



CARTA DEI SERVIZI SANITARI DELLA CASA DI CURA SAN ROSSORE

Gentile Cliente,

La **carta dei servizi** della Casa di Cura è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile senza difetti. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfacimento delle sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

Il Presidente
Avv. Andrea Madonna

S O M M A R I O

PRESENTAZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

STRUTTURE E SERVIZI

AMBIENTI DELLA CASA DI CURA

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

COLLEGAMENTI E PRENOTAZIONI

INFORMAZIONI UTILI

COSTI E FATTURAZIONE

ACCESSO AGLI AMBULATORI DA PARTE DEI CLIENTI ESTERNI

DIAGNOSTICA

LABORATORIO DI ANALISI

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLA CLIENTELA

RECLAMI

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Privata San Rossore S.r.l. , opera all'indirizzo di: Viale delle Cascine, 152/f – 56122 PISA (Centralino:050 586.111; fax: 050 532.063 – 050 586338; e-mail: info@sanrossorecura.it; URL: <http://www.sanrossorecura.it>.

STRUTTURE E SERVIZI

Sorta alla fine degli anni '60, dal 2006 è sottoposta a lavori di ristrutturazione e di ampliamento che si concluderanno nell'anno 2009. Tali lavori si sono resi necessari sia per adeguare i requisiti di qualità previsti, per le attività ospedaliere, dalle leggi nazionali e regionali oltre che dalle direttive europee, sia per assicurare il grado più alto di sicurezza per gli operatori e per i nostri assistiti.

La Casa di Cura Privata San Rossore è una struttura Polispecialistica che svolge direttamente attività di diagnosi e cura in stato di Degenze, Ricoveri Brevi e Trattamenti Terapeutici Ambulatoriali. Nel Centro Diagnostico è possibile eseguire rapidamente Accertamenti ed Indagini Cliniche, Check-up completi, generali o mirati. Ospita, inoltre, un Centro Medico per visite specialistiche ambulatoriali di diverse discipline.

I reparti di degenza sono dotati di 70 posti letto in camere da uno o due letti (di prima o seconda classe) fornite dei servizi più oltre elencati.

Sono anche disponibili camere con salotto annesso.

I pasti per i degenti ed i loro accompagnatori sono scelti da menù alla carta e preparati direttamente su ordinazione giornaliera dalla cucina interna alla Casa di Cura.

La Casa di Cura San Rossore non è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera medicina privata per tutti i servizi che fornisce.

Dal mese di maggio 2002 è, comunque, operativa, tra la Casa di Cura e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana una convenzione per l'utilizzo di spazi e di servizi finalizzati all'esercizio della libera professione intramuraria in regime di ricovero e specialistica ambulatoriale, rivolta a pazienti ricoverati e non.

Anche con l'Azienda U.S.L. n. 2 di Lucca, con l'Azienda U.S.L. n. 6 di Livorno e con l'Azienda U.S.L. n. 12 di Viareggio, sono in corso specifici accordi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il principio fondante sul quale si basa l'assistenza fornita dalla Casa di Cura San Rossore è quello della "centralità del paziente". Tutte le risorse interne: strutturali, tecnologiche e professionali sono quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell'Utente, garantendogli una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, ed assicurandogli il migliore conforto ambientale e assistenziale durante la degenza ed il rispetto della Sua persona.

In particolare, la Casa di Cura San Rossore intende salvaguardare i seguenti diritti del Paziente:

Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:

Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del cittadino ricoverato, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.

Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.

Condizioni ambientali, nella fornitura dei servizi alberghieri e sanitari, tali da evitare ogni spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.

Diritto alla libertà di scelta, garantendo:

Libertà di scelta della equipe medica e delle tecniche di cura.

Accesso alla struttura in tempi solleciti, anche nel caso di scelte di degenza di livello più economico.

Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.

Diritto alla qualità delle cure, garantendo:

Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti. Prestazioni di qualità.

Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.

Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.

Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico anche mediante corsi di aggiornamento.

Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

Diritto all'informazione, garantendo:

Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.

Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.

Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.

L'agevole identificazione del personale interno.

Un ragguaglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort.

La possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all'informazione, qualora il Paziente non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.

Diritto al reclamo, garantendo:

La possibilità di presentare reclami.

Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.

Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.

La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Legge 196/03) Lei può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio clienti:

disporre che per il Suo ricovero sia mantenuto il completo anonimato;

individuare le persone alle quali può essere comunicato, ad esclusione di altre, il Suo stato di salute;

conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

STRUTTURE E SERVIZI

AMBIENTI DELLA CASA DI CURA

Il complesso della Casa di Cura è articolato su tre strutture indipendenti, dislocate su una vasta area verde.

Palazzina A – Quattro livelli, mq. 550 c.a. – Ospita studi medici.

Palazzina B – Due livelli, mq. 530 c.a. – Ospita studi medici Edificio Centrale – 5 livelli, mq 19200 ca. :

Piano scantinato: Servizi ed impianti tecnologici.

Piano Terreno – Ufficio Servizi Operativi (Centralino, Segreteria Medici, Accettazione e Dimissione e Ufficio relazioni con la Clientela), Laboratorio Analisi, Studi Medici e di Diagnostica.

Piano Primo – Camere con servizi annessi, Blocco operatorio con tre sale, Reparto di Anestesia e Rianimazione.

Piano Secondo – Camere con servizi annessi, Blocco di Ostetricia e Ginecologia con due sale parto, nursery e neonatologia, Servizi di Diagnostica.

Piano Terzo – Studi Medici

La Casa di Cura San Rossore mette a disposizione dei propri Clienti di n. 70 posti letto in camere situate al primo ed al secondo piano.

Ogni camera dispone di n. 1 o 2 letti. Nella prima classe è sempre prevista la possibilità di un letto a disposizione dell'accompagnatore per il pernottamento.

Oltre alle normali attrezzature occorrenti per la cura degli Ospiti, tutte le camere sono dotate di servizi autonomi, di apparecchio TV, di impianto di aria condizionata, di apparecchio telefonico con ricezione e chiamata per l'Italia e per l'estero, di vista panoramica. Ogni camera di degenza è direttamente collegata con la guardiola delle infermiere ai piani, mediante impianto acustico e fonico.

Sono presenti al piano terra ed ai piani di degenza, sale di attesa nelle quali è possibile sostare.

L'ampio parcheggio (150 posti auto) il giardino ed il servizio di bar-ristorante accolgono i Pazienti ed i loro visitatori.

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

La Casa di Cura San Rossore eroga, in regime di ricovero, servizi e prestazioni di diagnosi e cura inerenti le branche di **Medicina e Chirurgia**, attraverso le seguenti Unità Funzionali, rispettivamente di:

MEDICINA GENERALE
CARDIOLOGIA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA
ORTOPEDIA
OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Nell'ambito dell'Ambulatorio Chirurgico di Secondo Livello sono altresì attive delle unità operative indirizzate ai campi della **Medicina Estetica**, dell'**Uro-andrologia** e dell'**Oculistica**.

La Casa di Cura ospita un **Centro Medico** presso il quale visitano specialisti di grande prestigio in ambulatori appositamente attrezzati e con servizio autonomo di prenotazione e segreteria per le seguenti specialità:

CARDIOLOGIA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA
DIABETOLOGIA E MALATTIE DEL METABOLISMO
MEDICINA ESTETICA
ENDOCRINOCHIRURGIA
ENDOCRINOLOGIA
MEDICINA GENERALE
GERIATRIA
IPERTENSIONE
NEUROLOGIA
OCULISTICA
ONCOLOGIA
ORTOPEDIA
OSTETRICIA E GINECOLOGIA
OTORINOLARINGOIATRIA
PSICHIATRIA
UROLOGIA

Presso la Casa di Cura è possibile eseguire, previa prenotazione, accertamenti diagnostici e trattamenti terapeutici, anche senza necessità di ricovero.

Le attività del **CENTRO DIAGNOSTICO** sono le seguenti:

Check-up, medici e chirurgici.
Cardiologia (E.C.G. basale e da sforzo, Dinamica Holter, Doppler-sonografia, Ecocardiografia).
Diagnosi prenatale (Ecografia in gravidanza, Amniocentesi, Indagini di laboratorio).
Ecografia Internistica, Chirurgica, Ostetrico-Ginecologica.
Endoscopia (Broncoscopia, Esofago-Gastro-duodenoscopia, Colonscopia, Cistoscopia).
Laboratorio di analisi cliniche (emato-chimica, batteriologia,

cito-istopatologia, dosaggi ormonali).
Medicina Nucleare (Scintigrafia).
M.O.C. (Densitometria Ossea Computerizzata).
Radiologia, Mammografia, Ortopantomografia.
Terapia subintensiva e rianimazione.
Tomografia computerizzata (T.A.C.).
Risonanza magnetica articolare. (R.M.N.)
Servizio per l'Infertilità e la procreazione assistita.
Servizio per l'obesità e i disturbi del comportamento alimentare.
Servizio di Laserterapia (chirurgica, ginecologica, dermatologica, osteoarticolare).
Servizio di Medicina Estetica.
Servizio per i disturbi della Menopausa.
L'esecuzione degli esami diagnostici e dei trattamenti e la responsabilità dei Servizi sono affidate a medici esperti, altamente qualificati.
Per ogni tipo di esame è garantita rapidità di esecuzione e di rilascio del referto

La Casa di Cura per specifiche emergenze cliniche è dotata di un servizio di **Assistenza Medica Intensiva**.

COLLEGAMENTI E PRENOTAZIONI

La Casa di Cura è raggiungibile facilmente in auto (cfr. di seguito piante) o con mezzi di trasporto pubblico (stazioni FF.SS. di Pisa e Pisa San Rossore - Linea Urbana Autobus con biglietti acquistabili presso l'Ufficio Servizi Operativi), ed ha un ampio parcheggio interno (150 posti) riservato agli ospiti, ai visitatori ed ai dipendenti. Il Centralino è attivo dalle ore 6.00 alle ore 22.00. I numeri telefonici sono i seguenti: 050/586111; fax 050/532063.

Per le prenotazioni, anche telefoniche, inerenti ricoveri, visite mediche e prestazioni diagnostiche ambulatoriali è disponibile un servizio di segreteria (tel. 050 586.217, 050 586.335, 050 586.336) con il seguente orario: dal lunedì al venerdì ore 8.30 – 13.30 e 15 - 18; il sabato dalle ore 9 alle ore 13.

INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo e l'avvio delle procedure d'ingresso e di pagamento è a disposizione della clientela l'Ufficio Servizi Operativi (lunedì – sabato ore 8-20) ubicato al piano terra.

Il personale – medico, infermieristico e tecnico sanitario – della Casa di Cura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

Il ricovero deve avvenire, salvo eccezioni preventivamente concordate, fra le 7,30 e le 8,30 del mattino.

E' indispensabile che il Paziente, al momento dell'ingresso nella Casa di Cura, **consegna alla caposala tutti gli esami o le cartelle cliniche precedenti, avendo cura di informarla circa i medicinali assunti abitualmente.**

L'orario delle visite ai degenti è libero dalle ore 9,00 alle ore 21,00, compatibilmente con le esigenze e le necessità mediche e di reparto.

Accompagnatori e visitatori devono attenersi alle norme fissate dai Medici Curanti e dal personale responsabile della Casa di Cura, per tutto ciò che riguarda l'assistenza al degente.

All'interno della Casa di Cura, al piano terra è a disposizione un bar-ristoro, presso il quale è possibile anche acquistare quotidiani, settimanali, riviste e libri tascabili. Il bar è aperto tutti i giorni (feriale 7.30 - 20, sabato e festivi 7.30 – 13.30). Sempre al piano terra è a disposizione un punto telefonico con scheda.

I signori accompagnatori possono usufruire del servizio ristorante, ordinando il pranzo al personale del Bar, presso il quale è disponibile il menù.

Dell'ordinazione dei pasti per i degenti si occupa, mediante la compilazione di apposita modulistica e secondo le indicazioni dei medici curanti, il personale infermieristico.

Poiché, per motivi di sicurezza, le camere non possono

essere chiuse a chiave, è necessario che gli ospiti adottino le opportune cautele per la salvaguardia dei valori e degli oggetti in loro possesso, utilizzando, in particolare, la cassaforte ubicata nell'armadio.

Per il ritiro dei referti archiviati e delle copie delle cartelle cliniche, la richiesta deve essere rivolta alla Segreteria della Direzione Sanitaria al mattino dalle ore 9,00 alle ore 11,00. All'interno della Casa di Cura è presente un servizio di lavanderia con personale addetto a disposizione dei pazienti. Nell'edificio gli accessi sono predisposti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di barriere architettoniche. **Nei locali interni è vietato fumare.**

ACCETTAZIONE, CURA E DIMISSIONE CLIENTI INTERNI

La Casa di Cura Privata San Rossore non è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera medicina privata per tutti i servizi che fornisce. L'esistenza di Accordi, più o meno articolati, con alcune Aziende Ospedaliere, non muta tale status.

La Casa di Cura non effettua il servizio di pronto soccorso, pertanto il ricovero - di norma previa prenotazione - può essere disposto soltanto da un Medico convenzionato direttamente con la Casa di Cura, ovvero operante nell'ambito di Aziende Ospedaliere che hanno in corso, con la stessa, specifici accordi formalizzati.

Le domande di ingresso, ferma restando la particolare procedura prevista per quelle riferibili alla Convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana, devono essere inoltrate alla Capo Sala di turno (tramite il Centralino, tel. 050 586.111, orario lun.-sab.: 7-20.30, dom. 7-14) che riceve la richiesta, verifica la disponibilità della struttura e accerta che il Medico Curante sia convenzionato, direttamente o indirettamente, con la Casa di Cura, ovvero strutturato nella stessa. In caso affermativo, annota nome, cognome e numero di telefono del Paziente ed inserisce la prenotazione nell'apposito schedario. Qualora l'Interlocutore non sia assistito da Medico convenzionato, la Capo Sala sottopone alla sua scelta l'elenco relativo. Il rispetto di tale procedura garantisce, ad esclusione di altri, la disponibilità della camera per il giorno del ricovero

Il Paziente, all'arrivo, deve rivolgersi alla Reception. Il personale addetto verifica l'esistenza della Sua prenotazione e, qualora non sia già conosciuto per precedenti degenze, gli richiede la consegna di un documento di riconoscimento legalmente valido (carta d'identità o passaporto), ne effettua la copia (che, nel caso di partorienti, dovrà essere doppia in quanto un esemplare è da archiviare con la denuncia di nascita) e si informa circa i mezzi di pagamento che intende utilizzare per effettuare il previsto versamento del deposito cauzionale. L'Ospite è quindi invitato ad accomodarsi nel salottino di attesa, mentre viene avvisata la Capo Sala in servizio perché sia accompagnato nella camera assegnatagli.

Il personale addetto all'Accettazione informa quindi il Paziente circa l'ammontare del previsto deposito cauzionale, nel caso non sia assistito da polizza di assicurazione. Qualora la degenza si prolunghi e/o il deposito effettuato si riveli inadeguato, l'Amministrazione richiederà ulteriori acconti integrativi. L'eventuale rilascio, in tali occasioni, di assegni bancari, sarà oggetto di annotazione sulle relative ricevute rilasciate ai Pazienti.

Qualora il Paziente dichiari di essere assistito da Polizza di Assicurazione ed esibisca le necessarie credenziali, l'Accettazione verificherà immediatamente l'esistenza di specifica convenzione con la Compagnia indicata, che sarà subito contattata, allo scopo di ottenere l'autorizzazione al

ricovero e l'impegno alla copertura delle spese relative. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Cliente sarà informato senza indugio che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.

Il personale incaricato dell'accoglienza e dell'accompagnamento del Paziente illustra a lui ed all'eventuale accompagnatore i servizi e le modalità di uso della dotazione di camera e consegnerà le cartelline con le informazioni utili di carattere pratico, lo stampato relativo alla richiesta di copia della cartella clinica, la modulistica inerente l'Indagine interna sulla qualità percepita dalla clientela e la presente Carta dei Servizi.

La Capo Sala fa visita al Paziente e gli fornisce le informazioni di carattere logistico più importanti inerenti la degenza. Provvede, altresì, all'espletamento della procedura di ammissione facendo sottoscrivere la modulistica necessaria. Nella stessa occasione, la Capo Sala illustra la normativa vigente (Legge 31/12/96 n. 675) volta a tutelare la riservatezza dei Pazienti, relativamente ai loro dati personali e clinici e richiede il consenso formale all'utilizzo dei dati stessi per gli scopi espressamente indicati.

In alcuni casi, per l'esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche, è richiesta la firma di una specifica autorizzazione (**consenso informato**) al Medico Curante; il Paziente o chi ne ha la responsabilità ha diritto a richiedere ed a ricevere dal personale medico tutte le informazioni che ritenga necessarie per esprimere il proprio consenso.

Il Medico Curante, prescelto dall'utente ha la responsabilità degli interventi diagnostici e terapeutici che vengono svolti da lui direttamente e/o da suoi collaboratori e/o, su sua indicazione, dal personale medico e paramedico della Casa di Cura.

Soltanto al Medico Curante e/o ai suoi collaboratori possono essere richieste le informazioni su iter diagnostici e terapie.

La Casa di Cura garantisce attraverso l'organizzazione interna medica e paramedica, in osservanza delle normative di legge vigenti, i servizi clinici di base e gli interventi di emergenza, regolati dagli ordinamenti ai quali uniformarsi sotto il controllo della Direzione Sanitaria.

Per permettere l'opportuna assistenza i degenti devono soggiornare all'interno della Casa di Cura. Le eventuali uscite devono essere autorizzate dal Medico Curante e/o dal Medico di Guardia in servizio. In tale caso, il paziente è tenuto a firmare l'apposito modulo con orario di uscita e di rientro. Il rientro non può avvenire, comunque, oltre le ore 22

La Casa di Cura per specifiche emergenze cliniche è dotata di un servizio di Assistenza Medica Intensiva a tariffa speciale (della quale si può avere informazioni presso l'Ufficio Accettazione). La degenza presso tale reparto è decisa dal Medico Curante. L'accompagnatore può, a richiesta,

conservare anche la camera di degenza a condizioni particolari previi specifici accordi con la Casa di Cura.

Ogni necessità ed esigenza del Paziente deve essere immediatamente segnalata, per gli eventuali interventi, al personale infermieristico in servizio mediante i sistemi di chiamata sonora e fonica.

La dimissione del Paziente è disposta dal Medico Curante, mediante la compilazione della Scheda di Dimissione Ospedaliera

Al momento della dimissione, l'Utente è tenuto a saldare integralmente, presso l'Ufficio Servizi Operativi - Accettazione, che è in grado di fornire eventuali chiarimenti, le fatture per le prestazioni della Casa di Cura e dei Medici Curanti. Ciò, fatto salvo quanto previsto dalle convenzioni con le Compagnie di Assicurazione. Qualora siano stati effettuati esami o prestazioni il cui ammontare non sia ancora noto, verrà emessa successivamente, non appena possibile, un'ulteriore fattura a saldo.

Per ogni Degente, sulla base dei dati obiettivi, dei referti diagnostici e di quanto dichiarato dal Paziente medesimo sotto la propria responsabilità, viene compilata la Cartella Clinica e la Scheda di Dimissione. Tali documenti, redatti con rigorosa esattezza e completezza dal Medico Curante, contengono tutte le informazioni relative all'iter diagnostico e terapeutico del Cliente. La Direzione Sanitaria cura la conservazione, in archivio, della relativa documentazione e gli Uffici Servizi Operativi e Servizi Amministrativi, Riassuntivi e di Supporto la coadiuvano nella predisposizione e nella consegna dei duplicati ai Pazienti. Copia conforme all'originale della cartella clinica può infatti essere richiesta, secondo le normative vigenti, alla Direzione Sanitaria, mediante la compilazione di apposito modulo.

In caso di situazioni di emergenza insorgenti nella propria camera o segnalate all'esterno, Degenti e visitatori dovranno attenersi alle norme affisse nelle camere e nei locali comuni ed alle indicazioni impartite dal personale della Casa di Cura.

COSTI E FATTURAZIONE

I Clienti hanno il diritto di richiedere, preventivamente, informazioni sulle tariffe sanitarie ed alberghiere praticate e sugli onorari dei Medici Curanti che hanno prescelto. Tali informazioni sono disponibili, senza alcun impegno da parte degli interessati, presso l'Ufficio Servizi Operativi, direttamente (orario 8-20) o telefonicamente ai numeri 050 586.335/336 (orario lun-ven 9-13/15-18, sab. 9-12).

La Casa di Cura e molti medici hanno stipulato con primarie Compagnie di Assicurazione delle specifiche convenzioni che prevedono la copertura diretta delle spese sostenute dai titolari delle polizze sanitarie. Al riguardo, è necessario che il Paziente assicurato segnali subito la circostanza all'Accettazione che richiederà, alla Compagnia indicata, l'impegno al versamento delle spese che saranno conteggiate. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Cliente sarà informato senza indugio che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.

La persona che vuole essere curata e/o ricoverata nella Casa di Cura ha piena libertà di scelta del Medico Curante fra quelli convenzionati con la Casa di Cura o facenti parte dell'organico della stessa, pertanto, il rapporto che il Paziente instaura con il Medico Curante prescelto e con i suoi collaboratori è un rapporto fiduciario e professionale diretto; ciò vale anche per gli onorari dei Medici che verranno quindi direttamente fatturati dai medesimi.

Per ragioni fiscali vengono in genere rilasciate più fatture a fronte di un unico ricovero. Infatti, oltre al documento della Casa di Cura, ciascun medico curante o facente parte dell'equipe che ha seguito il Paziente presenta la propria nota di spesa.

Relativamente ai costi, si evidenzia che, fatto salvo quanto successivamente precisato circa l'Accordo esistente con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana, sono a carico dei Clienti:

Fatturazione Casa di Cura (IVA 20%, eccetto gli extra)

la retta giornaliera di 1° o di 2° classe (*)
i diritti di sala operatoria
i costi della diagnostica, dei medicinali e del materiale sanitario
le spese telefoniche (eventuali)
gli extra (cfr. sotto, punto "n°")

(*) Il giorno della dimissione, la retta non viene addebitata se questa avviene entro le ore 12.

Fatturazione Singoli Medici (esenzione IVA)

gli onorari dell'equipe medica

L'Accordo con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana (A.O.U.P.) prevede che la Casa di Cura metta a disposizione della stessa strutture e servizi per l'esercizio della libera professione intramuraria in regime di ricovero da parte dei Dirigenti Sanitari che hanno optato per il rapporto di lavoro esclusivo nelle discipline di: Medicina Generale, Cardiologia, Chirurgia Generale, Ostetricia e Ginecologia, Ortopedia, Chirurgia Plastica, Oculistica e Uro-andrologia (le ultime due discipline solo in regime di one day surgery). I costi relativi, a carico della clientela, sono i seguenti:

Fatturazione A.O.U.P.

(in esenzione IVA, salvo punto "g")

compenso richiesto dal Dirigente Sanitario AOUP prescelto dal paziente quale medico curante;
compenso richiesto dalla equipe medica o chirurgica composta da Dirigenti Sanitari AOUP che affianca il Dirigente Sanitario prescelto;
compenso per assistenza medica anestesiologicala prestata da Dirigenti Sanitari AOUP all'eventuale intervento chirurgico, forfetariamente determinato nella misura del 25% del compenso del 1° Operatore;
compenso per l'equipe anestesiologicala della Casa di Cura che provvede alla garanzia della continuità assistenziale anestesiologicala del paziente, nel caso di intervento chirurgico, forfetariamente determinato nella misura del 5% del compenso del 1° operatore;
costo di eventuali prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate da Dirigenti Sanitari AOUP, presso la Casa di Cura, in regime di libera professione intramuraria, su richiesta ed in favore del paziente ricoverato ai sensi dell'art. 4 dell'Accordo;
costo di eventuali prestazioni specialistiche ambulatoriali e/o procedure interventistiche erogate da Dirigenti Sanitari AOUP, presso le strutture AOUP, in regime di libera professione intramuraria, su richiesta ed in favore del paziente ricoverato, ai sensi dell'art. 3 comma 5 dell'Accordo;
differenza tra la tariffa complessivamente richiesta dalla Casa di Cura per la prestazione di ricovero erogata (comprensiva di tutte le prestazioni siano esse di diagnostica strumentale e/o di laboratorio connesse alla patologia ed allo stato clinico del paziente) e gli oneri posti a carico del Servizio Sanitario Regionale come determinati dalla delibera della Giunta Regionale n. 355 2/4/2001 lettera C punto 2 (+ I.V.A. 10%). Ciò, al netto di quanto fatturato direttamente dalla Casa di Cura (sub k);
costo delle eventuali indagini di diagnostica strumentale e di laboratorio effettuate dall'AOUP su richiesta del paziente, non connesse alla patologia ed allo stato clinico del medesimo;
quota da attribuire all'AOUP, forfetariamente determinata nella misura del 10% della tariffa stabilita dalla regione per l'erogazione della medesima prestazione a carico del Servizio

Sanitario Regionale, come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 355 del 2/4/2001 lettera C punto 3 lettera c;

quota da attribuire all'AOUP per costi aggiuntivi sostenuti per assicurare l'esercizio dell'attività, non posti a carico del Servizio Sanitario Regionale, forfetariamente determinata nella misura del 18% delle voci relative ai compensi dei Dirigenti Sanitari AOUP per le prestazioni libero professionali intramurarie erogate presso la Casa di Cura (a, b, c, e);

Fatturazione Casa di Cura

(IVA 20%, salvo punto "n", relativo a prestazioni previste dall'art. 15 D.P.R. 633/1972 e succ. modificazioni)

tariffa relativa alla retta giornaliera per comfort alberghiero per il numero dei giorni di degenza effettivamente usufruiti;
costo delle eventuali indagini di diagnostica strumentale e di laboratorio effettuate dalla Casa di Cura, su richiesta del paziente, non connesse alla patologia ed allo stato clinico del medesimo;
spese telefoniche (eventuali)
extra (bevande, telefonate, menù particolari non compresi nel menù quotidiano della Casa di Cura e non motivati da esigenze sanitarie, etc.) a richiesta del paziente;
la tariffa prevista per l'assistenza "alla persona" cioè la presenza costante di un operatore di supporto non sanitario (c.d. badante) all'interno della stanza di degenza, a richiesta del paziente;

ACCESSO AGLI AMBULATORI DA PARTE DEI CLIENTI ESTERNI

Presso l'Ufficio Servizi Operativi è attiva la Segreteria che ha il compito di ricevere le richieste di visite specialistiche da parte della clientela (tel. 050-586217 – orario lun-ven 8.30 – 19.30, sab 8.30 – 13.00) di annotare gli appuntamenti relativi, di curare, quando richiesto dai Medici, i flussi dei Pazienti e di procedere all'incasso delle prestazioni erogate agli stessi. Ciò, fatte salve le esigenze di taluni Professionisti che, attraverso le segreterie personali, gestiscono direttamente i propri appuntamenti.

La Segreteria Medici, verificata la disponibilità dei Professionisti attraverso l'utilizzo dell'agenda elettronica, concorda la data e l'ora della visita, acquisisce i dati anagrafici ed il recapito telefonico del Cliente ed effettua la scadenatura dell'impegno.

Il Paziente, alla data ed all'ora stabilita, si presenta alla Segreteria che, dopo avere verificato l'esistenza della prenotazione della visita, lo informa in merito alla normativa vigente (L. 196/03) finalizzata a garantire la riservatezza dei suoi dati clinici e personali e richiede la sottoscrizione della formula di "consenso". Al Paziente vengono quindi fornite indicazioni sulla ubicazione della sala di attesa dell'ambulatorio pertinente.

Una volta terminata la visita, i Clienti transitano nuovamente dalla Segreteria presso la quale versano i corrispettivi relativi alle prestazioni erogate dai Medici, stabiliti in base agli accordi precedentemente intercorsi con ciascuno di essi, e, dopo aver effettuato il pagamento, ritirano le ricevute relative, emesse dalla Segreteria stessa in nome e per conto dei Professionisti interessati, liberi o extra-moenia, o dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana, se intra-moenia.

DIAGNOSTICA

Per quanto riguarda gli appuntamenti, l'accoglienza ed il pagamento si applica, sostanzialmente, la prassi delineata per gli ambulatori, ivi comprese le informazioni sulla privacy e l'acquisizione del documento relativo al "consenso".

La fatturazione avviene a nome della Casa di Cura.

LABORATORIO DI ANALISI

Anche agli Utenti esterni del Laboratorio, puntualmente informati della vigente normativa in tema di privacy, è richiesto il rilascio, in occasione dell'accettazione, della prevista dichiarazione di "consenso".

Qualora l'effettuazione di analisi venga disposta nell'ambito dell'attività ambulatoriale svolta da Medici convenzionati, il Paziente provvederà al loro pagamento insieme all'onorario della visita. Sarà cura dei Medici stessi segnalare specificamente l'esistenza di tale prescrizione alla Segreteria, al termine della visita.

Gli esami richiesti da Utenti esterni durante l'orario di apertura della Segreteria dovranno sempre essere pagati anticipatamente.

Nel caso di Clienti non ricoverati, il personale addetto effettuerà i prelievi ed il Laboratorio eseguirà le analisi solo se gli interessati esibiranno la ricevuta del relativo pagamento. In proposito, costituisce eccezione, quanto previsto al punto seguente.

La consegna dei referti è strettamente subordinata al regolamento del sospeso.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA

Il livello dei servizi offerti dalla casa di cura è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard, al fine di migliorarli.

Fa infatti parte dell'essenza stessa dell'ospitalità privata, che si basa sulla libera scelta personale, mirare a fornire le migliori cure per la soddisfazione dei Pazienti.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici.

Poiché obiettivo dell'amministrazione è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla clientela, i suggerimenti forniti dalla stessa sono considerati oltremodo utili per confrontare la coerenza tra le attese esistenti ed il livello dei servizi effettivamente ricevuti.

Ad ogni Paziente viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato in occasione dell'ingresso nella Casa di Cura, la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità. Ciò, al fine di attuare gli interventi necessari a migliorare l'efficienza globale dell'azienda.

Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la Legge sulla Tutela della Privacy D. Lgs. 196/03).

In ogni caso, i dati così raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto possono essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

RECLAMI

Qualora, per qualsiasi motivo il Cliente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni ai dirigenti medici ed infermieristici.

Ogni lamentela o rimostranza inerente a problematiche mediche, ovvero all'accoglienza in senso generale, può, comunque, essere inoltrata all'Ufficio Relazioni con la Clientela, verbalmente o per scritto, in carta libera o utilizzando la "Scheda per la segnalazione di carenze e disservizi", a disposizione presso gli Uffici: Servizi Operativi e Relazioni con la Clientela.

Il reclamo, orale o scritto, relativamente al quale la direzione della Casa di Cura San Rossore si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma, potrà essere consegnato personalmente al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con la Clientela, inoltrato per posta, per fax (050 532.063) o per e-mail (urc@sanrossorecura.it).