tipo di anestesia e tipo d'intervento se previsto);
 - dati amministrativi (modalità e tipologia di ricovero, data di compilazione dello stampato, firma del medico specialista richiedente in calce e firma del paziente);
- annota l'eventuale richiesta di comfort alberghieri;
- informa il paziente circa l'ammontare di eventuali costi a suo carico;
- consegna al paziente il modulo di prenotazione sanitaria.

Requisiti e criteri di eccezione per la prenotazione:

- **Paziente extracomunitario non assistito dal SSN:** il paziente deve produrre il cartellino identificativo "STP" (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dalla ASL di domiciliazione, del quale si deve fare fotocopia da conservare in cartella.
- **Paziente straniero comunitario residente:** il paziente deve produrre la tessera di iscrizione al SSR.
- **Paziente straniero comunitario non residente:** per i primi tre mesi è sufficiente l'esibizione del documento valido per l'espatrio; nel periodo successivo si applicano le disposizioni impartite dalla Regione Lazio con la DGR 349/99, chiarite dalle circ. 12712/I.3.b del 3 agosto 2007, 3152-P/I.3.b/1 del 19 febbraio 2008 e dalla ASP con circ. 2966 del 3 aprile 2009.
- **Soggetto minore:** è necessaria la firma di entrambi i genitori sul modulo di informativa e consenso.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

12.1.4 Programmazione per il ricovero

Consiste nella registrazione della data di intervento sulla base della disponibilità degli spazi di sala operatoria o dell' inizio del procedimento terapeutico. E' una attività svolta in collaborazione dal Servizio di Accettazione Ricoveri e delle unità coinvolte (Degenza e Blocco Operatorio).

12.1.5 Accettazione del paziente

L'accettazione avviene presso l'Ufficio Accettazione nei giorni feriali e prevede i seguenti passaggi:

- inserimento dei dati anagrafici e della diagnosi indicati nel modulo di prenotazione, per la stampa del frontespizio della cartella clinica e del RAD;
- firma del paziente dei moduli per l'informativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e sue modifiche);
- accompagnamento del paziente nella stanza destinatagli, unitamente alla cartella clinica.

Paziente fragile

La gestione del paziente fragile passa attraverso l'individuazione e la segnalazione della problematica. L'individuazione e la segnalazione della fragilità possono avvenire esternamente o internamente alla Casa di Cura. Nel primo caso saranno proprio i servizi sociali ad avviare la procedura facendosi carico di informare la Direzione Sanitaria. Quando il problema si manifesta nella fase di accoglienza è lo stesso personale medico ad avviare la procedura di segnalazione. La responsabilità delle evidenze è in carico alla Direzione Sanitaria che valuterà se sarà necessario avviare l'intervento dello psicologo e/o contattare i servizi sociali.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

12.1.6 Classificazione dei ricoveri

I ricoveri si classificano in:

- Ricoveri Ordinari;
- Ricoveri in Day Hospital;
- Ricoveri in Day Surgery.

Ricoveri Ordinari

Il ricovero ordinario è una modalità assistenziale volta ad affrontare uno specifico problema assistenziale medico o chirurgico, diagnostico o terapeutico, che richiede la presenza in Casa di Cura per un periodo superiore ad un giorno.

Nel caso di ricoveri chirurgici, quando le condizioni cliniche del paziente richiedono una particolare attenzione nell'immediato post-operatorio si provvede ad uno stretto monitoraggio del paziente nella propria unità di degenza.

La scheda di dimissione, destinata al Medico curante, riporterà una breve descrizione della prestazione erogata, i trattamenti farmacologici consigliati, come gestire eventuali complicanze, il recapito telefonico dove rivolgersi per ogni eventuale comunicazione.

Ricoveri in Day Hospital

Il day-hospital (ospedale di giorno) per acuti è una modalità assistenziale in regime di ricovero programmato di Medicina, erogabile in cicli, volta ad affrontare uno specifico problema sanitario terapeutico e/o diagnostico che non comporti la necessità di un ricovero ordinario e che per la sua complessità non sia affrontabile in regime ambulatoriale.

L'assistenza prestata durante il singolo accesso in DH medico coinvolge diverse figure professionali, in rapporto a:

- valutazione integrata di più specialisti;
- erogazione di prestazioni specialistiche di notevole impegno professionale o durata;
- somministrazione di terapie che richiedono sorveglianza o monitoraggio;
- esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche invasive.

I pazienti selezionati per il DH devono essere in grado di comprendere e accettare quanto proposto, essere in grado di osservare le prescrizioni mediche, disporre di un accompagnatore e di familiari conviventi in grado di prestare assistenza dopo la dimissione.

La dimissione è subordinata al completo ritorno alla normalità dei riflessi vitali, delle funzioni psicofisiche e del recupero psicomotorio. La scheda di dimissione, destinata al Medico curante, riporterà una breve descrizione della prestazione erogata, i

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

trattamenti farmacologici consigliati, come gestire eventuali complicanze, eventuali controlli successivi, il recapito telefonico dove rivolgersi per ogni eventuale comunicazione .

Ricoveri in Day Surgery

Con il termine “chirurgia di giorno” si intende la possibilità di effettuare interventi chirurgici, procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive, in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno (in alcuni casi con eventuale pernottamento – one day surgery) praticabili in anestesia locale, loco-regionale, generale e/o analgesia.

La dimissione è di pertinenza dell'Anestesista in accordo con il Chirurgo, dopo aver verificato il completo recupero dell'orientamento temporo-spaziale, la stabilità cardiocircolatoria, i riflessi di protezione delle vie aeree, la minzione spontanea, l'assenza di sanguinamento, dolore e nausea compatibili con una gestione familiare, autosufficienza motoria.

Il medico responsabile del trattamento, stabilisce la dimissione del paziente, consegna la scheda di dimissione destinata al medico curante contenente tutti gli elementi relativi all'intervento, alla procedura eseguita, unitamente alle prescrizioni terapeutiche eventualmente proposte.

In particolare la relazione riporta i seguenti elementi:

- breve descrizione dell'intervento chirurgico o della procedura o della prestazione effettuata;
- eventuali condizioni degne di nota, realizzatesi nel periodo perioperatorio;
- trattamenti farmacologici consigliati;
- indicazioni per gestire le possibili complicanze;
- indicazione per ogni eventuale comunicazione (recapito telefonico).

12.1.7 Ricovero in regime privatistico

E' possibile essere operati da Chirurghi di propria fiducia. Il pagamento della parcella dell'Operatore è a totale carico del paziente. Per le prestazioni erogate dalla Casa di Cura il paziente verserà una somma stabilita da un apposito tariffario

12.1.8 Dimissioni del paziente

Il medico comunica con congruo anticipo la data di dimissione del paziente e gli consegna la lettera di dimissione indirizzata al Medico Curante e da conservare per eventuali ricoveri successivi; in essa sono indicate le prestazioni diagnostiche e terapeutiche eseguite durante il ricovero, il risultato degli accertamenti, le prescrizioni domiciliari e le eventuali indicazioni dietetiche da osservare, nonché le eventuali visite di controllo.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

Su richiesta del paziente l'Accettazione rilascerà la fotocopia della cartella clinica entro 7 giorni dalla data di richiesta, con eventuali integrazioni entro 30 giorni.

12.1.9 Consenso informato

Il consenso informato esprime il diritto del paziente all'informazione e sottolinea la sua centralità decisionale nella gestione della propria salute.

Con l'affermarsi della concezione moderna del rapporto medico-paziente, il medico non può più procedere autonomamente nella diagnosi e cura dei problemi clinici del paziente. L'informazione sullo stato di salute e sulle possibilità terapeutiche relative deve essere un atteggiamento doveroso per il medico e un diritto per il paziente il quale ultimo, se pienamente d'accordo, è tenuto a rilasciare un'attestazione scritta in relazione a ciò, da far valere a tutti gli effetti di legge.

I medici della Casa di Cura pongono la massima attenzione affinché la fase della informazione avvenga sin dal primo approccio con il paziente, per lo più in sede di visita ambulatoriale, anche facendo uso di stampati esplicativi o di brochure, mentre la fase della compilazione e sottoscrizione del modulo di consenso è sempre successiva, in sede di ricovero e comunque prima della procedura chirurgica, per dar modo al paziente di valutare le informazioni ricevute e nel caso di chiederne altre onde dirimere tutti i suoi dubbi.

Durante la visita ambulatoriale al paziente viene somministrato, in ottemperanza alla DGR 642 RL 25/01/2022 Documento di Indirizzo sul Consenso Informato , il Consenso Generale alle Cure nelle sue declinazioni .

12.1.10 Questionario sulla qualità

La costante ricerca di miglioramento e perfezionamento dei servizi fruibili presso la Casa di Cura si concretizza anche attraverso il coinvolgimento attivo dei nostri pazienti, che sono invitati ad esprimere i loro commenti attraverso un semplice ed utile questionario sulla qualità del servizio offerto.

Il modulo da compilare, distribuito durante il periodo di degenza, una volta completato può essere inserito nell'apposito contenitore al momento della dimissione.

Eventuali reclami in caso di disservizi avvenuti prima, durante e dopo il ricovero possono essere segnalati alla Direzione Sanitaria che provvederà ad affrontarli e risolverli nel più breve tempo possibile.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

13.0 Organizzazione interna per le prestazioni di ricovero

L'organizzazione della Casa di Cura prevede:

Raggruppamento Chirurgico, articolato nelle seguenti unità funzionali:
Responsabile del Raggruppamento Chirurgico è il Dott. Antonino Amato.

- L' Unità Funzionale di **Chirurgia Generale** si occupa delle patologie per le quali è necessario l'approccio chirurgico, nello specifico:
 - Chirurgia addominale;
 - Chirurgia dell'ernia;
 - Chirurgia plastica;
 - Chirurgia laparoscopica;
 - Chirurgia urologica
 - Chirurgia ORL
 - Chirurgia proctologica
 - Chirurgia senologica

Equipe dell' Unità Funzionale di **Chirurgia Generale**:

- Dott. Antonino Amato
- Dott.ssa Rossella Amato
- Dott. Riccardo Paolini
- Dott.Cristiano Cristini
- Dott. Nicola Standoli
- Dott.Andrea Edoardo Zampieri
- Dott .Marco Barbaro
- Dott. Alberto Caggiati
- Dott. Fabio Martinelli
- Dott. Luca Albanesi
- Dott. Massimo Meucci
- Dott Antonio Pellicciotti

- L' Unità Funzionale di **Ginecologia** si occupa di:
 - Chirurgia laparoscopica
 - Interventi chirurgici sull'apparato genitale femminile
 - Isteroscopia diagnostica e chirurgica

Equipe dell' Unità Funzionale di **Ginecologia**:

- Dott.ssa Vera Caira
- Dott.ssa Adele Bogni

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- L'Unità Funzionale di **Oculistica** si occupa degli interventi chirurgici riguardanti:
 - Segmento anteriore (cataratta, glaucoma, trapianto di cornea e malattie post traumatiche)
 - Procedure a carico degli annessi e delle vie lacrimali

Equipe dell' Unità Funzionale di Oculistica:

- Dott. Francesco Vero
- Dott.ssa Nicoletta Fantozzi
- Dott. Simone De Gaetano

- L' Unità Funzionale di **Ortopedia e Traumatologia** interviene nelle malattie degenerative e traumatiche dell'apparato locomotore e comprende:
 - Chirurgia protesica di ginocchio, anca e spalla;
 - Chirurgia artroscopica di ginocchio e di spalla;
 - Chirurgia della mano (dito a scatto, tunnel carpale, malattia di De Quervain e Dupuytren);
 - Chirurgia del piede (correzione dell'alluce valgo, dita a martello e neuroma di Morton)
 - Chirurgia vertebrale (ernia del disco)

Equipe dell' Unità Funzionale di Ortopedia e Traumatologia:

- Dott. Agostino Bruni
- Dott.ssa Anna Maria Spagnoli
- Dott. Cesare Selvaggini
- Dott. Luca Di Martino
- Dott. Antonio Castagnaro
- Dott. Giuseppe Parrone

13.1.1 Tempi di attesa per il ricovero

Massimo 2 settimane.

13.1.2 Raccomandazioni per il ricovero

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

All'atto del ricovero, si suggerisce di:

- portare la documentazione relativa a precedenti ricoveri, lettere di dimissione, accertamenti diagnostici; costituiscono utile indicazione per il Medico del Reparto e possono evitare inutile ripetizione di esami già effettuati di recente;
- comunicare al Medico l'eventuale assunzione continuativa di medicinali, l'allergia a medicinali o alimenti, la necessità di seguire diete particolari (ad esempio per celiaci);
- portare un abbigliamento comodo e pratico come il pigiama, la camicia da notte in lana o cotone (fibre naturali) o una tuta da ginnastica ed un eventuale ricambio, biancheria personale, vestaglia e pantofole oltre ai prodotti da bagno per l'igiene intima (spazzolino, dentifricio, rasoio, sapone); giornali o libri;
- non portare oggetti di valore (denaro, gioielli, cellulari e quant'altro) dei quali l'Amministrazione non risponde in caso di furto;
- rispettare gli orari di visita dei parenti, per non creare intralcio alle attività del personale;
- limitare l'uso del cellulare ai casi di effettiva necessità. L'uso del cellulare è tassativamente vietato in prossimità di apparecchi elettromedicali in funzione;
- rilasciare il consenso scritto per le procedure diagnostiche e terapeutiche sulle quali il paziente sarà preventivamente informato; l'informazione è un diritto del ricoverato, e la deve pretendere dal Medico curante;
- per il rispetto delle disposizioni di legge sulla tutela dei dati personali sensibili, comunicare per iscritto all'atto del ricovero:
 - il nominativo della persona alla quale comunicare notizie sulle proprie condizioni di salute;
 - se si desidera che non venga resa nota a persone terze la propria presenza presso la Casa di Cura.

All'atto del ricovero, il paziente riceve il documento con il quale la Casa di Cura dichiara i diritti e i doveri del paziente che afferisce alla struttura; il paziente potrà pretendere di veder rispettati i propri diritti e si impegna al rispetto dei propri doveri.

Il paziente è altresì invitato a compilare prima della dimissione il questionario di gradimento sul servizio ricevuto nel corso del ricovero.

È fatto divieto assoluto di fumare in qualsiasi locale della Casa di Cura, in ottemperanza alle disposizioni di legge.

13.1.3 Copia della cartella clinica e rilascio documentazione sanitaria relativa al paziente

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

Copia della cartella clinica può essere ottenuta, su richiesta esclusiva del paziente ,dopo la dimissione, una volta esaurito l'iter sanitario, amministrativo e contabile, entro 7giorni dalla richiesta (art.4LeggiGelli Bianco 8marzo 2017 N24) presentando personalmente l'apposito modulo agli sportelli dell'Ufficio Accettazione, o facendolo recapitare all'Ufficio Amministrativo della Clinica per mezzo di raccomandata contenente la copia del documento di riconoscimento e del tesserino sanitario del paziente intestatario della cartella. La copia della cartella clinica, come qualsiasi altra documentazione sullo stato di salute del paziente, può essere consegnata esclusivamente:

- al titolare della stessa;
- agli eredi legittimi;
- ai genitori con patria potestà, tutori, curatori, amministratori di sostegno, nei casi previsti;
- a persona munita di delega scritta del titolare e copia di un suo documento di riconoscimento.

A richiesta scritta,firmata dal paziente, la copia della cartella clinica può anche essere spedita per posta raccomandata semplice o inviata su casella di posta certificata.

Analogamente entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, la Direzione Sanitaria fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, fornendo eventuali integrazioni entro il termine massimo di 30 giorni.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

14.0 Organizzazione interna per i servizi di diagnosi e cura e per i servizi ambulatorialiServizi di diagnosi e cura

Presso la Casa di Cura sono presenti i seguenti **servizi di diagnosi e cura**, che integrano le attività delle Unità Operative.

- Laboratorio analisi chimico-cliniche convenzionato con il SSN aderente alla Rete denominata “Specialistica 4.0” in ottemperanza al D.CA 11572017;

Responsabile: Dott. Danilo De Santis

- Esami effettuati presso il nostro laboratorio analisi:

Ematologia, Immunometria (Ormone tireostimolante o TSH, Triiodotironina o FT3, Tiroxina o FT4, Ferritina, HBsAg, HCVAb), Coagulazione (PT, PTT, FIBRINOGENO), Chimica Clinica, ricerca sangue occulto nelle feci, esame completo delle urine chimico-fisico e microscopico, prelievi per esami batteriologici, Test di agglutinazione al lattice (Proteina C reattiva o PCR, Titolo Antistreptolisinico o TAS, WAALER ROSE, REUMA TEST);

- Esami effettuati presso il laboratorio esterno:
Allegato Listino prestazioni di laboratorio Centro Analitico (Ver. 1.3 del 02/03/2026)

- Servizio di Anestesia-Rianimazione e Terapia Antalgica
Responsabile: Dott. Franco Ceccarelli

- Servizio di Diagnostica per Immagini
 - RM convenzionata con il SSN
 - TAC convenzionata con il SSN
Responsabile Dott. Michele Ferrante
 - Radiologia tradizionale convenzionata con il SSN
 - Mammografia
 - Servizio di Ecografia Internistica

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- Ecografia Transrettale
- Ecografia Transvaginale
- Agobiopsia ecoguidata
- Ortopanoramica convenzionata con il SSN

Responsabile Dott. Giuseppe Tagliaferri

- Servizio di Riabilitazione
 - Fisiokinesiterapia
- Servizio Trasfusionale (facente capo al SIMT SAN FILIPPO NERI ROMA).

Servizi ambulatoriali

Le prestazioni sanitarie erogate dalle Unità Funzionali e dai servizi sanitari di diagnosi e cura sono integrate dall'**ambulatorio polispecialistico**, le cui prestazioni sono a disposizione per ricoverati ed esterni.

- **Allergologia**
 - Visita Specialistica
 - Prove allergiche
- **Angiologia**
 - Visita specialistica
 - Doppler
 - Ecocolordoppler
 - Terapia sclerosante delle varici
- **Cardiologia**
 - Visita specialistica convenzionata con il SSN
 - Elettrocardiogramma (ECG) convenzionato con il SSN
 - Ecocardiocolordoppler
 - Prova da sforzo al Cicloergometro
- **Chirurgia Generale**
 - Visita specialistica convenzionata con il SSN
 - Chirurgia ed Endoscopia Digestiva
 - Visita proctologica con anosopia
 - Bending emorroidario (LEM)
 - Esofagogastroduodenoscopia (EGDS) diagnostica ed operativa
 - Rettosigmoidocolonscopia diagnostica ed operativa
 - Riabilitazione del pavimento pelvico
 - Urodinamica
 - Uroflusssimetria
- **Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica**
 - Visita specialistica

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- Medicina estetica
- Dermoabrasione
- Acido ialuronico
- Tossina Botulinica
- Dermoabrasione
- Peeling
- **Dermatologia**
- Visita specialistica anche convenzionata SSN
- Epiluminescenza / Videodermatoscopia
 - Crioterapia
- **Dietologia e Diabetologia**
 - Visita specialistica
- **Endocrinologia**
 - Visita specialistica
- **Neurologia**
 - Visita specialistica
 - Elettromiografia
- **Oculistica**
 - Visita specialistica anche convenzionata con il SSN
 - Visita ortottica
 - Campo visivo
 - Laser retinico
 - Yag laser
 - Pachimetria
 - Fotografia oculare
 - OCT
- **Ortopedia e Traumatologia**
 - Visita specialistica anche convenzionata con il SSN
 - Ozonoterapia
 - Infiltrazioni intrarticolari
- **Ostetricia e Ginecologia**
 - Visita Specialistica anche convenzionata con il SSN
 - Isteroscopia diagnostica
 - Pap Test-HPV Test
 - Chirurgia ambulatoriale
 - EPV (Elettroporazione Vaginale)
- **Otorinolaringoiatria**
 - Visita specialistica anche convenzionata con il SSN
 - Audiometria
 - Esame audiometrico
 - Esame vestibolare

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- Audioimpedenzometria
- Endoscopia
- **Psicologia Clinica**
 - Trattamento dei bambini(dai5-6 anni)
 - Enuresi
 - Encopresi
 - Tic e difficoltà emotive
 - Disturbi dell'apprendimento (disgrafia, dislessia, disortografia, discalculia)
 - disturbi del comportamento e dell'attenzione
 - disturbi del comportamento handicap
 - trattamento degli adulti
 - disturbi d'ansia
 - disturbi sessuali
 - depressione
 - disturbi dell'alimentazione
 - Insonnia
- **Senologia**
 - Visita specialistica
 - Centro per la prevenzione, diagnosi e cura delle malattie della mammella
 - agoaspirato
- **Urologia e Andrologia**
 - Visita Specialistica anche convenzionata con il SSN
 - Esame urodinamico
 - Cistoscopia
- **Oncologia** visita specialistica
- **Pneumologia** Visita Specialistica
- **Nefrologia** Visita Specialistica anche convenzionata con il SSN
- **Fisiatria** Visita Specialistica anche convenzionata con il SSN
- **Medicina dello Sport** Visita Specialistica
- **Geriatrics** visita specialistica

14.1.1 Prenotazione dei servizi di diagnosi e cura e dei servizi ambulatoriali

I servizi di diagnosi e cura e i servizi ambulatoriali vengono erogati in accreditamento e privatamente previo appuntamento tramite ReCup Regionale per le prestazioni SSN , presso l'Ufficio Accettazione, telefonicamente ai numeri 0766-23247, 0766-25651

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

whatsapp 340-3628952, per e-mail info@clincasiligato.it o contatto sul sito aziendale.

Per gli esami che richiedono una preparazione preventiva questa è riportata sul riepilogo della prenotazione che viene consegnato o inviato al paziente.

L'Ufficio è aperto:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30.00 alle ore 19.30;
- il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Le giornate e gli orari di svolgimento e gli spazi adibiti:

- vengono organizzati tenendo conto delle disponibilità degli Specialisti;
- sono comunicati tramite affissione di avvisi presso l'Ufficio Accettazione.

Tutte le prestazioni erogate in convenzione con il SSN presuppongono l'esibizione, da parte del paziente della richiesta (impegnativa) del proprio medico curante o ente autorizzato, su ricettario regionale (D.M. 18.05.2004).

All'atto della prenotazione di esami in convenzione, l'Ufficio Accettazione verifica il rispetto dei requisiti fondamentali dell'impegnativa (impegnative irregolari saranno rifiutate, con l'invito a ritornare dal Medico curante per la correzione degli errori):

- nome e cognome del paziente;
- la validità della ricetta (riguarda il momento della prenotazione non il giorno in cui viene effettuata la prestazione ed è legata alla classe di priorità clinica indicata dal medico)
- **U** Urgente da prenotare entro 10 giorni
- **B** Breve da prenotare entro 20 giorni
- **D** Differibile da prenotare entro 40 giorni le visite/ 70 giorni le prestazioni
- **P** programmata da prenotare entro 130 giorni.
- codice esenzione apposto dal medico curante in caso di esenzione per patologia;
- riferimenti di legge o codice di esenzione per reddito (solo in quest'ultimo caso si può ricorrere all'autocertificazione);
- descrizione della prestazione;
- quantità delle prestazioni (max 8 per ogni impegnativa, il numero si eleva a 10 o più soltanto in caso di sedute di fisiochinesiterapia);
- codice fiscale;
- timbro e firma del medico proscrittore;
- firma del paziente, sul retro, all'atto della esecuzione della prestazione; in caso di esenzione per reddito la firma andrà posta anche sul frontespizio dell'impegnativa nell'apposito riquadro.

. oltre che:

- documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- passaporto

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- patente di guida
- Patente nautica
- Libretto pensione
- Patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici
- Porto d'armi
- Tessere di riconoscimento, purchè munite di fotografia e di timbro di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato
- tessera TEAM o documento equivalente per l'utenza comunitaria non residente;
- tesserino STP, rilasciato dalla ASL di residenza all'utenza extracomunitaria.

In caso di prestazioni in regime privatistico, la richiesta del medico e la documentazione attestante il diritto all'assistenza da parte del SSN non sono necessarie.

Le prenotazioni delle prestazioni di **Fisiokinesiterapia**:

Al momento della prenotazione l'Ufficio Accettazione:

- verifica la validità dell'impegnativa, che deve essere conforme alle disposizioni regionali in materia, pena la nullità;
- informa il paziente sulla possibilità di effettuare prestazioni fisioterapiche non previste dal nomenclatore regionale;
- concorda la data di inizio dei/del ciclo;
- controlla la quantità delle prescrizioni riportate sulle impegnative: ogni ciclo si compone di 10 sedute per un max di 30 sedute su ogni impegnativa, salve le motivazioni previste dal SSN (che devono essere segnalate dal Medico curante sulla prescrizione).

ELENCO PRESTAZIONI FKT

- Tecar
- Correnti antalgiche
- Elettrostimolazione
- Tens
- Infrarossi
- Kinesiterapia
- Cinesi riabilitativa posturale
- Kinetec
- Laser
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Riabilitazione ortopedia
- Star Cryo Shock
- Riabilitazione neurologica

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- Trazioni manuali cervicali
- Trazioni manuali lombari
- Ultrasuoni
- Ionoforesi
- ipertermia

Gli esami ematici:

- non necessitano di prenotazione;
- vengono effettuati dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 10:30 con accesso diretto alla sala prelievi previa esibizione della richiesta del Medico curante, con un massimo di 8 esami per ogni richiesta.

In caso di impedimento a presentarsi alla visita o all'accertamento diagnostico, l'utente deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono all'Ufficio Accettazione. Parimenti, eventuali impedimenti della Casa di Cura alla effettuazione della prestazione nel giorno e nell'ora stabiliti saranno comunicati tempestivamente all'utente, con l'impegno a riprogrammare la prestazione.

L'utente è tenuto al pagamento della tariffa intera della prestazione per i referti non ritirati.

**PRESIDIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE PCH2 SSN
APA (Accorpamenti di Prestazioni Ambulatoriali)**

- ✓ Asportazione emorroidi
- ✓ Asportazione nevi, lipomi, cisti , neoformazioni cutanee
- ✓ Circoncisione
- ✓ Flebectomia
- ✓ Ernia inguinale
- ✓ Ernia ombelicale
- ✓ APA Oculistici
- ✓ Facoemulsificazione aspirazione di cataratta ed inserzione di cristallino artificiale
- ✓ Intervento di cataratta con o senza impianto di lente intraoculare
- ✓ Impianto secondario di cristallino artificiale
- ✓ Iniezione intravitale di sostanze terapeutiche
- ✓ Inserzione di cristallino artificiale
- ✓ Inserzione di cristallino artificiale a scopo refrattivo
- ✓ Ricostruzione della palpebra non a tutto spessore
- ✓ Ricostruzione della palpebra a tutto spessore
- ✓ Rimozione di cristallino artificiale impiantato

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- ✓ Artroplastica dell'articolazione metacarpofalangea e interfalangea senza impianto
- ✓ Artroplastica carpocarpale e carpometacarpale senza impianto
- ✓ Liberazione del tunnel carpale
- ✓ Liberazione del tunnel tarsale
- ✓ Lisi di aderenze della mano (correzione dito scatto)

14.1.2 Refertazione dei servizi di diagnosi e cura e dei servizi ambulatoriali

Qualsiasi referto o altra documentazione sanitaria può essere ritirato presso l'Ufficio Accettazione esclusivamente dal paziente o da persona munita di sua delega scritta (come previsto dalla legge sulla riservatezza dei dati personali).

Laboratorio analisi chimico-cliniche

I referti vengono consegnati entro le 24-48 successive alla prestazione (in giornata nei casi urgenti), tranne per alcuni esami che richiedono tempi tecnici superiori o che richiedono test di conferma o per gli esami istologici, che richiedono procedure più impegnative.

Il laboratorio esegue controlli di qualità interni ed esterni.
I controlli qualità esterni sono eseguiti presso RIQUAS.

Servizio di Diagnostica per Immagini

I referti vengono consegnati entro le 24-48 successive alla prestazione (in giornata nei casi urgenti).

Servizi ambulatoriali

La refertazione avviene immediatamente al termine della prestazione.

15.0 Centro di Dialisi Ambulatoriale**15.1.1 Presentazione del Centro Dialisi****15.1.2**

Il Centro Dialisi presente presso la Casa di Cura opera in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale. Per l'erogazione dei servizi offerti si avvale di personale altamente specializzato.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

ORGANIGRAMMA

Medico Responsabile	Dr. Costantino RICCI
Coordinatore Infermieristico	Tita TOLOS
Infermiere	Alessandra GRASII
Infermiere	Manuela LA CAMERA
OSS	Maria ASTONEI
OSS	Monica LO VAGLIO

Il Centro Dialisi impegna le proprie risorse per assistere il paziente affetto da insufficienza renale in trattamento emodialitico, coniugando quotidianamente alta specializzazione tecnica e impegno professionale per il raggiungimento della migliore qualità di vita e benessere del paziente stesso.

Il Centro di Dialisi Ambulatoriale, con 17 reni artificiali (di cui 3 per sostituzioni) dispone di:

- 12 posti dialisi ordinari;
- 2 posti dialisi HBsAg positivi, con spogliatoi dedicati

avendo preventivamente verificato la compatibilità rispetto al fabbisogno di assistenza da parte della Regione Lazio.

Sono a disposizione dei pazienti:

- l'accettazione;
- la sala d'attesa;
- due spogliatoi separati per uomini e donne;
- l'ambulatorio medico.

Il Centro è in grado di effettuare una media annuale di 6.000 trattamenti dialitici, con una potenzialità massima di circa 8.500 dialisi/anno; ha focalizzato la propria attività sul paziente differenziandosi per l'elevata personalizzazione dei servizi erogati ed assistendo il paziente non solo dal punto di vista clinico specialistico ma anche umano, avvalendosi di uno staff medico-infermieristico ed amministrativo competente e continuamente aggiornato. Garantisce un ambiente di lavoro confortevole, adeguato alle esigenze del personale attraverso infrastrutture ed apparecchiature costantemente sotto controllo.

Al fine di migliorare il servizio reso, la Direzione con la collaborazione del Direttore Sanitario della Casa di Cura, del responsabile del Centro e del personale, ha deciso di estendere il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità della Casa di Cura anche al Centro Dialisi, pianificando per la certificazione UNI EN ISO 9001-2015.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

15.1.3 Informazioni sul trattamento dialitico**15.1.4**

La dialisi è una terapia che permette di depurare il sangue dalle sostanze tossiche e dai sali in eccesso che si accumulano nel corpo quando il rene non è più in grado di eliminarli.

Presso il nostro Centro è disponibile la metodica di dialisi “Emodialisi (HD)”.

L'emodialisi (HD) è una tecnica di depurazione del sangue di tipo extracorporeo, che si realizza facendo circolare il sangue fuori dal corpo attraverso tubi di plastica (detti “linee”) grazie alla spinta di una pompa. A metà del circuito il sangue passa attraverso il filtro o dializzatore ed è a questo livello che i tossici uremici, i sali ed i liquidi accumulati in eccesso vengono rimossi riversandosi nella soluzione di dialisi.

Di solito l'emodialisi è eseguita tre volte la settimana e dura in media 4-5 ore.

Poiché per eseguire la dialisi devono circolare nel dializzatore grandi quantità di sangue, si deve disporre di uno speciale “accesso vascolare”, che può essere costituito da una fistola artero-venosa (fistola A-V) o da un catetere venoso centrale (CVC), dato che da una normale vena non è possibile prelevare sufficienti quantità di sangue.

La fistola artero-venosa viene creata collegando un'arteria direttamente con una vena per mezzo di un intervento chirurgico al braccio in anestesia locale; la vena riceve così tutto il sangue dell'arteria, progressivamente si ingrandisce e diviene resistente (maturazione della fistola) e può essere punta più volte con grossi aghi da dialisi. La fistola A-V deve essere predisposta ben prima dell'inizio della dialisi, poiché la vena richiede in genere 4 settimane di maturazione prima di poter essere utilizzata per le punture.

La fistola A-V rappresenta sicuramente il mezzo migliore per fornire l'accesso al sangue.

Tuttavia, a volte, le condizioni in cui si trovano le arterie e/o le vene del braccio non permettono di costruire una fistola: per esempio, i vasi possono essere quasi chiusi per aterosclerosi (l'arteria) o a causa di troppe punture precedenti (le vene), oppure si deve iniziare la dialisi con urgenza e non c'è il tempo per far sviluppare una fistola; in questi casi si opta per il posizionamento di un catetere venoso centrale (CVC) in una grande vena a livello del collo o a livello dell'inguine. Il CVC può essere utilizzato per la seduta emodialitica anche immediatamente dopo il suo posizionamento.

Il Centro dispone di apparecchiature conformi alla normativa vigente (reni artificiali, poltrone/letto bilance, impianto di osmosi), gestite e controllate secondo le procedure del Sistema di Gestione per la Qualità in vigore presso la Casa di Cura, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

15.1.5 Modalità di accesso

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

L'accesso del paziente al Centro è subordinato alla preventiva valutazione ambulatoriale e al possesso di prescrizione medica con impegnativa regionale.

Il paziente già emodializzato dovrà:

- ✓ rivolgersi all'Unità di Nefrologia e Dialisi dell'Ospedale di Civitavecchia;
- ✓ inviare la propria scheda dialitica, indicando il proprio recapito telefonico al numero fax 0766 35.338 o alla e-mail dialisi@clincasiligato.it. Tel .076635433

Il Centro si impegna a fissare l'inizio del trattamento dialitico nei tempi più brevi;

Il paziente potrà avvalersi del trasporto dal e per il proprio domicilio organizzato dal Centro, chiedendo il rimborso del costo del trasporto alla ASL RM 4, a norma della D.G.R. Lazio n.1614 del 30.10.2001.

15.1.6 Modalità di erogazione del servizio

Al suo arrivo, il paziente è accolto dal personale amministrativo per l'adempimento delle pratiche burocratiche.

Prima di iniziare il trattamento con la prima seduta dialitica, il personale medico fornirà al paziente tutte le informazioni sul trattamento necessarie perché il paziente stesso possa ben comprendere quanto di proprio interesse e possa firmare il "consenso informato" al trattamento dialitico; senza l'acquisizione di tale consenso il personale sanitario del Centro non potrà dare corso al trattamento dialitico.

Il paziente:

- ✓ verrà affidato a un Medico specialista che predisporrà le modalità del trattamento dialitico;
- ✓ riceverà il calendario degli accessi di dialisi che gli sono riservati;
- ✓ per il tempo del singolo trattamento avrà in dotazione un armadietto all'interno dello spogliatoio, in cui conservare gli indumenti e gli effetti personali;
- ✓ durante la seduta dialitica ha diritto alla somministrazione di uno spuntino;
- ✓ durante la seduta potrà richiedere gratuitamente l'accesso a internet.

15.1.7 Orari del servizio

Il Centro svolge il servizio dal lunedì al sabato secondo il seguente schema:

	Dal lunedì al sabato
1° turno	6:00 – 12:00
2° turno	12.00 – 18:00

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

Negli orari in cui il Centro non fosse attivo, i pazienti in caso di bisogno potranno rivolgersi al Dr. Costantino Ricci al seguente numero telefonico 3285653931 o al Centralino della CLINICA al numero 0766-23247/25651 oppure all'Unità di Nefrologia dell'Ospedale di Civitavecchia al numero 0766.501801.

15.1.8 Accettazione

L'Accettazione sarà aperta secondo il comune orario di apertura del centro dialisi direttamente nel reparto che assicurerà la presenza di personale dalle ore 6:00 alle ore 18:00.

Il Centro assicura:

- ✓ presenza continuativa di personale medico e infermieristico durante tutto il turno di dialisi;
- ✓ assistenza all'utente in ogni circostanza, con impegno a prestare attenzione ad ogni sua necessità con lo scopo di ridurre al minimo i disagi derivanti dal trattamento.

15.1.9 Impegni dell'utente

L'utente si impegna a tenere un comportamento improntato al rispetto delle esigenze e della privacy altrui.

L'utente si impegna a seguire le disposizioni impartite dal personale per il buon andamento delle sedute dialitiche.

Al termine di ogni seduta, l'utente riconsegnerà in Accettazione la chiave dell'armadietto che avrà utilizzato, avendo cura di lasciarlo completamente vuoto.

È vietato l'accesso nelle sale dialisi alle persone non autorizzate.

15.1.10 Obiettivi del Centro

Obiettivo principale del nostro Centro è garantire al paziente un servizio altamente qualificato e professionale e di contribuire a migliorarne le aspettative e la qualità di vita. Il Centro è dotato di macchinari e strumenti di grande precisione e altamente biocompatibili, tra i più all'avanguardia nel settore, tutti rigorosamente di marca Braun, leader mondiale nel settore. La seduta è completamente informatizzata permettendo, oltre ad un monitoraggio costante dei parametri "ad personam" di depurazione, disidratazione ed emodinamici, anche la tempestiva segnalazione di eventuali scostamenti da parametri preordinati e, quindi, di eventuali anomalie in corso di dialisi.

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

15.1.11 Dialisi in vacanza

La Casa di Cura intende andare incontro alle esigenze di quei pazienti che desiderino trascorrere un periodo di relax e svago nei dintorni di Civitavecchia, continuando tuttavia ad effettuare regolarmente le sedute dialitiche.

L'utente interessato può inviare copia della propria scheda dialitica, tramite il centro in cui solitamente effettua le sedute, all'indirizzo e-mail dialisi@clincasiligato.it

16.0 Standard qualitativi e impegni della Casa di Cura**16.1.1 Premessa**

In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Casa di Cura:

- ✓ adotta standard di qualità del servizio;
- ✓ rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente tramite riedizioni della Carta dei Servizi;
- ✓ verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- ✓ verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- ✓ assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati con frequenza almeno annuale, rappresentano l'impegno della Casa di Cura per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni della salute.

La Casa di Cura "Clinica Siligato" ha intrapreso un percorso che ha portato a dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo gli standard definiti nella Carta dei Servizi, nei seguenti ambiti:

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- ✓ ricoveri ospedalieri;
- ✓ prestazioni ambulatoriali;
- ✓ rilascio documentazione sanitaria;
- ✓ informazione e umanizzazione, servizi alberghieri.

16.1.2 Standard qualitativi

Ricovero ospedaliero (ricovero ordinario e Day Surgery)

Ricoveri programmati	Degenza media (giorni)	Tempo di attesa (giorni)
Ricovero in elezione	3 giorni (variazioni per singola branca specialistica)	Max 15 giorni
Day surgery	0 – 1 giorno	Max 20 giorni

Prestazioni ambulatoriali

Ambulatoriali	Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)
Attività APA oculistica	6 mesi	Immediato
Laboratorio di Analisi (esami interni)	0 giorni	Esami interni: max 3 giorni
Laboratorio di Analisi (esami esterni)	0 giorni	Esami esterni: max 7 giorni (alcuni esami richiedono tempi di attesa superiori. Comunque comunicati all'atto della prenotazione)
Diagnostica per immagini (radiologia)	Max 5 giorni	Max 3 giorni
Diagnostica per immagini RM TC	Max 15 giorni	Immediato –max 2 giorni
Diagnostica per immagini (ecografia)	Max 7 giorni	0 giorni (contestuale all'esame)
Diagnostica per immagini (mammografia)	Max 15 giorni	Max 7 giorni
Diagnostica per immagini (ortopanoramica)	Max 1 giorno	Max 2 giorni

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

16.1.3 Centro Dialisi

Tipo di accesso	Tempo di attesa (giorni)
Accesso al Centro per inizio trattamento dialitico per paziente non già dializzato	0
Accesso al Centro per paziente già dializzato	0
Accesso al Centro per paziente in vacanza	0

16.1.4 Rilascio documentazione sanitaria

Documento	Tempo di attesa (giorni)
Lettera di dimissione per il medico curante	0 giorni (contestuale alla dimissione)
Copia cartella clinica	Max 7 giorni Eventuali integrazioni massimo 30giorni
Certificato di degenza	0 giorni (contestuale alla dimissione)

16.1.5 Informazione e umanizzazione, Servizi alberghieri

Tipo di reclamo	Tempo di risposta (giorni)
Reclami riferiti ad aspetti sanitari	Max 7 giorni (per risposta o comunicazione presa in carico richiesta)
Reclami riferiti ad aspetti alberghieri	Max 15 giorni (per risposta o comunicazione presa in carico richiesta)

17.0 Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del Cliente per le prestazioni ed il trattamento ricevuti viene rilevata limitatamente ad alcuni periodi dell'anno tramite la compilazione di un modulo consegnato dal personale della Casa di Cura:

- ✓ in occasione di un ricovero;

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

- ✓ in occasione di una prestazione ambulatoriale;
- ✓ nel corso del trattamento dialitico.

Il modulo consente anche la registrazione di reclami e di suggerimenti, che saranno valutati dalla Casa di Cura ai fini del miglioramento del servizio.

18.0 Associazioni di volontariato

Presso la Casa di Cura non sono presenti associazioni di volontariato. Ad ora nessuna associazione di volontariato ha fatto richiesta di essere presente presso la Casa di Cura.

Qualora un'associazione di volontariato volesse essere presente presso la Casa di Cura, la richiesta va inoltrata alla Direzione Sanitaria.

19.0 Reclami

La Casa di cura garantisce la funzione di tutela del cittadino utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclami per disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni secondo le attese.

Qualsiasi reclamo (come anche attestazioni elogiative) può essere presentato presso la Direzione Sanitaria - Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel. 0766 _23247) ed è ben accolto in quanto permette un miglior rapporto tra Casa di Cura e Cliente e consente di migliorare il livello dei servizi erogati.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta, sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Se questo non sarà possibile, la segnalazione verrà trattata per gli opportuni accertamenti, necessari per disporre di elementi di risposta, che sarà di norma fornita entro i 15 giorni successivi.

20.0 Diritti e doveri del paziente

Si rimanda al documento allegato:

- Diritti e doveri del paziente (disponibile presso l'Ufficio Accettazione e presso la Direzione Sanitaria)

CARTA DEI SERVIZI

REV 12 2026

21.0 Allegati

- Organigramma della Casa di Cura
- Carta dei diritti e doveri del Cittadino / Utente
- Fac-simile di questionario di soddisfazione del paziente degente
- Fac-simile del questionario di soddisfazione del paziente del Centro Dialisi
- Fac-simile del questionario di soddisfazione per i pazienti Ambulatoriali
- Listino prestazioni di laboratorio Centro Analitico (Ver. 1.3 del 02/03/2026)