

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)
(Direttore Sanitario : Dr. Amos Pedrini)

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 che partono dalla stazione ferroviaria (autolinea Comazzi tel. 0322 844862 - taxi tel. 0322 242345).

I numeri di telefono sono 0322.243722, 0322.243724
e-mail 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 O₂ centralizzato, di servizi autonomi, TV e telefoni portatili 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 tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

I colloqui con i Medici di Reparto dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e con il Primario il lunedì, mercoledì e il giovedì ore 12.00 alle ore 13.00

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, 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) delegazione di Arona , è presente per dare supporto e conforto ai pazienti.

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) 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 15.00, 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° 6 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 saranno a carico dei pazienti.

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.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni ambulatoriali esterne vengono effettuate con prenotazione telefonica, via e-mail (poliambulatorio@sancarloarona.it) o direttamente allo sportello con la richiesta di un medico (dalle ore 08.30 alle 16.30 in orario continuato, dal lunedì al venerdì). In regime di accreditamento con richiesta del medico collegandosi al CUP REGIONE PIEMONTE.

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. 6605) che si incaricherà dell'acquisto.

POSTA

E' possibile ricevere e spedire corrispondenza dall'ufficio ricoveri (interno 6605).

TELEFONO E WIFI

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

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Parrocchia di Arona garantisce l'assistenza religiosa, con la presenza di un Sacerdote ogni lunedì.

SEZIONE TERZA - Diritti e doveri dei cittadini

DIRITTI

Il cittadino:

1. ha diritto ad essere curato nel migliore dei modi, con premura ed attenzione senza discriminazioni economiche, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche e religiose;
2. ha diritto ad 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 ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con giusto rispetto. Ha diritto inoltre di conoscere il nominativo e il ruolo con cui 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 ad essere informato tempestivamente sulle eventuali variazioni nell'erogazione della prestazione o delle difficoltà a fruire del servizio;
7. ha diritto ad 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 (è proibito effettuare video, foto e registrare audio nei reparti e negli ambulatori)
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. **(All.4)**. E' comunque gradito che venga segnalato subito a voce il disagio per poter intervenire prontamente.





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.sancarloarona.it - e-mail: info@sancarloarona.it

Allegato 1

TARIFFE DEGENZA RICOVERI

TIPOLOGIA CAMERA	RETTA GIORNALIERA
Camera privata a due letti	160,00 + iva 10%
Camera privata singola	204,00 + iva 10%
Camera ASL con 2 ^a letto non utilizzato (integrazione alberghiera)	55,00 + iva 10%
Accompagnatore (pensione completa)	80,00 + iva 10%
Camera ASL	0,00

PAZIENTI PRIVATI : gli esami di laboratorio, di radiologia, di cardiologia, FKT sono esenti IVA

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: Dr. A. Pedrini

P.L. autorizzati P.L. accreditati

RAGGRUPPAMENTO
RESPONSABILE Dr A. Pedrini

n.60 n.45

UNITA' FUNZIONALI

EQUIPE MEDICA

Medicina generale

n.15 n. 0

Dr. Robbiati Bianca Rosa
Dr Trivi Alessandra Graciela

Lungodegenza 1

n.25 n.25

Dr.Giorgino GiovanniMassimo
Dr. Vanzini Marco
Dr Musica Gabriele

Lungodegenza 2

n.20 n.20

Prof. Massei Riccardo
Dr. Gerbi Neritan

Guardia Medica

Dr Gentile Fabio
Dr. Mele Angelica
Dr Bottino Sbaratta Chiara

Totale
FUNZIONE SVOLTA

n.60 n.45

EQUIPE MEDICA

69 D.I.A di 1° Livello

Dr. Poerio Nicola RESPONSABILE
Dr Masnaghetti Barbara CONSULENTE
Dr.Gerbi Jolanda CONSULENTE

08 Ambulatorio Cardiologia

Dr. Campana Carlo RESPONSABILE
Dr. Bielli Massimo CONSULENTE
Dr. Sauro Giuseppe CONSULENTE
Dr . Dong Paolo CONSULENTE

ALTRI P.I. Besseghini Giorgio ESPERTO FISICO

Allegato 4

SEGNALAZIONE

- | | |
|---|--|
| ☐ RECLAMO | ☐ OSSERVAZIONE |
| ☐ ENCOMIO | ☐ VERBALE/TELEFONICO |
| | ☐ SCRITTO |

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.