

# CARTA DEI SERVIZI



*Ci prendiamo cura di te dal 1958*

CLINICA  
**SAN CARLO**  
DI ARONA



La Clinica S. Carlo di Arona è definitivamente accreditata presso il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

**PRESENTAZIONE DELLA CLINICA  
PRIVATA ACCREDITATA  
S. CARLO DI ARONA  
(Direttore Generale : Prof. Riccardo Massei)**

La Casa di Cura S. Carlo di Arona è situata ad Arona in provincia di Novara (vedi cartina) ed è raggiungibile con i servizi pubblici partono dalla stazione ferroviaria (autolinea Comazzi tel. 0322 844862 - taxi tel. 0322 242345).

I numeri di telefono sono 0322.243722, fax 0322.46895,  
e-mail: [info@sancarloarona.it](mailto:info@sancarloarona.it)

La Casa di Cura dispone di 60 posti letto (45 di lungodegenza accreditati e 15 privati), 32 camere, di cui 7 singole, 23 doppie, una a 3 e una a 4 letti.

Tutte le camere sono dotate di impianto di O<sub>2</sub> centralizzato, di servizi autonomi, TV e telefoni e WIFI a disposizione ad ogni piano; le camere del reparto solventi sono anche dotate di aria condizionata.

Le visite ai pazienti possono essere effettuate secondo i nuovi protocolli COVID 19.

I colloqui con i Medici e il Responsabile di reparto dal lunedì al venerdì secondo i nuovi protocolli COVID 19.

La colazione è servita alle ore 7.30 e i pasti vengono serviti alle 11.45 e alle 18.45.

La Clinica è circondata da un ampio parco, è dotata di sala svaghi con TV, cappella, due montalettighe ed un ascensore, tre ingressi di cui uno con scivolo per carrozzine.

## **SEZIONE PRIMA**

La Clinica garantisce tra i propri fini istituzionali:

1) Il massimo della sicurezza nell'esercizio della medesima, l'esecuzione dei trattamenti medico chirurgici e la vigilanza dei malati.

2) Le cure della più alta qualità richiesta dallo stato del malato, in condizioni materiali le migliori possibili e in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero e al trattamento.

3) La disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume le responsabilità della diagnosi e della terapia.

La Clinica privata accreditata per garantire i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, deve essere scelta dal paziente liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

La libera scelta è necessaria per assicurare nei tempi più brevi possibili l'accesso a cure di qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età del paziente.

## **IL VOLONTARIATO**

L'AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) è presente per dare supporto e conforto ai pazienti secondo protocollo COVID19

## **SEZIONE SECONDA**

La Clinica è disponibile per le seguenti tipologie di ricovero: Medicina generale e Lungodegenza.

## **RICOVERI**

Sono effettuabili ricoveri in regime privato con richiesta di un Medico e in regime di accreditamento; per questi ultimi è necessaria la richiesta del Medico di Base oppure la richiesta della Direzione Sanitaria dell'Ospedale che propone il trasferimento. Le prenotazioni vengono fatte via e-mail ([ricoveri@sancarloarona.it](mailto:ricoveri@sancarloarona.it)), o via fax tramite una scheda medica conoscitiva che verrà valutata dall'equipe medica della Clinica per l'accettazione Medica.

All'atto della prenotazione il richiedente deve specificare se desidera il ricovero in accreditamento, in accreditamento con integrazione alberghiera o in regime privato **(All. 1)**.

Al momento del ricovero, che deve effettuarsi entro le ore 16.00, il paziente deve presentare carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, documentazione clinica in proprio possesso (esami, RX, lettere di dimissioni), elenco dei farmaci che si stanno assumendo, deposito cauzionale per gli extra, indumenti ed effetti personali. Per rendere più confortevole la presenza in Casa di Cura consigliamo il seguente corredo:

N° 5 camicie da notte o pigiami

N° 5 maglie intime

N° 10 mutande

N° 2 coppie di asciugamani

N° 1 colonia

N° 1 sapone liquido

N° 1 spazzolino

N°1 dentifricio

N° 1 paio di pantofole

N° 1 tuta da ginnastica

E' consigliabile disporre di denaro limitato e non tenere gioielli o oggetti di valore.

Le dimissioni vengono effettuate la mattina entro le ore 10.30; al paziente verranno consegnati gli esami effettuati durante il ricovero, le radiografie e la lettera di dimissione.

Per la fotocopia della cartella clinica è necessario fare richiesta alla Direzione Sanitaria; tale documento potrà essere consegnato solo al paziente o al parente in possesso di delega entro sette giorni lavorativi dalla richiesta.

Eventuali visite specialistiche, al di fuori della patologia in accreditamento su richiesta dei nostri Medici durante il ricovero, saranno a carico dei pazienti e saranno effettuate solo con il consenso del paziente o telefonico di un parente informato dei costi.

E' stata redatta anche una scheda di valutazione di soddisfazione del paziente, **(All. 2)** distribuita all'atto del ricovero, da riconsegnare all' U.R.P a metà del ricovero per consentire di intervenire su eventuali criticità.

- ① INGRESSO  
Via per Oleggio Castello, 8
- ② UFFICI AMMINISTRATIVI
- ③ SERVIZI E RICOVERI:
  - poliambulatorio
  - sala stregli
  - cappella
  - centralini
  - radiologia
  - degenze PT / 1°P / 2°P
- ④ AMBULATORIO CHIRURGICO
- ⑥ LABORATORIO
- ⑦ PARCO
- ⑧ SERVIZI TECNOLOGICI



## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Possono essere effettuate prestazioni ambulatoriali esterne con prenotazione telefonica,

via e-mail (poliambulatorio@sancarloarona.it)

o direttamente allo sportello (dalle ore 08.30 alle 16.30 in orario continuato dal lunedì al venerdì ) di radiologia, cardiologia, esami di laboratorio, sia in regime d'accreditamento ( richiestadel medico di base) sia in regime privato ( richiesta di un medico).Tutte le visite specialistiche e l'ambulatorio chirurgico per interventi di chirurgia ambulatoriale in regime privato.

I ticket per le prestazioni erogate in regime d'accreditamento verranno regolati in Amministrazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

I referti degli esami effettuati verranno consegnati dall'Amministrazione dalle ore 08.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì.

L'ubicazione dei servizi e i nomi dei responsabili delle varie branche sono indicati **(Al. 3)** alla presente carta dei servizi.

## **SERVIZI ACCESSORI**

### **BEVANDE**

La Clinica è fornita di un distributore automatico di bevande calde, fredde e snacks.

### **GIORNALI**

E' possibile prenotare giornali e riviste rivolgendosi all'ufficio ricoveri (int. 6627) che si incaricherà dell'acquisto.

### **POSTA**

E' possibile ricevere e spedire corrispondenza dall'ufficio ricoveri (interno 6627).

### **TELEFONO E WIFI**

Ad ogni piano è disponibile un telefono portatile per i pazienti (chiedere in infermeria) e il WIFI libero.

## **RADIO - TV**

Non è possibile portare Radio - TV.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

E' in atto una Convenzione con la Diocesi di Novara che si impegna a garantire l'espletamento delle funzioni religiose su richiesta dei pazienti.

## **SEZIONE TERZA - Diritti e doveri dei cittadini**

### **DIRITTI**

Il cittadino:

1. ha diritto di essere curato nel migliore dei modi, con premura ed attenzione senza tener conto delle condizioni economiche, ma nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche e religiose;
2. ha diritto di ottenere dalla Clinica informazioni chiare e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate. Ha, inoltre, diritto a ricevere da chi lo cura informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute;
3. ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e di essere interpellato con giusto rispetto. Ha diritto inoltre di conoscere il nominativo e il ruolo di chi si interfaccia per l'assistenza o la cura della sua persona;
4. ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso informato sulle cure, le terapie e anche sui relativi rischi;
5. ha diritto che le notizie riguardanti il proprio stato di salute non siano divulgate ad altro individuo senza la propria autorizzazione. Solo nel caso in cui sussistano condizioni di gravità il Medico potrà dare informazioni sul caso ad altra persona (familiare);
6. il paziente ricoverato ha diritto di essere informato tempestivamente sulle eventuali variazioni nell'erogazione della prestazione o delle difficoltà a fruire del servizio;
7. ha diritto di esprimere attraverso segnalazioni eventuali suggerimenti o reclami circa eventuali disservizi.



## **DOVERI**

Il cittadino:

1. che accede ai servizi della Clinica è tenuto ad un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale della Clinica e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature;
2. che usufruisce delle strutture della Clinica deve evitare comportamenti che arrechino danno o disturbo agli operatori e agli altri utenti o degenti;
3. deve attenersi agli orari stabiliti dalla Clinica per permettere lo svolgimento corretto delle attività di cura e assistenza. In situazioni particolari possono essere richieste autorizzazioni di visita ai Reparti al di fuori degli orari prestabiliti;
4. ha facoltà di presentare segnalazioni o reclami, ma non può tuttavia violare le disposizioni e il regolamento della Casa di Cura ;
5. ha il dovere di informare la Clinica della rinuncia alle cure o alle prestazioni già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.

## **SEZIONE QUARTA**

Qualora si verificassero dei disservizi è stata predisposta un'apposita scheda da compilare e consegnare all' U.R.P. **(Al.4)**. E' comunque gradito che venga segnalato subito a voce il disagio per poter intervenire prontamente.



**CASA DI CURA  
SAN CARLO  
DI ARONA**

**USCITA CASELLO  
-ARONA-**



CLINICA  
SAN CARLO

---

*Ci prendiamo cura di te dal 1958*

Casa di Cura “**San Carlo di Arona**” s.r.l. - 28041 Arona (NO)  
Via per Oleggio Castello, 8 - tel. 0322 243722 - fax 0322 46895  
[www.sancarloadrona.it](http://www.sancarloadrona.it) - e-mail: [info@sancarloadrona.it](mailto:info@sancarloadrona.it)

Allegato 1

TARIFFE DEGENZA RICOVERI

TIPOLOGIA CAMERA	RETTA GIORNALIERA
Camera privata a due letti	154,00 + iva 22%
Camera privata singola	204,00 + iva 22%
Camera ASL con 2 <sup>a</sup> letto non utilizzato (integrazione alberghiera)	50,00 + iva 10%
Camera ASL	0,00

PAZIENTI PRIVATI : sui medicinali, gli esami di laboratorio, di radiologia, di cardiologia, FKT ed extra come bar, telefono, lavanderia, pannoloni viene applicata l' IVA del 22%.

PAZIENTI ASL: sull'integrazione alberghiera viene applicata l' IVA 10%; sugli extra come bar, lavanderia, pannoloni viene applicata l' IVA del 10%

Allegato 2

SERVIZIO CORTESIA

**SIG**.....**CAM**.....

**RICOVERATO DAL**.....**AL**.....

Il comportamento dei nostri Medici è stato gentile e professionale?



E' stato visitato e sottoposto a Elettrocardiogramma il giorno stesso del ricovero?



Il comportamento dei nostri infermieri è stato gentile e professionale?



Le sono stati effettuati gli esami del sangue il giorno dopo (venerdì escluso)?



Ha trovato il vitto di Suo gradimento?



E' stato soddisfatto della pulizia della camera?



E' stato soddisfatto della pulizia della biancheria?



Firma \_\_\_\_\_

(Da consegnare compilato all' U.R.P)

-----

**PER DARE IL GIUDIZIO AL SERVIZIO: METTERE UNA CROCE AL SIMBOLO ☺ PER GIUDIZIO POSITIVO PER GIUDIZIO NEGATIVO**

Allegato 3

Posti letto totali n. 60 di cui accreditati n.45  
Classificazione ex D.M.30.06.1975  
Prov. accreditata dal 01.01.1995  
Accreditata definitivamente dal 02.08.2006 DGR n.124.3645

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Direttore Generale : Prof. R. Massei  
Drettore Sanitario: Prof. E. Bartoli

P.L. autorizzati      P.L. accreditati

RAGGRUPPAMENTO  
RESPONSABILE Prof. E. Bartoli

n.60      n.45

UNITA' FUNZIONALI

EQUIPE MEDICA

Medicina generale

n.15      n. 0

Prof. Massei Riccardo  
Dr. Robbiati Bianca Rosa

Lungodegenza 1

n.25      n.25

Dr. Grande Claudio  
Dr. Vanzini Marco

Lungodegenza 2

n.20      n.20

Dr.Giorgino GiovanniMassimo  
Dr. Gerbi Neritan

Totale

n.60      n.45

FUNZIONE SVOLTA

EQUIPE MEDICA

69 D.I.A di 1° Livello

Dr. Poerio Nicola	RESPONSABILE
Dr Francone Fabio	CONSULENTE
Dr.Gerbi Jolanda	CONSULENTE
Dr Sauro Luigi	CONSULENTE

98 Laboratorio Analisi

Dr.Colombo Roberto	RESPONSABILE
Dr. Brigatti Alessandra	SOSTITUTO RESP.

08 Ambulatorio Cardiologia

Dr. Bartoli Ettore	RESPONSABILE
Dr. Bielli Massimo	CONSULENTE
Dr. Sauro Giuseppe	CONSULENTE

ALTRI P.I. Besseghini Giorgio ESPERTO FISICO

Allegato 4

**SEGNALAZIONE**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>RECLAMO</b> | <input type="checkbox"/> <b>OSSERVAZIONE</b>       |
| <input type="checkbox"/> <b>ENCOMIO</b> | <input type="checkbox"/> <b>VERBALE/TELEFONICO</b> |
|   | <input type="checkbox"/> <b>SCRITTO</b>            |

Cognome e nome del paziente \_\_\_\_\_

Nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Ricoverato dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ Cam \_\_\_\_\_

Nominativo di chi presente il reclamo \_\_\_\_\_

Reparto/Servizio interessato \_\_\_\_\_

**MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

(Da consegnare all'URP)

Ai sensi dell'art.13 e 79 del D.Lgs 196 del 30.06.2003 La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati da questa Azienda nel rispetto della Sua Privacy conformemente a quanto disciplinato dall'art.7-8 e 9 del suddetto Decreto.