

carta dei servizi



Gentile Cittadina, Gentile Cittadino,

la presente **Carta dei Servizi** nasce con l'obiettivo di offrirLe uno strumento chiaro, trasparente e facilmente consultabile per conoscere l'organizzazione, i servizi sanitari erogati, le modalità di accesso alle prestazioni e gli standard di qualità che orientano quotidianamente l'attività della nostra Casa di Cura.

La nostra struttura opera con l'impegno costante di coniugare **competenza clinica, innovazione organizzativa, sicurezza delle cure e centralità della persona**, ponendo il paziente, la sua dignità e i suoi bisogni assistenziali al centro di ogni percorso di cura.

Essere una struttura sanitaria privata **accreditata con il Servizio Sanitario Regionale** significa assumere quotidianamente una responsabilità importante nei confronti della collettività: garantire prestazioni sanitarie appropriate, efficaci, sicure e accessibili, nel rispetto dei principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione e trasparenza**.

La Carta dei Servizi rappresenta, pertanto, un **patto di fiducia** tra la struttura sanitaria e il cittadino: uno strumento attraverso il quale rendiamo espliciti i nostri impegni in termini di qualità delle prestazioni, tutela dei diritti dell'utente, informazione, ascolto, accoglienza e miglioramento continuo.

Crediamo che la qualità dell'assistenza non si misuri esclusivamente attraverso l'eccellenza professionale e tecnologica, ma anche nella capacità di offrire **umanità, ascolto, rispetto, chiarezza delle informazioni e vicinanza alle persone e alle loro famiglie**, in ogni fase del percorso assistenziale.

Invitiamo pertanto ogni cittadino a consultare questa Carta dei Servizi, a conoscerne i contenuti e a contribuire, attraverso osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, al continuo miglioramento dei servizi offerti.

La collaborazione, la fiducia reciproca e la partecipazione attiva rappresentano elementi fondamentali per costruire una sanità sempre più attenta alla persona, orientata alla qualità e capace di rispondere efficacemente ai bisogni di salute della comunità.

La Direzione



CARTA DEI SERVIZI – AGGIORNATA AL 30 GENNAIO 2026 REVISIONE N. 18

SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

1. Fondazione e tipologia del "Carlo Fiorino Hospital"
2. Fini istituzionali
3. Principi fondamentali della Carta dei Servizi
4. Dove siamo e come raggiungerci
5. Numeri telefonici utili

SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E MODALITA' DI ACCESSO

1. Assistenza ospedaliera
2. La vita in reparto
3. Elenco delle principali prestazioni erogate in regime di ricovero
4. Alcuni servizi essenziali della Casa di Cura
5. Assistenza ambulatoriale
6. Elenco delle principali prestazioni erogate

SEZIONE TERZA STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

1. Il Sistema di Qualità dei nostri ospedali
2. Indicatori e standard di qualità

SEZIONE QUARTA MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1. I diritti e i doveri del paziente
2. Reclami
3. L'U.R.P.



SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

1. FONDAZIONE E TIPOLOGIA DEL CARLO FIORINO HOSPITAL

Presentazione della Casa di Cura

Carlo Fiorino Hospital S.p.A.: una storia di cura, competenza e continuità assistenziale al servizio del territorio

La **Carlo Fiorino Hospital S.p.A.** rappresenta oggi una realtà sanitaria privata accreditata di riferimento per la città di Taranto e per l'intero territorio provinciale, espressione di un importante percorso di evoluzione organizzativa, crescita sanitaria e consolidamento di competenze clinico-assistenziali maturate in oltre sessant'anni di attività.

Nata dall'integrazione di due storiche strutture sanitarie del territorio – **Casa di Cura San Camillo** e **Casa di Cura S. Rita** – la Carlo Fiorino Hospital S.p.A. riunisce oggi, in un'unica governance sanitaria e organizzativa, un patrimonio di professionalità, esperienza clinica e cultura assistenziale che ha accompagnato generazioni di cittadini nei loro percorsi di prevenzione, cura, riabilitazione e assistenza.

Le radici storiche della struttura affondano nel secondo dopoguerra, quando le due Case di Cura iniziarono la propria attività sanitaria convenzionata con il Servizio Sanitario Pubblico, sviluppando nel tempo vocazioni cliniche complementari e specializzazioni assistenziali che costituiscono oggi un sistema integrato di offerta sanitaria accreditata di elevato valore.

Il **Presidio Ospedaliero San Camillo**, operativo dal 1957 e storicamente radicato nel quartiere Tamburi, costituisce il polo polispecialistico ospedaliero dedicato prevalentemente all'assistenza per

acuti, con attività di ricovero e cura in diverse discipline mediche e chirurgiche.

Oggi dispone di 114 posti letto autorizzati, di cui n. 93 accreditati , ed eroga prestazioni ospedaliere di ricovero nelle seguenti branche:

Chirurgia Generale
Ortopedia e Traumatologia
Urologia
Pneumologia
Medicina Generale
Gastroenterologia

Il **Presidio Ospedaliero S. Rita**, storica struttura sanitaria cittadina con consolidata esperienza assistenziale, rappresenta invece il polo dedicato all'area internistica, geriatrica e riabilitativa, con particolare attenzione alla presa in carico delle fragilità cliniche, dei bisogni assistenziali complessi, dei percorsi di recupero funzionale e della continuità terapeutico-riabilitativa, anche attraverso prestazioni di **riabilitazione funzionale ex art. 26 Legge 833/1978**.

Oggi dispone di n. 50 posti letto tutti accreditati con il SSR così suddivisi per branche:

n. 16 posti letto di Medicina Generale
n. 14 posti letto di Geriatria
n. 1 modulo di 20 posti letto di Riabilitazione funzionale

L'integrazione dei due presidi in un unico modello di governance sanitaria ha consentito di sviluppare una struttura più moderna, più efficiente e maggiormente orientata ai bisogni di salute della collettività, capace di coniugare **specializzazione clinica, multidisciplinarietà, appropriatezza terapeutica, innovazione organizzativa e centralità della persona assistita**.

Operando in regime di **accreditamento istituzionale con il Servizio Sanitario Regionale**, la Carlo Fiorino Hospital S.p.A. svolge una funzione di rilevante interesse pubblico, concorrendo all'erogazione dei livelli essenziali di assistenza e garantendo ai cittadini prestazioni sanitarie fondate sui principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione, sicurezza delle cure e qualità dei percorsi clinico-assistenziali**.

La missione della struttura si fonda sulla convinzione che la qualità dell'assistenza sanitaria non si esaurisca nell'eccellenza professionale e tecnologica, ma si realizzi pienamente attraverso **l'ascolto, l'accoglienza, il rispetto della dignità della persona, l'umanizzazione delle cure, la trasparenza dell'informazione sanitaria e il costante miglioramento organizzativo**.

La Carlo Fiorino Hospital s.p.a. è associata all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

I due presidi ospedalieri erogano prestazioni ambulatoriali accreditate (è necessaria e sufficiente la richiesta del Medico di Famiglia) nelle seguenti discipline:

Cardiologia

Chirurgia

Gastroenterologia

Diagnostica per Immagini: (T.A.C., R.M.N, Radiologia tradizionale, ecografia, Dentscan).

Laboratorio Analisi

Ortopedia e traumatologia

Ostetricia e ginecologia

Fisioterapia

Urologia

Ambulatorio nutrizionale-psicologico

Ortopedia

Le prestazioni ambulatoriali possono essere prenotate:

- direttamente agli sportelli Cup, aperti tutti i giorni eccetto la domenica
- telefonicamente, chiamando allo 099-4716122 (presidio S.Camillo) e allo 099-7350779 (presidio Santa Rita);
- on line, inoltrando una mail all'indirizzo: accettazione.ambulatoriale@cfhospital.it, o cliccando nella apposita sezione del sito www.carlofiorinohospital.com

2. FINI ISTITUZIONALI

Il nostri due presidi ospedalieri erogano, in regime di ricovero ed ambulatoriale, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura, garantendo:

- la dignità del malato ricoverato;
- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina;
- l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza necessaria;
- le cure della più alta qualità richieste dallo stato del malato, nelle migliori condizioni ambientali possibili, evitando qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero e al trattamento;
- la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

L'erogazione dei servizi avviene, dunque, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Equaglianza: i servizi sanitari sono erogati secondo regole uguali per tutti i a prescindere dal sesso, lingua, razza, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: il comportamento degli operatori è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi sanitari è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, vengono adottate misure idonee, onde arrecare minor disagio possibile.

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti erogatori del servizio, quello che possa meglio rispondere ai propri bisogni.

Partecipazione: all'utente è garantita la partecipazione al fine di migliorare il servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e la possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da tendere all'equilibrio costo -beneficio delle prestazioni garantendone la qualità, nell'ottica del raggiungimento dell'obiettivo primario della salute dell'utente.

Appropriatezza delle cure: le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione.

Riservatezza: il trattamento dei dati relativi allo stato a ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, trasmissione, conservazione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza . Le informazioni relative al paziente sono comunicate soltanto al diretto interessato o ad un suo delegato. Il personale sanitario ed amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionali e della privacy dell'utente.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti a cui è attribuito un potere di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità. Essa attua i principi sull'erogazione dei servizi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

La Carta dei Servizi non intende rappresentare un punto di arrivo, ma piuttosto innescare una dinamica nuova volta a garantire standard di qualità dei servizi offerti in una prospettiva di evoluzione e di continuo miglioramento, anche grazie al contributo prezioso degli operatori e degli utenti.

Essa non ha la pretesa, quindi, di racchiudere in poche pagine la complessità delle attività svolte nella Casa di Cura, ma quella di fornire da una parte un primo strumento di conoscenza che ne faciliti l'approccio e dall'altra di attivare e di diffondere meccanismi di tutela dei diritti degli utenti.

Il presente documento è redatto in conformità alla delibera n° 122/2006 dell'Ares Puglia e alla Carta Europea dei diritti del Malato, presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002.

Con la Carta dei Servizi la Casa di Cura si impegna:

- ad informare il cittadino;
- ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e il tipo di prestazioni previste nella carta;
- a verificare il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- a provvedere nei confronti del cittadino-utente con specifiche forme di tutela.

4. DOVE SIAMO

Presidio San Camillo – Via Masaccio, 12 – 74123 Taranto

In auto:

da Bari: S.S.100 uscita Taranto – Tamburi

da Reggio Calabria: S.S. 106 uscita Taranto – Tamburi

dal borgo: attraversare il ponte girevole – direzione stazione FF.SS.

- Rione Tamburi oppure il Ponte Punta Penna, uscita Taranto Tamburi

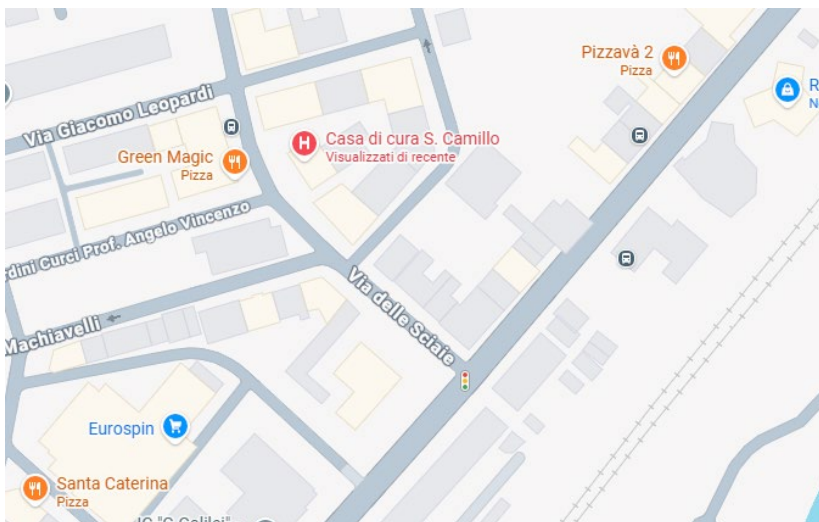
In treno: circa 1 Km. Dalla stazione centrale di Taranto

Presidio Santa Rita – Viale Magna Grecia, 191 – 74121 Taranto

In auto:

attraversare il Ponte punta Penna ed imboccare l'uscita Taranto Viale Magna Grecia.

In treno: circa 3 km dalla stazione ferroviaria





INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E MODALITA' DI ACCESSO

1. ASSISTENZA OSPEDALIERA

Ricovero ordinario

Il ricovero ordinario comprende tutte quelle situazioni che non rivestono il carattere dell'urgenza; si tratta, quindi, di un ricovero programmato.

La necessità del ricovero viene stabilita dal medico di famiglia del paziente, su modulario del Servizio Sanitario Nazionale, con diagnosi o indicazione del quesito clinico per cui si richiede il ricovero.

La prenotazione del ricovero può essere fatta di persona o tramite telefonata all'Ufficio Accettazione Ospedaliera.

Tale ufficio provvede all'inserimento del nominativo in apposita lista di ricovero, indicando la data della prenotazione.

L'Accettazione Sanitaria provvede a verificare l'appropriatezza del ricovero e, in base alla disponibilità dei posti letto e alla priorità del bisogno di salute, programma il ricovero e comunica la data e l'ora del ricovero al paziente, e la data dell'eventuale pre-ricovero.

All'arrivo in reparto il paziente viene accolto dalla Capo Sala e dal personale di reparto e gli vengono fornite informazioni circa il medico cui è stato affidato, il responsabile di reparto, i primi esami o indagini cui sarà sottoposto, diritti da esercitare, doveri cui attenersi e informazioni sui servizi alberghieri.

Ricovero in Day Service

In riferimento alla D.D. della Regione Puglia n. 396 del 21/11/2022, la Casa di cura è autorizzata ad erogare prestazioni in regime ambulatoriale ex DGR 1202 del 18/06/2014 in riferimento ai reparti di cui risulta essere accreditata per la degenza ospedaliera.

Ricovero urgente

Nel caso di patologie che richiedano il ricovero urgente, il Medico di Guardia autorizza il ricovero; in caso di indisponibilità dei posti letto o di patologie appartenenti a branche specialistiche non trattabili presso la Casa di Cura, il paziente viene indirizzato verso altra struttura idonea, pubblica o privata.

Accesso

All'atto del ricovero, l'assistito deve essere munito di:

- **richiesta del Medico di base**
- **tessera sanitaria**
- **documento di riconoscimento**
- **eventuale documentazione clinica precedente**

L'onere della degenza è a totale carico del S.S.N., salvo quanto si dirà sull'utilizzo delle camere riservate.

Camere riservate

Il paziente può, a sua richiesta, essere ricoverato in camera riservata, dietro corresponsione di una tariffa giornaliera stabilita dalla Direzione della Casa

di Cura.

La tariffa comprende particolari comfort alberghieri aggiuntivi.

Che cosa portare con sé per il ricovero

- Oggetti ed indumenti necessari per la cura della persona.
- Esami ed accertamenti diagnostici se eseguiti di recente ed eventuali copie di cartelle cliniche relative a ricoveri precedenti. E' importante comunicare ai medici le notizie relative ai farmaci assunti abitualmente e negli ultimi 10 giorni; segnalare eventuali allergie ed eventuali trattamenti anticoagulanti.

Dimissioni

All'atto della dimissione, il medico del reparto titolare del ricovero consegna al paziente una dettagliata relazione per il Medico curante contenente la diagnosi, le informazioni sul decorso della malattia, la sintesi dei più significativi esami effettuati, le principali terapie eseguite durante il ricovero ed i consigli terapeutici per il periodo post -dimissione.

Nel caso in cui, al momento della dimissione, alcuni dati o informazioni non fossero ancora disponibili, il Medico di reparto si impegna a comunicarli tempestivamente al paziente.

Richiesta di copia della cartella clinica

La richiesta va inoltrata all'ufficio Accettazione ospedaliera direttamente dall'interessato munito di documento di identità, o, nel caso in cui questi fosse impossibilitato, da un delegato (munito di delega scritta e documento di identità del delegante). Il costo è variabile a seconda del volume della cartella clinica, ed è indicato al momento della richiesta.

Giorni e orari di apertura dell'ufficio Accettazione Ospedaliera:

Tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 19.00 compreso il sabato si possono inoltrare le domande di copia della cartella clinica. La stessa può essere ritirata nei seguenti orari: dal LUNEDI' AL VENERDI' dalle 11,30 alle 13,30 e dalle 17,00 alle 19,00.



2. LA VITA IN REPARTO

Orario di ingresso dei visitatori

Al fine di garantire il necessario equilibrio tra esigenze assistenziali, benessere del paziente, regolare svolgimento delle attività clinico-sanitarie e diritto alla vicinanza familiare, la Carlo Fiorino Hospital S.p.A. disciplina l'accesso dei visitatori ai degenti secondo i seguenti orari:

Periodo invernale dal 01/06 - al 30/09:

- **dal lunedì al sabato:** dalle **ore 18:00 alle ore 19:00**
- **giorni festivi:** dalle **ore 10:00 alle ore 11:00**

Periodo estivo dal 01 / 10 - al 31 /31/05 :

- **dal lunedì al sabato:** dalle **ore 19:00 alle ore 20:00**
- **giorni festivi:** dalle **ore 11:00 alle ore 12:00**

L'accesso dei visitatori dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni organizzative della struttura, delle esigenze clinico-assistenziali dei pazienti ricoverati, delle norme igienico-sanitarie vigenti e delle eventuali limitazioni temporanee adottate dalla Direzione Sanitaria per motivate esigenze di tutela della salute pubblica o di sicurezza assistenziale.

La Direzione si riserva di autorizzare, in casi particolari e debitamente motivati, deroghe agli orari ordinari di visita, in relazione a specifiche condizioni cliniche, fragilità assistenziali o esigenze umanitarie, nel rispetto dell'organizzazione sanitaria interna.

Di seguito le modalità di accesso:

1. E' ammesso un solo parente per ciascun paziente, al fine di evitare assembramenti nei reparti.
2. I visitatori dovranno rispettare rigorosamente gli orari indicati. Non sarà

consentito l'ingresso anticipato né la permanenza oltre l'orario stabilito.

3. I visitatori dovranno esibire referto tampone antigenico ed indossare correttamente la mascherina FFP2 per tutta la durata della visita. Il personale infermieristico di turno nel reparto avrà cura di ritirare il referto del tampone e verificare l'utilizzo del dispositivo.

E' vietato l'ingresso in reparto ai bambini di età inferiore ai 12 anni per il rischio di trasmissione di malattie infettive.

Orario dei pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- prima colazione ore 7,30
- pranzo ore 12.00 – 12.30
- cena ore 17.00 – 17.30

I pasti vengono preparati e somministrati in outsourcing da società " DIGMA SERVICE s.r.l." contrattualizzata con la Casa di Cura e secondo un menù settimanale approvato da uno specialista in Scienza dell' alimentazione.

Accanto alle preparazioni normali vengono fornite ai pazienti diete speciali su indicazioni dei medici di reparto.

Queste le più frequenti :

- Dieta per diabetici (con quantità ridotte di pasta e pane e pochi zuccheri).
- Dieta iposodica, cioè con poco sale.
- Dieta ipoproteica, con poche proteine e quindi con meno carne, formaggio, uova e legumi.
- Dieta ipolipidica, cioè con pochi grassi.
- Dieta ipocalorica, dove sia presente un forte soprappeso.

A queste si aggiungono le varie preparazioni da eseguire prima di particolari esami clinici.

A cura del personale dei "servizi alberghieri" è stato compilato un ricettario nel quale il cuoco presenta ingredienti ed esecuzione delle sue ricette, delle quali viene inoltre indicata una tabella nutrizionale curata dal dietologo.

I pasti giungono in reparto in carrelli termici e sono distribuiti dal personale dedicato.

Orario dei colloqui medici-parenti

E' possibile consultare il primario o il medico di reparto a cui è stato affidato il paziente per informazioni relative al ricovero da parte dei pazienti o di suoi familiari: **tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 12.00**

Funzione religiosa

Tutte le domeniche mattina alle ore 09.00.

Bar

Entrambi i presidi ospedalieri dispongono di un Bar situato al piano terra. Il bar è aperto tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 20,00, e la domenica dalle 7,00 alle 13,00 e dalle 17,00 alle 20,00.

3. ELENCO DELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI RICOVERO

REPARTO DI MEDICINA GENERALE



Principali patologie trattate:

- Patologie cardiovascolari
- Patologie dell'apparato respiratorio
- Patologie renali
- Patologie gastrointestinali
- Patologie del pancreas
- Patologie del fegato
- Patologie endocrine e del metabolismo
- Patologie emopoietiche

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N



REPARTO DI CHIRURGIA GENERALE

Principali patologie trattate:

- Chirurgia addominale (stomaco, duodeno, tenue, colon, retto, vie biliari, fegato, pancreas, milza)
- Chirurgia oncologica (tumori della mammella, tiroide, paratiroidi, stomaco, tenue, colon, retto, retroperitoneo, sistema linfatico, tessuti molli)
- Chirurgia laparoscopica e mini-invasiva (colecistectomia, appendicectomia, ernie e laparoceli, cisti ovariche, sindromi aderenziali)
- Chirurgia proctologica (emorroidectomia diatermia e con suturatrice meccanica, chirurgia delle ragadi, ascessi e fistole perianali, st enosi anali, silus pilonidale, rettocele, costocele, intussuscezione retto-rettale, prollasso del retto)
- Chirurgia della mammella (biopsie, nodulectomie, quadrantectomie, mastectomie, linfadenectomie ascellari, mastoplastiche)
- Chirurgia del collo (lobectomia tiroidea, tiroidectomia totale, linfadenectomia, chirurgia delle cisti e fistole congenite)
- Chirurgia della cute e tessuti molli (nevi, fibromi, angiomi, epitelomi, melanomi, lipomi, cisti, neoformazioni tendinee, fasciali, muscolari, innestie trapianti cutanei)
- Chirurgia flebologica (flebectomie, safenectomie, trombectomia venosa, legatura venosa, scleroterapia)

- Chirurgia arteriosa (tea e by-pass arti inferiori, disostruzione arteriosa, embolectomia, amputazioni prossimali e distali, simpaticectomia lombare).

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N.

REPARTO DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Principali patologie trattate:

- Chirurgia traumatologica a "cielo aperto" ed a "cielo chiuso".
- Chirurgia della colonna vertebrale:
 - Stabilizzazione nelle steno-instabilità
 - Trattamento mini-invasivo dell'ernia discale mediante discolisi
 - Trattamento delle fratture vertebrali osteoporotiche mediante citoplastica e vertebroplastica
 - Stabilizzazioni nelle fratture traumatiche
- Chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio
- Chirurgia artroscopica ginocchio e spalla
- Chirurgia delle lesioni da sport
- Chirurgia della mano

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N.

REPARTO DI UROLOGIA

Principali patologie trattate:

- Idronefrosi
- Calcoli renali
- Neoplasie vescicali
- Prostatiti
- Ipertrofie prostatiche benigne
- Neoplasie prostatiche
- Neoplasie testicolari
- Varicoceci
- Idroceci
- Lichen (fimosi)

CHIRURGIA UROLOGICA:

- Nefrectomie
- Cistectomie
- Turbt (resezione tran uretrale del tumore della vescica)
- Biopsie prostatiche trans rettali/mapping
- Turp (resezione prostatica trans uretrale)
- Adenomectomie prostatiche transvescicali
- Ernie inguinali

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N.

REPARTO DI PNEUMOLOGIA

Principali patologie trattate:

- Insufficienze respiratorie
- Esame broncoscopio con biopsia

- Toracentesi con esami appropriati

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N.

GERIATRIA

Principali patologie trattate:

- patologie CARDIOVASCOLARI
- patologie dell'APPARATO RESPIRATORIO
- patologie RENALI
- patologie GASTROINTESTINALI
- patologie del PANCREAS
- patologie del FEGATO
- patologie ENDOCRINE e del METABOLISMO
- patologie EMOPOIETICHE

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N

GASTROENTEROLOGIA

Principali patologie trattate:

Malattie dell'esofago e stomaco: Malattia da reflusso gastroesofageo (MRGE), esofagite, ernia iatale, acalasia, esofago di Barrett, gastriti acute e croniche, ulcera gastrica e duodenale, infezione da *Helicobacter pylori*.

Malattie infiammatorie croniche intestinali (MICI): Morbo di Crohn e colite ulcerosa.

Patologie del colon-retto: Sindrome dell'intestino irritabile (IBS), malattia diverticolare, polipi (con prevenzione e diagnosi precoce dei tumori).

Patologie epato-bilio-pancreatiche: Cirrosi epatica e sue complicanze, epatiti, calcoli biliari (colecisti) e pancreatiti.

Altre patologie: Celiachia e altri disturbi dell'assorbimento, varici esofagee da ipertensione portale.

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N

MODULO A CICLO CONTINUATIVO EX ART. 26 L.833/78

Visite Specialistiche

Stesura del Progetto Riabilitativo a breve medio-lungo termine

Valutazione funzionale globale

Consulenze diagnostico-terapeutico-valutative

Trattamento Riabilitativo (Terapia neuromotoria, Kinesiterapia, Terapia fisica)

Trattamento logopedico

Terapia occupazionale

Autonomia personale

Valutazione finale dei risultati conseguiti

L'onere della degenza è totalmente a carico del S.S.N

ALCUNI SERVIZI ESSENZIALI DELL'OSPEDALE

BLOCCO OPERATORIO e Servizio di Anestesia

Le prestazioni chirurgiche sono eseguite in un Blocco Operatorio costituita da 3 sale operatorie con attrezzature all'avanguardia.

La " Carlo Fiorino Hospital" si avvale di un'equipe di Anestesisti e Rianimatori di comprovata esperienza e professionalità e dispone di attrezzature all'avanguardia dei migliori marchi a livello mondiale.

Prestazioni erogate:

- Visita anestesiológica
- Preparazione agli interventi chirurgici
- Anestesi generali e periferiche
- Terapia antalgica
- Incannulamento vasi profondi
- Assistenza esami contrastografici

SERVIZIO DI CARIOLOGIA

LABORATORIO ANALISI

SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA

DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

SERVIZIO DI ONCOLOGIA

4. ASSISTENZA AMBULATORIALE

Accesso

Le prestazioni ambulatoriali vengono accettate, previa prenotazione, presso l'apposito **ufficio C.U.P, che è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 7,10 alle 12.30 e dalle 14.10 alle 19,30 ed il sabato dalle 7,10 alle 12,50.**

Le prenotazioni di esami diagnostici e strumentali possono essere effettuate:

- **direttamente agli sportelli CUP;**
- **telefonicamente, chiamando al n. 099/4716122 (presidio ospedaliero San Camillo), e n. 099/7350779 (presidio ospedaliero Santa Rita);**
- **on-line, tramite il sito www.carlofiorinohospital.com o inviando una mail all'indirizzo accettazione.ambulatoriale@cfhospital.it**

Gli ambulatori specialistici e gli esami diagnostici strumentali sono erogati in regime di convenzione/accreditamento con il S.S.N..

L' accettazione ambulatoriale/ CUP gestisce tutte le agende di prenotazione fino alla copertura del tetto di spesa assegnato annualmente dalla ASL ai due presidi ospedalieri.

In base al principio della libera scelta del medico, le prestazioni sanitarie possono essere erogate anche in regime di attività libero-professionale

intramoenia (cioè con pagamento di prestazione privata a carico del paziente).

All'atto della prenotazione, il personale del CUP fornirà informazioni dettagliate sulle eventuali preparazioni specifiche pre-esame.

L'utente dovrà essere provvisto di regolare richiesta del medico curante su modulario del S.S.N., richiesta dello specialista per alcuni esami strumentali e dovrà portare con sé obbligatoriamente la tessera sanitaria e la tessera di esenzione (per chi ne usufruisce).

Prestazioni in convenzione

La prestazione è erogata o dietro pagamento del ticket , o in esenzione, per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente.

Si accede alle prestazioni presentando al personale dell'ambulatorio la richiesta del medico di famiglia e la ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket per i non esenti.

Prestazioni non in convenzione

Tali prestazioni sono a totale carico del cittadino. Per l'accesso è necessario esibire al medico la ricevuta del pagamento.

Annullare per tempo una prenotazione se non più necessaria è un gesto di civiltà e di solidarietà verso chi aspetta con ansia il momento dell'esecuzione del suo esame. Grazie a tutti coloro che ci consentono di aiutare queste persone.

Esenzione ticket

Viene sempre autorizzata dal medico di famiglia, che ne ha la completa responsabilità

Pagamento del ticket per Esami o prestazioni ambulatoriali

Sono tenuti al pagamento del ticket tutti i cittadini non esenti.

In base alla normativa vigente, l'importo massimo per ricetta è fissato in euro 36,15, più euro 10,00 di quota ricetta. Ogni ricetta può contenere un massimo di 8 prestazioni della stessa branca specialistica.

Prestazioni di branche specialistiche diverse devono essere prescritte su ricette diverse.

Modalità di rimborso

Il rimborso delle prestazioni non effettuate avviene su richiesta presso lo Sportello dell'ufficio ticket ed attraverso l'emissione di nota di credito.

Ritiro referti

I referti relativi agli esami ecografici, di endoscopia , cardiologia e chirurgia vengono consegnati immediatamente dopo l'esame.

I referti relativi agli esami di diagnostica per immagini si ritirano allo sportello adibito a tale servizio, almeno 3 giorni dopo l'esecuzione dell'esame diagnostico.

Richiesta copie radiogrammi

Presso l'Accettazione Amministrativa è possibile richiedere le copie degli esami di diagnostica per immagini che verranno rilasciati entro 7 giorni dalla richiesta.

ZIONE TERZA

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

1. IL SISTEMA DI QUALITA'

I presidi ospedalieri San Camillo e Santa Rita hanno intrapreso da tempo la strada della qualità, applicando nella propria organizzazione un sistema di Gestione basato sulle norme ISO 9000.

Ciò implica il rispetto di standard organizzativi stabiliti da norme internazionali ed impone alla Casa di Cura un controllo periodico della sua organizzazione e modalità di erogazione dei servizi attraverso Audit interni di controllo.

Implementare un sistema di qualità nella struttura significa che l'intera organizzazione di valutare obiettivamente i livelli di servizio erogati e di impegnarsi al raggiungimento di standard definiti, sulla base di fattori ed indicatori di qualità indicati annualmente.

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dello stesso da parte dell'utente che accede alla struttura. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità.

Uno **standard di qualità** è il valore atteso per un certo indicatore.

Impegni per la qualità e indicatori

La Casa di Cura si impegna a definire i fattori, gli indicatori e gli standard tenendo presente che la qualità dei servizi ruota attorno ai seguenti aspetti:

- *Aspetti legati al tempo:*
la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste di attesa (brevità delle file per accedere alle prestazioni, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati).
- *Aspetti legati alla semplicità delle procedure:*
la comodità di poter effettuare la prenotazione degli esami per telefono, la facilità degli adempimenti amministrativi).
- *Aspetti legati all'informazione riguardante il trattamento sanitario:*
la comprensibilità, la chiarezza e la completezza.
- *Aspetti legati alle strutture fisiche:*
il comfort e la pulizia delle strutture e dei servizi.
- *Aspetti legati alle relazioni sociali ed umane:*
la personalizzazione ed umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia ed il rispetto della dignità.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I DIRITTI DEL PAZIENTE

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

3. Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha diritto di scegliere liberamente tra differenti erogatori di trattamenti sanitari.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico- chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, ed ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati

standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche.

11. Diritto a evitare le sofferenze e i dolori non necessari

Ogni individuo ha diritto ad evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

I DOVERI DEL PAZIENTE

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

- 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 della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, rimanendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la

quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici.
- In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

L'U.R.P. (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

Come supporto indispensabile per l'attività di comunicazione con l'utente, di valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti e di controllo di qualità dell'assistenza erogata, è stato istituito l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico.

Esso in particolare, promuove la partecipazione e la tutela dei cittadini anche attraverso la gestione delle segnalazioni di disservizio rilevate mediante schede informative o questionari, nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità Aziendale.

Offre inoltre informazioni sulle prestazioni sanitarie, sulle procedure di accoglienza, e sulla fruizione di servizi alberghieri aggiuntivi.

L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30

Il numero di telefono dell'URP cui l'utente può rivolgersi per richieste, notizie ed informazioni è 099/4716122.

RECLAMI

Tutti gli atti e i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria sono soggetti a osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, da parte dell'utente, dei suoi parenti o affini, degli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Puglia, attraverso:

- lettera in carta semplice, consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e precisamente: per posta alla Via Masaccio n. 12 - 74123 TARANTO oppure via mail : urp@cfhospital.it
- compilazione dell'apposito modello consegnato al paziente;
- colloquio con il responsabile dell' U.R.P.

Le osservazioni, opposizioni denunce e reclami dovranno essere presentati entro e non oltre 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

L'U.R.P. comunicherà ai responsabili del servizio interessato, entro i 3 giorni successivi, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo, affinché questi attraverso una attenta analisi del reclamo ricevuto, riconoscano una eventuale reale non conformità di servizio/prestazione ed adottino immediatamente tutte le misure necessarie alla risoluzione della non conformità che ha generato il reclamo e ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per la risposta all'utente. L'utente verrà informato comunque dell'analisi del reclamo anche se questo non sia stato giudicato causa di non conformità.

La raccolta e l'analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti sarà spunto per la rimozione di cause di non conformità e attività per il continuo miglioramento delle performance aziendali.



Casa di cura San Camillo
Via Masaccio, 12 - 74123 Taranto
Tel. +39 099.4716122



Casa di cura Santa Rita
Viale Magna Grecia, 191 - 74123 Taranto
Tel. +39 099.7350779

www.carloforinohospital.com

