

Carta dei Servizi



**Casa di cura privata
Città di Bra S.p.a.**

Aggiornata al 26 gennaio 2017

Indice

Presentazione

Direzione e organizzazione aziendale

Organigramma

Principi e obiettivi generali

Dove siamo

Servizi erogati dalla Casa di Cura

Ricovero Ordinario - Day Surgery - Intervento Chirurgia Ambulatoriale

Attività Specialistica Ambulatoriale

Reparti di degenza

Raggruppamento Acuzie

Raggruppamento Post Acuzie

Servizi di Supporto

Servizio di Anestesia

Servizio di Laboratorio Analisi

Servizio di Diagnostica per Immagini

Servizio di Poliambulatorio

Servizio di Continuità Assistenziale

Applicazione degli standard di qualità

Contatti

PRESENTAZIONE

La Casa di cura privata “Città di Bra” può vantare oltre quarant’anni di esperienza al servizio dei pazienti, con particolari specializzazioni nei settori più importanti della diagnostica, della chirurgia e della medicina. I medici specialisti e il personale qualificato fanno della Casa di cura una struttura tra le più avanzate del Piemonte. Il riconoscimento della sua “eccellenza” si è concretizzato nell’accreditamento istituzionale in fascia A, deliberato dalla Regione Piemonte con D.G.R. n. 33-8153 del 30.12.02, dopo puntuale verifica dei requisiti strutturali e organizzativi richiesti.

Una struttura sanitaria all’avanguardia

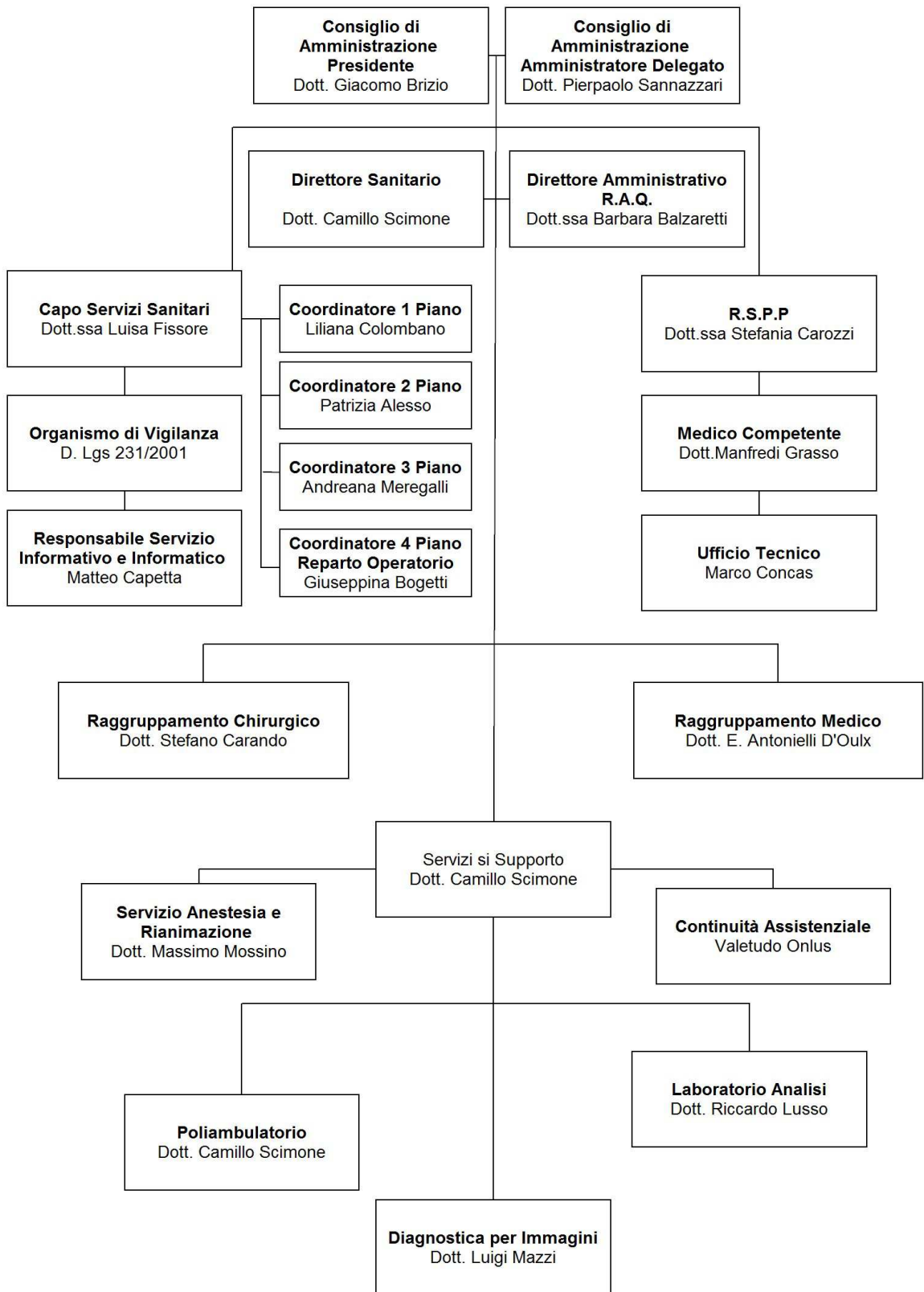
Dotata di 139 posti letto, la Casa di cura è articolata in due aree di degenza di acuzie e post acuzie, con relative specialità di medicina generale, chirurgia generale e vascolare, ortopedia, chirurgia oculistica, urologia e otorinolaringoiatria, e recupero rieducazione funzionale di I° livello *in fase di accreditamento*.

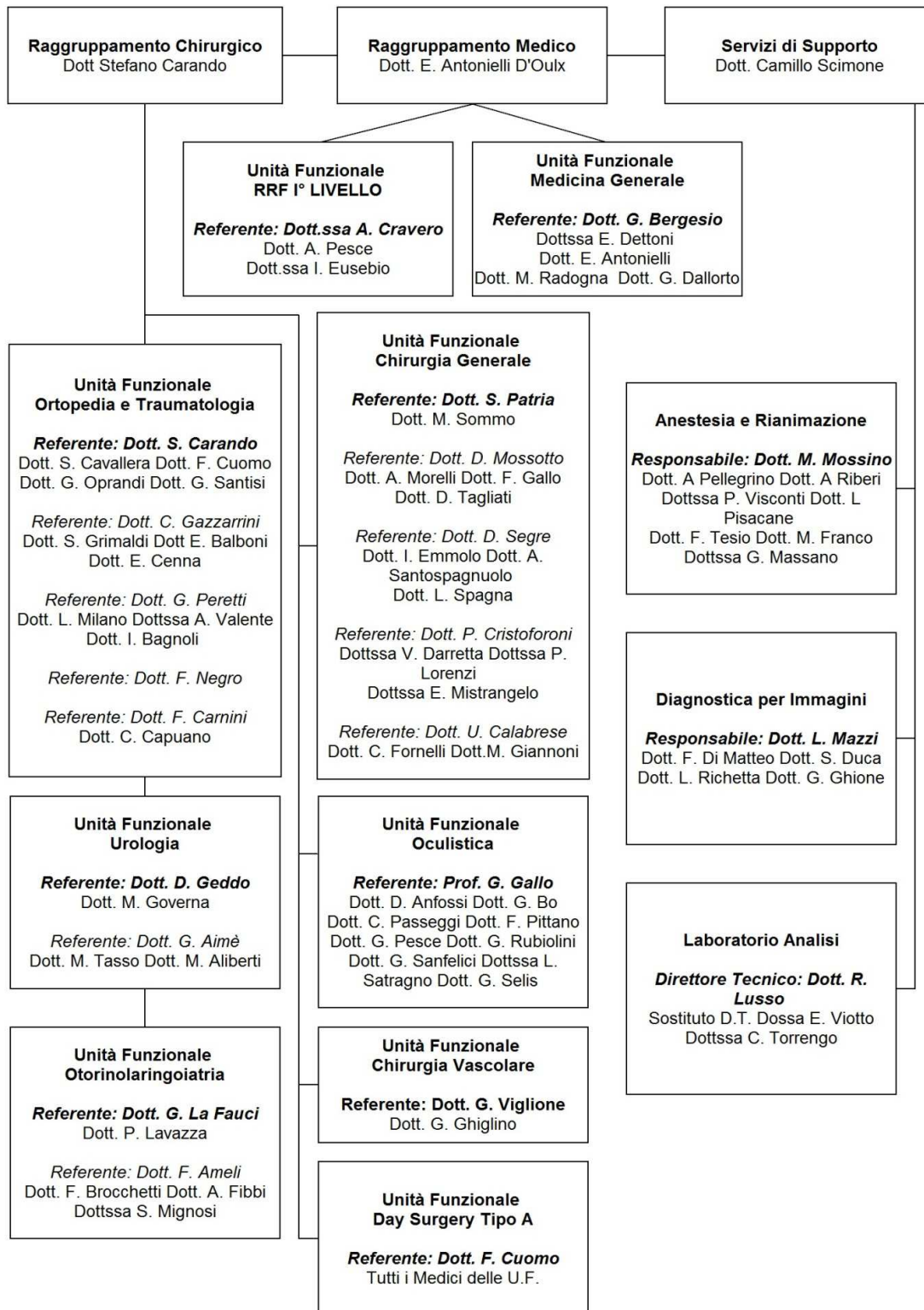
E’ presente un Centro di Procreazione Medicalmente Assistita, autorizzato dalla Regione Piemonte con D.D. n 421 del 18.11.2004. E’ attrezzata di un completo laboratorio di patologia clinica, di ambulatori medici e chirurgici, di una moderna palestra per la riabilitazione motoria dei pazienti ricoverati. Il centro di diagnostica per immagini (Risonanza Magnetica, Artroscan, Ecocolordoppler, Ecografia, Tac e

Radiologia tradizionale) può vantare un sistema di apparecchiature tecnologicamente avanzate e si pone all'avanguardia in questo settore.

La Casa di cura privata "Città di Bra" è una struttura in grado di trattare numerose patologie, ed essendo accreditata dal Servizio Sanitario Regionale, che provvede direttamente al pagamento delle prestazioni sanitarie erogate ai pazienti assistiti, è in grado di accogliere ogni paziente munito della sola richiesta del medico curante. Essa eroga inoltre prestazioni di diagnostica e di ricovero pagate in proprio o mediante assicurazione Sanitaria.

ORGANIGRAMMA





Principi e obiettivi generali

La Casa di cura privata “Città di Bra” considera universale il diritto alla tutela della salute, fa proprie tutte le raccomandazioni delle autorità sanitarie nazionali e internazionali ed uniforma la propria attività ai seguenti principi:

Eguaglianza

L’accesso alla struttura e il trattamento dei pazienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti dei pazienti si basa sui criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni, ed è diretto ad evitare ogni atteggiamento di ingiustizia o di favoritismo.

Continuità

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Efficienza ed efficacia

L’organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è ispirata al criterio del miglioramento continuo.

Diritto di scelta

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, tra le strutture pubbliche e private accreditate, la struttura di cura a cui rivolgersi.

Partecipazione

I pazienti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l’osservanza delle norme di legge.

Dove siamo

La Casa di cura privata “Città di Bra”,
Via Montenero, 1 - 12042 Bra (CN), dista:

- . 50 Km da Torino
- . 46 Km da Cuneo

Come raggiungere la struttura

Percorsi consigliati per chi proviene da Torino e Savona:

Autostrada Torino-Savona con uscita Marene e indicazioni per Bra.

Per chi proviene da Cuneo e da Asti:

S.S. 231 Cuneo-Asti.

E' possibile raggiungere la struttura anche utilizzando il treno da Torino, da Savona, da Cuneo e da Asti.

Per le aree limitrofe sono disponibili inoltre collegamenti in autobus per Bra.

Servizi erogati dalla Casa di cura

La Casa di cura privata “Città di Bra” è una struttura polispecialistica accreditata dal Sistema Sanitario Nazionale. Tutte le attività cliniche e assistenziali della Casa di cura sono coordinate dalla Direzione Generale e dalla Direzione Sanitaria.

Modalità di erogazione

Il paziente può essere ricoverato in Casa di Cura, in modalità programmata e non con carattere di urgenza, secondo criteri cronologici e di priorità clinica, in ottemperanza della normativa vigente:

- in degenza ordinaria
- in regime di Day Surgery
- in regime di chirurgia ambulatoriale

Ricovero ordinario:

Si intendono ricoveri ordinari, quelli che non rivestendo carattere di urgenza emergenza, possono essere programmati nel tempo secondo criteri cronologici e di priorità clinica; ricovero continuativo nelle 24 ore, con due o più pernottamenti in Casa di Cura.

Gli esami diagnostici legati al ricovero

Per quanto riguarda le prestazioni legate al ricovero la Casa di Cura si attiene a quanto disciplinato dalla Regione Piemonte:

“Le prestazioni strettamente e direttamente correlate ad un ricovero programmato sono esenti dal pagamento del ticket, se sono effettuate

presso la struttura del ricovero o presso un'altra struttura indicata dalla stessa. Se invece il ricovero non avviene o avviene in una struttura differente rispetto a quella prevista, viene richiesto il pagamento del ticket come per tutte le prestazioni che non sono finalizzate a un ricovero.

Anche gli esami eseguiti entro 7 giorni dalla data di dimissione da un ricovero e prescritti dal medico della struttura di ricovero prima della dimissione sono considerati compresi nel ricovero stesso, e per questo è escluso il pagamento del ticket. Sono esenti dal pagamento del ticket anche le visite post-ricovero chirurgico, asportazione suture, medicazioni e rimozione drenaggi entro 30 giorni dalla dimissione. Il ticket deve essere pagato invece per quelle prestazioni prescritte nella visita post-ricovero”.

Intervento in Day Surgery

La Day Surgery è un modello organizzativo che rappresenta la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa della Casa di Cura, di effettuare interventi chirurgici ed anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno, o con eventuale pernottamento, in anestesia locale, loco-regionale o generale. Si differenzia dalla chirurgia ambulatoriale in base alla natura degli atti chirurgici da ricomprendersi, alle sedi di attuazione, alla procedura amministrativa (S.D.O. - scheda di dimissione ospedaliera) ed a tutto quanto disciplinato dalla normativa vigente.

Per i pazienti ammessi all'attività di day surgery l'eventuale necessità di ulteriore assistenza è garantita dal personale dell'unità di degenza di riferimento e per le prime 24 ore successive all'intervento viene garantita:

- la continuità delle cure anche al di fuori dell'orario di attività, compresi i giorni prefestivi e festivi, tramite la reperibilità del medico specialista nella branca di riferimento dell'intervento effettuato
- la fornitura diretta dei farmaci e dei dispositivi necessari.

In caso di necessità la Casa di Cura garantisce il ricovero del paziente nell'unità di degenza ordinaria di riferimento ed ha formulato un apposito protocollo con la ASLCN2 per le modalità di allertamento e trasferimento dei pazienti ricoverati in regime di day surgery presso la Casa di Cura Città di Bra al Dea dell'Ospedale di Alba (cfr. Prot. 39367 del 11/06/2007).

L'assistenza in regime di day surgery comprende gli esami e le visite preoperatorie, l'intervento chirurgico e le visite postoperatorie e prevede la compilazione della Scheda di Dimissione Ospedaliera. Tali prestazioni pre e post operatorie, effettuate entro 30 giorni dall'intervento chirurgico, rientrano nell'episodio di ricovero e non sono soggette a compartecipazione da parte del paziente.

Per poter realizzare questa forma di ricovero è necessario che il chirurgo, sulla base dell'intervento da effettuare e delle condizioni cliniche e sociali del paziente, formuli un giudizio di idoneità alla suddetta tipologia di ricovero.

Intervento in Chirurgia Ambulatoriale.

La Chirurgia Ambulatoriale è un modello organizzativo che rappresenta la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive, praticabili senza ricovero, in ambulatori, ambulatori protetti o in sala operatoria, in anestesia topica, locale, loco-regionale e/o analgesia. Le attività di chirurgia ambulatoriale non sono effettuate in regime di ricovero e le patologie trattate e le procedure eseguite devono poter richiedere solo una breve osservazione postoperatoria, con la possibilità di un eventuale ricovero.

Le Cartelle Cliniche delle prestazioni erogate in regime di attività di chirurgia ambulatoriale della Casa di Cura rispondono ai requisiti di quelle per le attività erogate in regime di day surgery (anamnesi, referti esami, scheda anestesiologicala, consenso informato, atto operatorio, diario clinico, visita post ecc..) ad eccezione della presenza della Scheda di Dimissione Ospedaliera (non prevista normativamente).

Ricovero ordinario - Intervento in Day Surgery - Intervento in Chirurgia Ambulatoriale.

- a) attività propedeutica al ricovero
- b) la documentazione
- c) il registro di prenotazioni
- d) l'elenco ricoverati
- e) il consenso informato
- f) la privacy
- g) la dimissione

a) attività propedeutica al ricovero

A seguito della richiesta del medico di base, l'interessato deve presentarsi o telefonare al reparto di competenza dove il medico specialista, dopo la valutazione del caso, ne disporrà il ricovero, concordandone le modalità e i tempi con l'interessato.

b) la documentazione

per ogni ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- Richiesta del medico di base
- Carta d'identità
- Tessera Sanitaria

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

c) il registro di prenotazioni

Presso i locali del pre ricovero è consultabile il registro di prenotazione che, sotto la responsabilità dei medici delle equipe, garantisce la massima trasparenza in merito a modalità e tempi di prenotazione dei ricoveri, nel totale rispetto della privacy dei pazienti e della normativa Regionale sulla gestione delle liste di attesa.

d) l'elenco ricoverati

presso l'ufficio informazioni è depositato l'elenco aggiornato dei pazienti ricoverati, al fine di permettere al personale addetto di fornire indicazioni utili.

e) il consenso informato

Si fa riferimento alla Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15.11.02: Ogni individuo ha il diritto ad

accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con un preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizioni di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica. In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi. Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento. Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

f) la privacy

ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di

salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale. Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia necessariamente consentito o richiesto).

La Casa di Cura applica il D. lgs 196/2003.

g) la dimissione

la dimissione dal ricovero è disposta dal medico di turno sentito il medico curante o può avvenire su richiesta del ricoverato.

Nel secondo caso, l'interessato è chiamato a sottoscrivere la dichiarazione di voler essere dimesso sotto la propria responsabilità. Al momento della dimissione viene consegnata la documentazione relativa al ricovero indirizzata al medico curante nella quale sono evidenziate la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche da seguire presso il proprio domicilio.

Avvertenze durante il ricovero:

- Rispettare tutte le indicazioni del personale medico e infermieristico per rendere ottimale il risultato delle cure prestate;
- Evitare l'assunzione di medicinali e cibi introdotti dall'esterno, senza aver prima consultato il personale medico del reparto;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno della struttura ospedaliera per contribuire a rendere l'ambiente più sano e sicuro;
- Rispettare gli orari di visita dei ricoverati, in modo da evitare disturbo sia agli altri pazienti sia al personale impegnato nelle attività di diagnosi e cura. Anche durante l'orario consentito i visitatori sono invitati a lasciare ad ogni caso la camera durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche e ad evitare eccessivo affollamento nelle camere dove vi sono più letti di degenza, soprattutto in presenza di pazienti appena operati o in gravi condizioni;
- Utilizzare apparecchi televisivi e radiofonici nel rispetto delle esigenze degli altri pazienti, a volumi contenuti ed in orari limitati;
- Non utilizzare apparecchi telefonici cellulari nei locali dove è vietato, al fine di non interferire con il funzionamento di apparecchiature elettromedicali;
- Riferire al personale ogni allontanamento dal reparto, al fine di evitare, a causa dell'assenza, ritardi e disservizi nell'esecuzione delle attività diagnostiche e terapeutiche;
- Chiarire serenamente con il personale reali o presunte situazioni di disagio o disservizio, collaborando in tal modo al loro superamento;

- Segnalare, anche dopo la dimissione, problemi, difficoltà e disservizi riscontrati durante il ricovero in modo che si possa operare per il miglioramento del servizio offerto;
- Si consiglia di non custodire nella propria camera di degenza grosse somme di denaro o oggetti di valore. La Casa di cura non si assume responsabilità di furti o di smarrimenti di oggetti di valore. Per la custodia di valori i degenti possono rivolgersi all'ufficio accettazione (piano seminterrato).

In caso di ricovero, portare con sé:

- precedente documentazione clinica
- l'elenco di eventuali medicinali che si stanno assumendo a domicilio
- biancheria personale
- pigiama o camicia da notte / vestaglia o giacca da camera
- pantofole
- asciugamani
- necessaire per la cura dell'igiene personale

Attività specialistica ambulatoriale

Per accedere alle prestazioni specialistiche ambulatoriali della Casa di Cura in regime di accreditamento è sempre necessaria la richiesta rilasciata dal medico di base ed eventuale documentazione richiesta all'atto della prenotazione.

- a) la prenotazione
- b) l'accesso alla prestazione
- c) il pagamento del ticket

d) il ritiro del referto

a) La prenotazione

Per la Diagnostica per Immagini:

rivolgersi direttamente all'Ufficio Prenotazioni della Casa di cura, sito al piano interrato, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 oppure telefonare allo 0172/472450 oppure inviare un fax allo 0172/472454 o per informazioni inviare una mail all'indirizzo ufficio.prenotazioni@ccbra.it;

Per gli esami ambulatoriali e le visite specialistiche:

rivolgersi all'Ufficio Prenotazioni della Casa di cura, sito al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18 oppure telefonare allo 0172/472490 o per informazioni inviare una mail all'indirizzo poliambulatorio@ccbra.it

Al momento della prenotazione vengono comunicati all'utente giorno, ora e luogo in cui la prestazione verrà effettuata.

Data e ora verranno fissate in relazione alle esigenze dell'utente, che può anche richiedere notizie sui tempi di attesa. Per quanto riguarda gli esami di laboratorio (prelievi di sangue e consegna campioni biologici), non è necessaria la prenotazione. In materia di liste d'attesa la Casa di Cura segue le direttive della Regione Piemonte.

b) L'accesso alla prestazione

Il giorno dell'esame, l'utente, munito della richiesta del medico di base, deve presentarsi all'ora stabilita presso gli sportelli

dell'Accettazione della Casa di Cura siti al piano interrato, dove dovrà ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni). Le visite e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio. Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Se l'utente è impossibilitato a presentarsi in ambulatorio nel giorno e nell'ora stabilita, è tenuto a comunicare, anche telefonicamente, la propria assenza allo sportello dove è stata effettuata la prenotazione.

c) **Il pagamento del ticket**

Il pagamento del ticket avviene presso gli sportelli dell'Accettazione prima di accedere alla prestazione. In alcuni casi è possibile che il pagamento debba essere effettuato a valle della prestazione. Si accettano pagamenti in contanti, Bancomat e Carte di Credito

d) **Il ritiro del referto**

Tutti i referti che non vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione diagnostica devono essere ritirati da parte dall'interessato o da una persona munita di delega (foglio rilasciato al momento dell'accettazione). Il ritiro avviene presso l'Ufficio Informazioni sito al piano interrato della Casa di Cura dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Altri servizi erogati dalla Casa di Cura

Prestazioni e servizi in libera professione

Pazienti assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale

Per i pazienti assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale che lo richiedono all'atto della prenotazione, la Casa di cura può mettere a disposizione camere dotate di miglior comfort alberghiero.

In tal caso, l'assistito sottoscrive all'atto del ricovero un modulo che espone gli importi a suo carico, secondo le tariffe previste dalla Delibera Reg. Piemonte n° 102-21017, allegato D, in data 25.05. 1988, e successivi adeguamenti.

Pazienti paganti in proprio

Le modalità di accesso per i pazienti paganti in proprio sono le seguenti: accordo con il sanitario competente per la parte clinica; adesione alle condizioni tariffarie proposte dall'amministrazione mediante sottoscrizione di un apposito modulo per l'impegno sulla spesa preventiva.

Servizi generali

Informazioni e accoglienza

Per ogni tipo di indicazione ci si può rivolgere all'Ufficio Informazioni situato all'ingresso della Casa di cura nel piano interrato.

L'ufficio è aperto 24 ore su 24. Coloro che hanno difficoltà di deambulazione possono richiedere alla portineria, nell'ingresso, la disponibilità di una sedia a rotelle. Per chi ha difficoltà di

orientamento, è disponibile un servizio di accompagnamento da parte del personale della Casa di cura.

Servizi amministrativi di interesse per l'utenza

Per ogni certificazione legata alla degenza (certificati di ricovero, di dimissione, ecc.) è possibile rivolgersi allo sportello dell'Ufficio Accettazione situato al piano interrato.

Per ottenere copia della cartella clinica è necessario presentare richiesta all'ufficio accettazione. La copia viene rilasciata, previo pagamento, entro 7 giorni dalla data di richiesta, a cartella clinica conclusa, presso il medesimo ufficio.

E' anche possibile richiederne l'invio a domicilio. Presentando richiesta all'ufficio accettazione e previo pagamento delle spese relative, la Casa di Cura può rilasciare copie degli esami radiografici effettuate durante il periodo di ricovero.

Camere mortuarie

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione, il deposito e l'esposizione della salma; il servizio dispone di un separato accesso dall'esterno.

Reclamo del paziente

Il modulo di compilazione del reclamo può essere ritirato presso l'Ufficio informazioni della Casa di cura oppure dalla caposala del reparto. Una volta compilato il reclamo:

- può essere depositato dall'utente negli appositi contenitori siti ai piani;
- inoltrato in busta chiusa al Direttore Sanitario.

I moduli contenuti all'interno del contenitore vengono periodicamente raccolti dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità, registrati mediante data e numero progressivo e sottoposti all'attenta analisi della Direzione Sanitaria in collaborazione con la Direzione Generale.

Comfort alberghiero

La Casa di cura dispone di 139 posti letto, in stanze da 1-2 letti con servizi igienici. Tutti i letti sono dotati di armadietti-guardaroba, comodino con piano mobile, luce individuale, articolazioni mobili, dispositivo di chiamata e prese per i gas medicali. Ogni reparto dispone di camere con servizi igienici per disabili. Tutti i piani sono dotati di locali di soggiorno e di luoghi idonei al colloquio con i parenti da parte dei medici dell'unità di degenza.

Pasti e orari

I pasti sono preparati nella cucina presente nei locali della Casa di cura e distribuiti in tutti i reparti grazie ad appositi carrelli. Le persone ricoverate possono scegliere cosa mangiare in base ad un menù proposto il giorno precedente e stabilito a partire dalle indicazioni dietologiche riferite alla patologia.

Orario pasti:

- Colazione: distribuita tra le 7 e le 7.30
- Pranzo: distribuito tra le 12 e le 12.30

- Cena: distribuita tra le 19 e le 19.30

Orari per le visite ai degenti

I degenti possono ricevere visite nei seguenti orari:

- giorni feriali: dalle 14.00 alle 16.30 e dalle 19.00 alle 20.00
- giorni festivi: dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 17.30

Nelle camere di degenza non possono entrare più di due visitatori per ciascun paziente.

Nei reparti non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei dodici anni. I ricoverati che lo richiedano possono ricevere visite di bambini al di fuori dei reparti, in altri locali della Casa di cura.

Servizio mensa per i familiari dei degenti

I famigliari che prestano servizio di assistenza continuativa, possono usufruire del servizio mensa ospedaliero prenotandosi presso il Capo sala entro le ore 10. Il costo del pasto, che verrà consumato in reparto, dovrà essere pagato presso la cassa dell'ufficio accettazione.

Servizio di assistenza religiosa

La Casa di cura dispone di cappella interna per le funzioni religiose e si avvale di assistenti religiosi esterni. La S. Messa viene celebrata secondo gli orari esposti in cappella. I Fedeli di Religioni diverse da quella Cattolica possono richiedere alla Caposala del reparto e ottenere assistenza e funzioni da parte di ministri del culto di appartenenza.

Giornali e bar

Nel parco della Casa di cura si trova il bar con rivendita di giornali. Durante i giorni feriali, in mattinata, un addetto si reca nei reparti con beni di conforto e riviste. Al piano terra della Casa di Cura sono altresì presenti dei distributori automatici di bevande fredde e calde in servizio h 24.

Parrucchiere

Presso la Casa di cura è disponibile un servizio di parrucchiere. Per usufruirne è necessario contattare il Capo sala che provvederà a convocare i parrucchieri. E' anche possibile richiedere il proprio parrucchiere di fiducia, concordando l'orario di accesso con il Capo sala.

REPARTI DI DEGENZA

Primo piano: medicina generale, ortopedia, RRF I° livello (*in fase di accreditamento*).

Secondo piano: urologia, chirurgia generale e vascolare, oculistica, ortopedia.

Terzo piano: ortopedia, otorinolaringoiatria

Quarto piano: oculistica, ortopedia in day surgery e/o ambulatoriale

Il Ricovero nel Raggruppamento Chirurgico

A seguito della valutazione del chirurgo specialista viene disposto il ricovero e concordata la data del pre ricovero e del ricovero/intervento.

Il giorno del pre ricovero, il paziente, deve presentarsi allo sportello dell'Ufficio Accettazione sito al piano interrato della Casa di Cura per la registrazione amministrativa e la predisposizione della Cartella Clinica, ritirando dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "R" (ricoveri).. Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare all'orario indicato presso l'Ufficio Informazioni sito al piano interrato il quale provvederà a indicare il reparto designato per il ricovero. La documentazione clinica sarà già presente in reparto.

Per ulteriori dettagli consultare, al termine di questa sezione l'apposita Scheda di reparto *Raggruppamento Chirurgico: Ortopedia, Chirurgia Generale e Vascolare, Oculistica, Otorinolaringoiatria e Urologia.*

Il Ricovero nel Raggruppamento Medico

Con la richiesta del medico di base, l'utente deve presentarsi o telefonare in reparto dove il medico specialista, dopo la valutazione del caso personale, ne disporrà il ricovero, concordandone le modalità e i tempi con l'interessato, in relazione alla disponibilità di posti letto. Il giorno del ricovero, il paziente o un suo familiare, deve presentarsi allo sportello dell'Ufficio Accettazione sito al piano interrato per la registrazione amministrativa e la predisposizione della Cartella Clinica.

Per ulteriori dettagli consultare, al termine di questa sezione l'apposita scheda di reparto *Raggruppamento Medico: Medicina Generale.*

Scheda di reparto Raggruppamento Chirurgico:
Ortopedia, Chirurgia Generale e Vascolare, Oculistica,
Otorinolaringoiatria, Urologia

Come prenotare il ricovero

Per le specialità di Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare e Urologia telefonare al numero 0172 472563 dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 16:00..

Per le altre specialità la prenotazione avviene durante la visita specialistica.

Per informazioni scrivere all'indirizzo prenotazione.ricovero@ccbra.it

Accesso alla prestazione di ricovero

Il pre ricovero: accettazione amministrativa

Al momento della prenotazione del ricovero viene indicato al paziente in giorno e l'ora in cui deve recarsi in Casa di Cura per l'effettuazione di tutti gli esami necessari al ricovero (es. laboratorio; ove previsto rx torace, ECG e visita cardiologica, visita anestesiologicala) di norma circa 7/10 giorni prima dell'intervento chirurgico. In questa giornata (giorno del pre ricovero) il paziente deve recarsi presso gli uffici dell'accettazione al piano interrato per la registrazione e la predisposizione della Cartella Clinica. Documenti necessari:

- impegnativa medico curante
- tessera sanitaria
- documento d'identità

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità

Il pre ricovero: esami clinici

Terminata la fase di accettazione il paziente deve recarsi nei locali dedicati al pre ricovero siti al piano terra dove consegnerà al personale sanitario addetto tutta la documentazione rilasciata dagli uffici.

In fase successiva il paziente viene visitato dal medico della casa di cura che compila la prima parte della cartella clinica con le informazioni generali del paziente e il risultato del racconto anamnestico familiare, remoto e prossimo. In occasione di tale visita il medico chiede al paziente di firmare per accettazione il consenso informato, laddove necessario, dopo aver spiegato allo stesso le modalità di esecuzione dell'intervento e le eventuali criticità. Una volta terminato il pre ricovero al paziente viene confermato il giorno e l'ora del ricovero e/o dell'intervento chirurgico e le modalità operative specifiche.

Il giorno del ricovero/intervento

Ingresso in Casa di cura e accoglienza in reparto

Accoglienza in reparto e assegnazione del posto letto, accettazione sanitaria e visita medica

Il ricovero e l'assistenza medica

- Il giorno del ricovero è dedicato alla preparazione all'intervento chirurgico previsto, alla necessaria assistenza medica pre intervento e all'intervento chirurgico.
- Visita medica di reparto (tutti i giorni).
- Guardia medica (24 ore su 24, tutti i giorni).
- Chirurgo ed anestesista reperibili se non presenti in Casa di cura.

Dimissione

La stabilisce il Chirurgo che ha in cura il paziente al quale verrà consegnata la lettera di dimissione.

Pratiche amministrative di supporto

Richiesta facoltativa di copia della cartella clinica (a pagamento) presso Ufficio Accettazione (piano seminterrato, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.30). La richiesta va effettuata dall'interessato in persona o tramite persona delegata secondo apposito modulo consegnato al paziente. La consegna avverrà entro 7 giorni dalla data di disponibilità della cartella clinica e comunque non oltre i termini di legge. Presso l'Ufficio Accettazione (negli orari dalle 8.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì) si effettua il pagamento di eventuali servizi supplementari o di comfort alberghiero e il rilascio di eventuali certificati di ricovero.

Scheda di reparto *Raggruppamento Medico:*
Medicina Generale

Come prenotare il ricovero

La prenotazione del ricovero viene effettuata telefonicamente dal medico specialista o dal medico di base e successivamente mediante la compilazione del modulo di Proposta di Ricovero. L'iscrizione ai Registri di Ricovero avviene in ordine cronologico sulla base delle categorie di priorità clinica. Il paziente sarà ricontattato telefonicamente per indicazione del giorno e ora di ricovero.

Quali documenti sono necessari:

- Impegnativa di ricovero dello specialista del DSM o del medico di base
- Carta d'Identità
- Tessera Sanitaria e Codice Fiscale

Ingresso in Casa di Cura e accoglienza in reparto

- Il giorno del ricovero rivolgersi direttamente all'Ufficio Accettazione (non in reparto) per le necessarie pratiche amministrative
- Accoglienza in reparto e assegnazione del posto letto
- Visita medica

Il ricovero e l'assistenza medica

- Visita medica di reparto (di mattina dei giorni feriali)
- Guardia medica (24 ore su 24, tutti i giorni)
- Servizio di pronta disponibilità del laboratorio Analisi
- Servizio di pronta disponibilità della Radiologia

Scheda di reparto *Raggruppamento Medico:*
RRF I° Livello

In fase di accreditamento
Pagina in costruzione

SERVIZI DI SUPPORTO

Servizio di Continuità Assistenziale e Pronta Disponibilità

Servizio di Anestesia

Servizio di Laboratorio Analisi

Servizio di Diagnostica per Immagini

Servizio di Poliambulatorio

Servizio di Continuità Assistenziale e la pronta disponibilità

In Casa di Cura è sempre presente un Medico, munito di telefono portatile. Il **Medico in continuità assistenziale** nella fascia diurna:

- Per il raggruppamento delle acuzie risponde al **telefono interno n. 500**
- Per il raggruppamento delle post acuzie risponde al **telefono interno n. 509**
- Per il servizio anestesia risponde al **telefono interno n. 599**

Il Servizio di pronta disponibilità è garantito :

- dal personale Medico di ciascuna delle U.F. (ortopedia, urologia, orl, chirurgia generale, chirurgia vascolare, oculistica e medicina generale) di appartenenza del paziente in riferimento al chirurgo e/o equipe operatore,
- dal personale Medico del Servizio di Anestesia,
- dal personale Medico del Servizio di Diagnostica per Immagini, con il supporto del personale tecnico,
- dal personale del Laboratorio Analisi,

- dal personale infermieristico di Sala Operatoria,
- dal personale del servizio di manutenzione

I recapiti telefonici del personale Medico in pronta disponibilità sono presenti nei vari reparti di degenza e all'Ufficio Informazioni (n. interno 9 - 0172 472400). Nei reparti di degenza è sempre in servizio almeno un Infermiere Professionale, supportato da almeno un OSS o da un ausiliario.

Servizio di Anestesia

Il servizio di Anestesia e Rianimazione è presente in Casa di cura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 circa. Nelle ore a seguire e nei giorni festivi è sempre attivo un servizio di pronta disponibilità di un Anestesista Rianimatore.

Servizio di Laboratorio Analisi

Il servizio di Laboratorio Analisi è attivo in Casa di cura dalle ore 7.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00. Le restanti ore sono coperte da un servizio di pronta disponibilità da parte del personale Tecnico del Laboratorio.

Per ulteriori dettagli consultare, al termine di questa sezione l'apposita scheda: *Laboratorio Analisi*.

Scheda: *Laboratorio Analisi*

La prenotazione

Per accedere alle prestazioni del laboratorio analisi (prelievi di sangue e consegna campioni biologici), non è necessaria la prenotazione.

Dal lunedì al sabato (solo feriali) dalle ore 7.30 alle 9.30 presentarsi direttamente al Laboratorio Analisi al piano terreno per il prelievo. L'accettazione amministrativa ed il pagamento del ticket vengono eseguiti direttamente nei locali attigui al laboratorio fatta eccezione per la giornata del sabato durante la quale l'accettazione viene effettuata presso l'Ufficio Accettazione al piano seminterrato.

Quali documenti sono necessari

Per le prestazioni in regime di accreditamento sono necessari i seguenti documenti:

- Impegnativa del medico di base
- Carta d'identità
- Tessera Sanitaria.

Per le prestazioni rivolte ai pazienti solventi sono necessari i seguenti documenti:

- Richiesta del medico curante.
- Carta d'identità.
- Tessera Sanitaria.

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità

L'esecuzione degli esami

Il prelievo di sangue o dei campioni biologici necessari viene fatto nell'apposita sala prelievi.

La consegna dei referti

- Per gli esami più comuni i referti verranno consegnati allo sportello dell'ufficio informazioni il giorno lavorativo successivo al prelievo dalle ore 17.00 alle ore 20.00.
- Per gli esami che richiedono un maggiore tempo di refertazione, durante il prelievo verranno indicati il giorno e l'ora in cui sarà possibile ritirare i risultati.

Servizio di Diagnostica per Immagini

Il servizio di Diagnostica per Immagini è attivo in Casa di cura dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. Il fine settimana ed i giorni festivi sono coperti da un servizio di pronta disponibilità da parte del personale Medico e Tecnico di Radiologia. Per accedere alle prestazioni specialistiche ambulatoriali della Casa di cura è sempre necessaria la richiesta rilasciata dal medico di base ed eventuale documentazione richiesta all'atto della prenotazione. Per prenotarsi è possibile rivolgersi all'Ufficio Prenotazioni (piano seminterrato) o telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 allo 0172/472450 o inviare un fax allo 0172/472454. Per qualsiasi informazione contattare ufficio.prenotazioni@ccbra.it Al momento della prenotazione vengono comunicati all'utente giorno, ora e luogo in cui la prestazione verrà effettuata. Verrà comunicato inoltre il giorno in cui sarà possibile ritirare l'eventuale referto. Data e ora verranno fissate in relazione alle esigenze dell'utente, che può anche richiedere notizie sui tempi di attesa.

Prestazioni Specialistiche di Diagnostica per Immagini:

Risonanza magnetica

Tac

Radiografia

Ecocolordoppler (ecodoppler)

Ecotomografia (ecografia)

Per ulteriori dettagli consultare, al termine di questa sezione le apposite schede di Diagnostica per Immagini.

Scheda di Diagnostica per Immagini: *Risonanza Magnetica*

Che cos'è la Risonanza Magnetica

La Risonanza Magnetica (RM) si avvale di un campo magnetico di potenza variabile da 0,3 a 1,5 Tesla e di onde di Radio frequenza che modificano la condizione indotta dal campo magnetico sulle cellule del nostro corpo. L'elaborazione computerizzata di tali modifiche e del ripristino della condizione di partenza consentono di avere delle immagini del nostro corpo utili a raggiungere una diagnosi su eventuali patologie.

La differenza fondamentale tra la TAC e la RM è che in RM si ha la possibilità di vedere al meglio e "ben differenziati" sia gli organi parenchimatosi che i muscoli e i tendini. La RM non dà grandi risultati nello studio del polmone per il quale l'esame di scelta è la TAC.

Nella maggioranza dei casi lo studio RM non richiede mezzo di contrasto. Può rendersi utile la sua somministrazione a giudizio del medico radiologo in casi specifici e in cui la somministrazione del mdc aiuta a raggiungere la diagnosi. Nel caso di pazienti con patologie allergiche note viene richiesta una preparazione anti allergica.

Come si svolge l'esame.

L'indagine viene eseguita con il paziente sdraiato su un lettino e con la zona da esplorare coperta da una bobina di amplificazione del segnale. L'area di studio deve essere posizionata al centro del campo magnetico. Questa è la ragione per cui nello studio del ginocchio il paziente è posizionato con la testa al di fuori del magnete, mentre nello studio della colonna o della testa è necessario che sia all'interno del magnete.

Il paziente durante l'esame non avverte alcuna sensazione se non il rumore prodotto dalle radio frequenze. Per questo viene fatta indossare prima dell'inizio dell'indagine una cuffia di protezione.

La durata dell'esame è in funzione del tipo di esame richiesto e varia da circa 10 minuti a 30 minuti. Avvenendo lo studio RM all'interno di un grosso magnete è necessario che il paziente non abbia nel proprio corpo schegge metalliche che potrebbero essere spostate dal magnete creando danno al paziente.

Qualora il paziente abbia subito interventi che abbiano richiesto il posizionamento di materiali metallici (protesi valvolari cardiache) è indispensabile per poter effettuare l'esame avere una certificazione che il materiale posto sia compatibile con uno studio RM.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene sempre tramite l'Ufficio Prenotazioni (piano interrato).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base

- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

Se il paziente ha subito interventi chirurgici che abbiano reso necessaria l'applicazione di materiali metallici, presentare al momento della prenotazione la certificazione dei materiali impiantati o la documentazione sanitaria che li riguarda. Per ulteriori informazioni relative alla documentazione è sempre utile rivolgersi telefonicamente all'Ufficio Prenotazioni.

L'esecuzione della prestazione.

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita presso il reparto di Diagnostica per immagini (piano terra). Una volta effettuato l'esame l'utente si deve recare munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di:

- Portare eventuali esami precedentemente praticati.
- Compilare l'apposito questionario e consegnare tutta la documentazione al Tecnico di radiologia incaricato.

La consegna dei referti

- Durante la registrazione dell'esame, presso lo sportello dell'accettazione, verranno comunicati il giorno e l'ora in cui il referto sarà disponibile.
- L'esame può ritirato sia dall'interessato che da persona delegata tramite apposito modulo.
- i referti verranno consegnati, a partire dal giorno indicato sul modulo consegnato dall'Ufficio Accettazione, allo sportello dell'ufficio informazioni dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Scheda di Diagnostica per Immagini: T.A.C. *(tomografia assiale computerizzata)*

Che cos'è la T.A.C.

La Tomografia Computerizzata, (TC o CT o TAC) è una metodica di diagnostica per immagini che utilizza, come per le metodiche tradizionali, i Raggi X. Nello studio TC, grazie ad una valutazione computerizzata dell'assorbimento dei Raggi X, si ottengono dei dati sui tessuti esplorati.

Questi dati possono poi essere ricostruiti nei tre piani ortogonali, in qualsiasi ulteriore piano sia utile, e in 3D.

Se utile, decisione che in ultima battuta spetta al medico radiologo che segue l'esame, si somministra un mezzo di contrasto (mdc) , farmaco a base di iodio iniettato per via endovenosa.

A tal proposito è necessario che il paziente sia digiuno da almeno 6 ore.

Alle persone con predisposizione allergica viene chiesto, nel caso in cui debbano essere sottoposte alla somministrazione di mdc, di effettuare una preparazione anti allergica.

In casi molto rari si possono avere effetti collaterali alla somministrazione del mdc. In questi casi l'esame viene immediatamente interrotto ed il paziente viene trattato dai medici anestesisti.

La TAC è vietata alle persone in Gravidanza e vi sono limiti alla somministrazione del mdc per chi soffre già di patologia renale, di patologia cardiaca grave, o di patologia tiroidea non curata.

Come si svolge l'esame.

Il paziente viene posizionato, privo di vestiti e indossando una vestaglia di carta, su un lettino scorrevole che attraversa un anello in cui sono posizionati i tubi radiologici e i detettori che raccolgono le informazioni.

Durante l'esame il paziente, che rimane in costante contatto verbale con il personale sanitario, deve restare fermo per i pochi minuti dell'indagine.

Se è utile la somministrazione del mezzo di contrasto al paziente, prima dell'inizio dell'esame, viene posizionata una ago cannula in una vena del braccio che rimane in sede sino al termine dell'esame.

Al Paziente potrà essere chiesto di trattenere il respiro per pochi secondi e/o di non deglutire.

La durata dell'esame è in funzione dello studio richiesto ma è maggiore il tempo di preparazione del paziente di quello effettivo dell'esame considerata la velocità della macchina di cui disponiamo.

L'indagine non è dolorosa né fastidiosa.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene sempre tramite l'Ufficio Prenotazioni (piano interrato).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione della prestazione.

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita presso il reparto di Diagnostica per immagini (piano terra). Una volta effettuato l'esame l'utente si deve recare munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione. Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione al Tecnico di radiologia incaricato.

La consegna dei referti

- Durante la registrazione dell'esame, presso lo sportello dell'accettazione, verranno comunicati il giorno e l'ora in cui il referto sarà disponibile.
- L'esame può ritirato sia dall'interessato che da persona delegata tramite apposito modulo.
- i referti verranno consegnati, a partire dal giorno indicato sul modulo consegnato dall'Ufficio Accettazione, allo sportello dell'ufficio informazioni dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Scheda di Diagnostica per Immagini: *Radiografia*

Che cos'è la radiografia

L'indagine radiologica si esegue attraverso l'esposizione dell'area da esplorare ai raggi X.

La differenza di assorbimento delle radiazioni viene rivelata da un rilevatore digitale che consente di ottenere una immagine diagnostica.

Lo studio rx viene eseguito sia nel valutare lo scheletro che i polmoni, nonché l'addome.

E' vietato nelle donne in Gravidanza.

Come si svolge l'esame.

La persona, priva di vestiti, viene fatta sdraiare o rimane in piedi, a seconda del tipo di esame, e Le viene chiesto di rimanere immobile e/o di trattenere il respiro se necessario.

Il tempo di esame varia a seconda del numero di aree da esplorare ma è di solito più lunga la preparazione del paziente che il tempo d'esame stesso.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene sempre tramite l'Ufficio Prenotazioni (piano interrato).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione degli esami

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà eseguire l'esame presso il reparto di Diagnostica per immagini (piano terra). In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione al Tecnico di radiologia incaricato.

La consegna dei referti

- Durante la registrazione dell'esame, presso lo sportello dell'accettazione, verranno comunicati il giorno e l'ora in cui il referto sarà disponibile.
- L'esame può ritirato sia dall'interessato che da persona delegata tramite apposito modulo.
- i referti verranno consegnati, a partire dal giorno indicato sul modulo consegnato dall'Ufficio Accettazione, allo sportello dell'ufficio informazioni dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Scheda di Diagnostica per Immagini: *Ecografia*

Che cos'è l'ecografia

L'ecografia è una metodica che utilizza gli ultrasuoni per ottenere delle immagini utili alla valutazione degli organi e dei tessuti.

Gli ultrasuoni utilizzati in ecografia, come dimostrato scientificamente, non hanno effetti nocivi sul corpo umano.

Gli ultrasuoni, per loro caratteristica, vengono riflessi dall'aria. Per cui sono utili per valutare strutture parenchimatose (ad esempio il fegato) o strutture piene di liquidi (ad esempio la vescica) ma non strutture piene d'aria (ad esempio l'intestino).

Come si svolge l'esame

Per effettuare uno studio ecografico è necessario che sulla pelle del paziente venga posto un gel, che facilita la trasmissione degli ultrasuoni. Si utilizzano, a seconda dell'area da esaminare, sonde diverse e che in taluni casi specifici e su richiesta possono essere anche interne come nel caso della ecografia trans vaginale e trans rettale.

Nello studio ecografico dell'addome superiore è necessario che il paziente sia a digiuno da almeno 6 ore.

Nello studio dell'addome inferiore è necessario che la vescica sia ben piena. Per ottenere questo risultato è necessario che il paziente abbia finito di bere 1 litro d'acqua 1 ora prima.

L'indagine, eseguita da ecografista esperto, richiede un tempo di pochi minuti.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene sempre tramite l'Ufficio Prenotazioni (piano interrato).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione degli esami

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà

eseguire l'esame presso gli ambulatori siti al piano terra. In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione all'incaricato.

La consegna dei referti

- Durante la registrazione dell'esame, presso lo sportello dell'accettazione, verranno comunicati il giorno e l'ora in cui il referto sarà disponibile.
- L'esame può ritirato sia dall'interessato che da persona delegata tramite apposito modulo.
- i referti verranno consegnati, a partire dal giorno indicato sul modulo consegnato dall'Ufficio Accettazione, allo sportello dell'ufficio informazioni dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Scheda di Diagnostica per Immagini: *EcoDoppler*

Che cos'è l'ecodoppler

L'eco-Doppler è una tecnica che sfrutta l'effetto Doppler caratteristico dei fluidi in movimento e permette di rappresentare graficamente il passaggio di sangue nei vasi (flussimetria Doppler) o di visualizzare il movimento del sangue per dimostrare la direzione del flusso (eco-color-Doppler) attraverso l'applicazione degli ultrasuoni. L'eco-Doppler permette di esaminare la forma, le componenti e le eventuali alterazioni dei vasi sanguigni, e di osservare il flusso sanguigno.

Come si svolge l'esame.

Si utilizza una sonda emittente-ricevente ad ultrasuoni che, permette la trasmissione acustica dei medesimi. L'esame non è invasivo, è totalmente innocuo e indolore.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene sempre tramite l'Ufficio Prenotazioni (piano interrato).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione degli esami

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà eseguire l'esame presso gli ambulatori siti al piano terra. In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione all'incaricato. **La consegna dei referti**

- Durante la registrazione dell'esame, presso lo sportello dell'accettazione, verranno comunicati il giorno e l'ora in cui il referto sarà disponibile.
- L'esame può ritirato sia dall'interessato che da persona delegata tramite apposito modulo.

- i referti verranno consegnati, a partire dal giorno indicato sul modulo consegnato dall'Ufficio Accettazione, allo sportello dell'ufficio informazioni dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Servizio di Poliambulatorio

Il Servizio di Poliambulatorio è attivo in Casa di Cura dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18. Responsabile del Poliambulatorio è il Direttore Sanitario Dott. Camillo Scimone.

E' necessaria la prenotazione per avere accesso alle prestazioni ambulatoriali.

Per le prestazioni *in regime di accreditamento* sono necessari i seguenti documenti

- Impegnativa del medico di base
- Documento d'identità

Codice fiscale e Tessera Sanitaria

- Per le prestazioni *in regime di libera professione* sono necessari i seguenti documenti Documento d'identità
- Codice Fiscale e Tessera Sanitaria

Scheda di Poliambulatorio: *Cardiologia* *Regime in accreditamento*

Prestazioni Ambulatorio di Cardiologia

Visita Cardiologica - Elettrocardiogramma (E.C.G.) - E.C.G. sotto sforzo (test ergometrico) - Ecografia cardiaca - Holter Cardiaco - Ecografia Transesofagea - Ecografia Transcranica - Eco stress.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene presso gli uffici del Poliambulatorio (piano terra). Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'**esecuzione della prestazione** nel giorno della prestazione, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà eseguire l'esame presso gli ambulatori di Cardiologia (piano terra). In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

La consegna dei referti

Il referto della visita cardiologica, dell'E.C.G. e dell'Ecocardiografia verrà consegnato direttamente dal medico cardiologo al paziente. Per le altre prestazioni durante la registrazione dell'esame, presso lo sportello dell'accettazione, verranno comunicati il giorno e l'ora in cui il referto sarà disponibile. L'esame andrà ritirato dall'interessato in persona; in caso contrario verranno illustrate le modalità di utilizzo del modulo di delega.

Scheda di Poliambulatorio: *Oculistica*

Regime in accreditamento

Prestazioni Ambulatorio di Oculistica

Pachimetria - Topografia Corneale - Yag Laser -- Campo Visivo Computerizzato - Riparazione Retina con Argon Laser - OCT - Fluorangiografia

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene presso gli uffici del Poliambulatorio (piano terra).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione degli esami

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà eseguire l'esame presso gli ambulatori siti al piano terra. In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione all'incaricato.

.

La consegna dei referti

Il referto verrà consegnato direttamente dal medico al paziente.

Per gli esami per cui la refertazione non è immediatamente disponibile verranno date disposizioni in merito al ritiro del referto presso gli Uffici del Poliambulatorio.

Scheda di Poliambulatorio: Urologia *Regime in accreditamento*

Prestazioni Ambulatorio di Urologia

Visita Urologica - Ureterosopia - Cistoscopia - Uretroscopia - Ecodoppler Arterie Renali - Ecodoppler Addome Inferiore - Ecografia Transrettale - Uroflussometria - Instillazione Genitourinaria.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene presso gli uffici del Poliambulatorio (piano terra).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione della prestazione

Il giorno della prestazione, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà eseguire l'esame presso gli ambulatori siti al piano terra. In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Gli esami e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione all'incaricato.

La consegna dei referti

Il referto verrà consegnato direttamente dal medico al paziente.

Scheda di Poliambulatorio: *Chirurgia Generale* *Regime in accreditamento*

Prestazioni Ambulatorio di Chirurgia Generale

Visita Specialistica.

Quali documenti sono necessari per la prenotazione

La prenotazione avviene presso gli uffici del Poliambulatorio (piano terra).

Sono necessari:

- Impegnativa del medico di base
- Codice fiscale e tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Eventuali esami eseguiti precedentemente

Si rammenta che tutti i documenti devono essere in corso di validità.

L'esecuzione della visita

Il giorno della visita, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita munito di tutta la documentazione all'Ufficio Accettazione sito al piano seminterrato, ritirare dal distributore automatico il biglietto riportante la lettera "P" (prestazioni) ed effettuare l'accettazione successivamente alla quale potrà eseguire l'esame presso gli ambulatori siti al piano terra. In alcuni casi il personale potrebbe impartire diverse disposizioni.

Le visite vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutte le prestazioni saranno comunque erogate ai pazienti.

Si rammenta di consegnare tutta la documentazione all'incaricato.

La consegna dei referti

Il referto verrà consegnato direttamente dal medico al paziente.

APPLICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DELLA CASA DI CURA

Gli indicatori proposti nella presente Carta dei Servizi sono il frutto di una ricerca che è stata condotta su 2 distinti filoni:

- a) Ricerca sugli standard di qualità esistenti e/o fissati direttamente da norme internazionali, nazionali e regionali;
- b) Analisi di tutta la documentazione interna all'azienda quale possibile fonte da cui derivare gli standard di qualità.

Sul primo aspetto è stata analizzata la normativa statale e regionale, i codici deontologici dei medici, le carte dei diritti dei cittadini, le carte dei servizi di altre strutture sanitarie e diverse fonti internazionali.

Per quanto riguarda la normativa statale, sono state considerate, in particolare, le seguenti disposizioni legislative:

- D. Lgs n. 502/92, modificato ed integrato dal D. Lgs n. 517/93;
- Il decreto del Ministro della Sanità, del 24.7.1995, contenente indicatori di cui all'art. 10 D. Lgs 502/92;
- Il decreto del Ministro della Sanità del 15.10.1996, contenente indicatori di cui all'art. 14 D. Lgs n. 502/92;
- Il D.P.C.M. del 19.5.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"
- Il D.P.R. del 14.1.1997 "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di requisiti strutturali tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Il D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in merito ai requisiti di privacy.

Per quanto riguarda la normativa regionale, sono state analizzate le seguenti disposizioni (leggi ed atti amministrativi):

- La legge regionale n. 10 del 24.1.1995 “Ordinamento, organizzazione, funzionamento delle aziende sanitarie regionali”;
- La deliberazione del Consiglio Regionale n. 616-3149 del 22.2.2000 e s.m.i. sulle disposizioni attuative del D.P.R. 14.1.1997, in tema di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private;
- La deliberazione di Giunta Regionale n. 59-28477 del 25.10.1999 sul “Sistema regionale di controllo delle attività delle aziende sanitarie”;
- La deliberazione di Giunta Regionale n. 14-10073 del 28.07.2003 e s.m.i.

Oltre alla ricerca sugli “standard esistenti”, è stata condotta un’altra ricerca sulle “fonti interne” all’azienda, facendo ricorso, da un lato, agli strumenti utilizzati per “ascoltare” i cittadini, e dall’altro agli atti interni con i quali sono stati fissati i diversi obiettivi aziendali.

Per quanto riguarda il primo aspetto, sono stati accuratamente analizzati i seguenti documenti:

1. I report aziendali sui reclami;
2. I report aziendali sulle indagini di soddisfazione;
3. Le schede relative alle osservazioni/suggerimenti e proposte da parte dei cittadini;

Per quanto riguarda gli obiettivi aziendali sono stati analizzati gli obiettivi fissati dall’Amministrazione.

Gli standard sono stati suddivisi, in ottemperanza allo schema-tipo della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari di cui al D.P.C.M. 19.5.1995, in 3 aree fondamentali:

- a) Il ricovero ospedaliero
- b) Le visite e gli esami specialistici
- c) L'informazione e la tutela

A. IL RICOVERO OSPEDALIERO

ACCESSO

1. Il tempo massimo di attesa per il ricovero programmato non deve superare quello previsto dalla normativa vigente per la corrispondente classe di priorità clinica

Fonte: *D.G.R.n. 14-10073 del 28 luglio 2003 e s.m.i.*

Motivi: *garantire l'equità nell'accesso alle prestazioni ospedaliere*

INFORMAZIONI

2. Presenza di un'adeguata segnaletica che indichi le attività principali svolte e i percorsi necessari per raggiungerle

Fonte: D.P.C.M. 19 maggio 1995

Motivi: *garantire l'informazione ai cittadini*

3. Presenza di cartelli che indicano:

- Orario di accesso dei visitatori
- Orario di ricevimento dei medici per i parenti e per i pazienti

Fonte: D.P.C.M. 19 maggio 1995

Motivi: *garantire l'informazione ai cittadini*

4. Ai cittadini ricoverati, al momento del ricovero, deve essere consegnato un opuscolo informativo dove sono contenute tutte le informazioni utili per la degenza

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: *garantire l'informazione ai cittadini*

5. Consegna a tutti i cittadini ricoverati di un foglio informativo relativo alla struttura presso la quale sono ricoverati contenente informazioni specifiche del reparto stesso

Fonte: D.P.C.M. 19.5.1995

Motivi: *garantire l'informazione ai cittadini*

6. Presenza nella struttura del punto informazioni

Fonte: D.P.C.M. 19.5.1995 - D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

7. Il punto informazioni deve essere collocato in un posto facilmente accessibile e immediatamente identificabile e deve essere aperto almeno 4 ore al giorno per tutti i giorni lavorativi

Fonte: D.P.C.M. 19.5.1995

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

8. Il personale sanitario deve essere perfettamente identificabile e deve perciò essere munito di cartellino di identificazione visibile e leggibile

Fonte: L.123 del 03.08.2007 e D.Lgs. 81 del 09.04.2008

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

9. Il paziente e i suoi familiari devono essere informati circa il nome, la posizione e le funzioni dei membri dello staff incaricato dell'assistenza

Fonte: D.M. 15 ottobre 1996

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

INFORMAZIONE SANITARIA

10. Il medico deve informare il cittadino in modo chiaro e comprensibile in relazione a: diagnosi, terapia, stato di salute

Fonte: Codice di deontologia medica

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

11. Il medico deve informare il paziente sull'esito di tutti gli esami a cui è stato sottoposto

Fonte: Corte di Cassazione n. 364 del 15.1.1995

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

ASSISTENZA SANITARIA ED INFERMIERISTICA

12. Le risposte del personale infermieristico alle chiamate dei degenti devono essere effettuate entro 1 minuto

Fonte: Manuale Tecnico dell'A.P.Q.

Motivi: garantire la tempestività dell'assistenza

13. Per ogni paziente deve essere predisposto un piano di cura e di assistenza

Fonte: The Australian Council on Health Standard, 1995

Motivi: Assicurare l'appropriatezza clinico-assistenziale delle prestazioni erogate

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

14. In ciascun bagno deve essere presente un campanello di allarme funzionante

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire la tempestività dell'assistenza

15. Ogni posto letto deve essere dotato di:

- Comodino
- Una sedia
- Campanello di allarme funzionante
- Punto-luce funzionante

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire un livello adeguato di comfort per l'utente

16. In tutte le stanze di degenza deve essere garantita l'intimità e la privacy delle persone attraverso la collocazione di paraventi o divisori tra un letto e l'altro

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: rispettare il pudore e la privacy del paziente

17. Ad ogni degente deve essere garantita la possibilità di prenotare i pasti e la scelta del menù per i pazienti a dieta libera

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: garantire un adeguato livello di comfort per il cittadino

18. La distribuzione dei pasti deve avvenire non prima delle ore 12,00 e non oltre le 13,00 per il pranzo e non prima delle ore 18,30 e non oltre le 19,30 per la cena

Fonte: D.M. 15.10.1995 - D.C.R. 616-3149 del 22.02.2000

Motivi: rispettare le abitudini di vita dei cittadini

19. I cibi caldi devono essere serviti ad una temperatura superiore ai 60° C.

Fonte: D.Lgs. 155 del 26.05.1997

Motivi: garantire la qualità del cibo

ALTRI SERVIZI

20. Deve essere garantita la presenza all'interno della Casa di Cura di almeno 1 apparecchio telefonico funzionante con relativo distributore di schede telefoniche o monete

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire un livello adeguato di comfort al cittadino

21. Deve essere garantita la presenza di distributori automatici di piccoli generi di comfort

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire un livello adeguato di comfort al cittadino

DIMISSIONI

22. Il tempo di attesa per la consegna della cartella clinica non deve essere superiore a 7 gg. dalla richiesta e comunque entro i termini di legge

Fonte: D.M. 15.10.1996 - D.C.R. 616-3149 del 22.02.2000 e Obiettivi della Casa di Cura

Motivi: garantire l'informazione sanitaria ai cittadini in tempi adeguati

23. Al momento delle dimissioni la Struttura deve consegnare al paziente, per il proprio medico di famiglia, una relazione clinica di dimissioni, contenente l'iter diagnostico e terapeutico

Fonte: Accordo Collettivo Nazionale per i medici di medicina generale

Motivi: garantire la continuità delle cure

24. Al momento della dimissione il paziente deve essere invitato dal personale sanitario a compilare il questionario finalizzato a individuare il proprio grado di soddisfazione in relazione all'esperienza di ricovero vissuta

Fonte: D.C.R. 616-3149 del 22.02.2000

Motivi: individuare esigenze aspettative e bisogni del paziente, ai fini del miglioramento della qualità

B. LE VISITE E GLI ESAMI SPECIALISTICI

PRENOTAZIONI - ATTESE - CONSEGNA DEI REFERTI

1. Al cittadino deve essere garantita la possibilità di prenotare telefonicamente tutti gli esami diagnostici e le visite specialistiche

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: agevolare l'accesso alle prestazioni erogate dall'azienda

2. Per gli esami di laboratorio deve essere garantita la possibilità di accedere direttamente, senza prenotazione

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: agevolare l'accesso alle prestazioni erogate dall'azienda

3. Il tempo di attesa in ambulatorio per la prestazione non deve essere superiore a 30 minuti, rispetto all'orario indicato nella prenotazione

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: garantire il rispetto del tempo degli individui

4. Il tempo massimo di attesa per la consegna dei referti radiologici e di laboratorio non deve essere superiore a 7 gg.

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: garantire il rispetto del tempo degli individui

5. Il personale deve informare tempestivamente il cittadino circa l'impossibilità di effettuare le prestazioni nella data prevista e provvedere a riprogrammarla in tempi brevi

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: garantire il rispetto del tempo degli individui

6. Al cittadino deve essere garantita la possibilità di fruire delle prestazioni di uno stesso specialista in caso di accessi ripetuti

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire la continuità delle cure

7. Al cittadino deve essere garantita la possibilità di pagare il ticket nello stesso stabile dove viene erogata la prestazione

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire un livello adeguato di comfort al cittadino

INFORMAZIONI

8. Presenza del punto informazioni all'interno della struttura

Fonte: D.P.C.M. 19.5.1995 - D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire l'informazione agli utenti

9. Il personale, sanitario, tecnico, amministrativo deve essere perfettamente identificabile e perciò munito di cartellino di identificazione visibile e leggibile

Fonte: L.123 del 03.08.2007 e D.Lgs. 81 del 09.04.2008

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

10. Presso il Poliambulatorio devono essere disponibili opuscoli informativi circa i servizi presenti nella struttura e le modalità di accesso

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

11. Il medico deve informare il cittadino in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sulla diagnosi, sulla terapia e sulla prognosi

Fonte: Codice di deontologia medica

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

12. Al paziente devono essere fornite informazioni sulle procedure diagnostiche e i trattamenti terapeutici proposti (i rischi e le alternative) prima che questi esprima il proprio consenso informato

Fonte: King's Fund - Gran Bretagna, 1990
Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

13. Al paziente devono essere fornite informazioni preventive sui trattamenti disagiati

Fonte: Carta dei diritti del cittadino malato
Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

C. L'INFORMAZIONE E LA TUTELA

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA e TUTELA

1. Viene garantita la raccolta dei suggerimenti, delle osservazioni e delle proposte dei cittadini ai fini della progettazione di nuovi servizi e della revisione degli attuali, secondo i bisogni e le esigenze dei cittadini

Fonte: D.C.R. 616-3149 del 22.02.2000

Motivi: porre le condizioni per attuare il miglioramento continuo della qualità sulla base dei bisogni dei cittadini

2. Vengono garantite indagini a cadenza semestrale per rilevare il grado di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dalla Casa di Cura

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: porre le condizioni per attuare il miglioramento continuo della qualità sulla base dei bisogni dei cittadini

3. Presenza del punto informazioni all'interno della struttura

Fonte: D.P.C.M. 19.5.1995

Motivi: garantire l'informazione agli utenti e tutelare i diritti dei cittadini

4. Il tempo massimo di attesa per la risposta ai reclami non deve essere superiore a 30 gg

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: tutelare i diritti dei cittadini

5. L'orario di apertura del punto informazioni non deve essere inferiore a 4 ore al giorno per tutti i giorni lavorativi

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: tutelare i diritti dei cittadini

6. L'orario di apertura dell'Ufficio Prenotazione non deve essere inferiore a 5 ore al giorno per tutti i giorni lavorativi

Fonte: D.P.C.M. 19.5.1995

Motivi: garantire il rispetto del tempo dei cittadini

7. I reclami vengono raccolti e classificati secondo la loro natura e tipologia e vengono comunicate al cittadini le iniziative e i provvedimenti adottati per risolvere le questioni emerse

Fonte: Obiettivo della Casa di Cura

Motivi: garantire l'informazione agli utenti e tutelare i diritti dei cittadini

CONTATTI

Casa di cura privata Città di Bra S.p.A.
Via Montenero, 1 - 12042 Bra (CN) ITALIA

www.ccbra.it

Ufficio Informazioni

Tel. 0172 472400

Amministrazione

Tel 0172 472410

Fax 0172 44542

amministrazione@ccbra.it

Direzione Sanitaria

Tel 0172 472425

Tel 0172 472424

dir.sanitaria@ccbra.it

Accettazione

Tel 0172 472430

accettazione@ccbra.it

Prenotazione Diagnostica per Immagini

Tel 0172 472450

Fax 0172 472454

ufficio.prenotazioni@ccbra.it

Prenotazione Visite Specialistiche ed esami strumentali

Tel 0172 472490

poliambulatorio@ccbra.it

Prenotazione Ricoveri

Tel 0172 472563

Fax 0172 472613

prenotazione.ricoveri@ccbra.it

Laboratorio Analisi

Tel. 0172 44509

laboratorio@ccbra.it

Presidente CdA

Dott. Giacomo Brizio

presidente@ccbra.it

Amministratore delegato

Dott. Pierpaolo Sannazzari

pierpaolo.sannazzari@ccbra.it

Direttore Sanitario

Dott. Camillo Scimone

camillo.scimone@ccbra.it

Direttore Amministrativo

Dott.ssa Barbara Balzaretti

barbara.balzaretti@ccbra.it

Capo Servizi Sanitari

D.D.S.I Luisa Fissore

luisa.fissore@ccbra.it

Ufficio Tecnico

P.I. Marco Concas

uff.tecnico@ccbra.it

Reparto Medico

Coordinatore Primo Piano Liliana Colombano

liliana.colombano@ccbra.it

Reparto Chirurgico

Coordinatore Secondo Piano Patrizia Alesso

patrizia.alesso@ccbra.it

Reparto Chirurgico

Coordinatore Terzo Piano Andreana Meregalli

andreana.meregalli@ccbra.it

Reparto Operatorio

Coordinatore Quarto Piano e Sala Operatoria Giuseppina Bogetti

pina.bogetti@ccbra.it