

PREMESSA:

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi, indica precisi riferimenti per dare e chiedere informazioni sullo stato di salute del paziente, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti; è la principale modalità per comunicare l'offerta di servizi a disposizione dei cittadini e lo stato di avanzamento della qualità rispetto agli obiettivi più facilmente percepibili dai clienti.

La Carta dei Servizi prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato e costituisce "Il contratto tra Casa di Cura e cittadini - utenti". Sulla base di tale contratto, infatti, gli utenti hanno facoltà di verificare se le prestazioni erogate rispettano gli standard dichiarati, di giudicare la qualità dei servizi e, qualora la qualità percepita non corrisponda a quanto dichiarato, nei modi previsti nel paragrafo "tutela e reclami", di segnalare le disfunzioni, permettendo alla Direzione di migliorare i servizi offerti.

Nel presente documento, a completamento delle informazioni più generali, si troverà una descrizione approfondita dei servizi sanitari, infermieristici, amministrativi ed alberghieri, dei requisiti di tali servizi, di come vi si accede e infine di come sia possibile partecipare a migliorare il rapporto tra cliente/destinatario e la gestione della Casa di Cura Privata "L'Immacolata". Il Paziente e i suoi familiari prendono conoscenza della Carta dei Servizi attraverso la messa a disposizione di copie della stessa all'interno dei locali ove viene svolta l'attività di diagnosi e cura.

LA CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO	4
PRESENTAZIONE	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
LA MISSION AZIENDALE	7
RISPETTO DEI PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI: DPCM 27 GENNAIO 1994	8
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI: VISION AZIENDALE	9
UMANIZZAZIONE	9
ACCOGLIENZA	10
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	10
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE: TUTELA DEL CITTADINO	12
DIRITTI	12
DOVERI	13
LA STRUTTURA	15
LOGISTICA	15
POLITICA DELLA QUALITA'	16
OBBLIGHI DI PUBBLICITA' E TRASPARENZA L. N. 124/2017	16
PREVENZIONE DEL RISCHIO E MODELLO 231	16
OBIETTIVI	17
COMITATI E GRUPPI DI LAVORO	17
REPARTI DI DEGENZA, SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA, AMBULATORI SPECIALISTICI	18
SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE	20
SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI	21
INFORMAZIONI UTILI: tipologia delle prestazioni erogate e modalità di accesso	24
RICOVERO	24
INFORMAZIONI GENERALI	24
TIPOLOGIE DI RICOVERO	24
MODALITÀ DI RICOVERO	24
• <i>IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.)</i>	25
Documenti e pratiche amministrative	25

Cittadini stranieri	25
PRENOTAZIONI E LISTE DI ATTESA	25
TARIFFE	26
• <i>IN REGIME SOLVENTI (a pagamento)</i>	26
Documenti e pratiche amministrative	26
Prenotazioni	26
Tariffe	26
Pagamenti	27
• <i>CONVENZIONI CON ENTI ASSICURATIVI</i>	27
COPIA DELLA CARTELLA CLINICA	27
DIMISSIONE	27
INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO	28
COSA PORTARE IN CASA DI CURA	28
ACCOGLIENZA	28
COLLOQUI CON I MEDICI DI REPARTO	28
VISITE DI PARENTI E AMICI	29
PASTI E MENU'	29
ALTRI SERVIZI	30
SERVIZIO TRASFUSIONALE	30
SERVIZIO SOCIALE	30
FARMACI E TERAPIA	30
FUMO	30
ATTIVITA' AMBULATORIALE	31
INFORMAZIONI GENERALI	31
TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE	31
PRENOTAZIONI ED INFORMAZIONI	31
MODALITÀ DI PRESTAZIONE	31
ESAMI DI LABORATORIO	33
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI – RISONANZA MAGNETICA “APERTA”	33
SERVIZI	34
CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI (C.U.P.)	34
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	34
BAR	34
GIORNALI	34
SERVIZIO RELIGIOSO	34
MORGUE	35
VOLONTARIATO	35
TELEFONI PUBBLICI A SCHEDA	35
RETE WI-FI	35
PARCHEGGIO	35
SICUREZZA ANTINTRUSIONE	35
COMUNICAZIONI	36
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	36
AVVERTENZE	36

IMPEGNI E PROGRAMMI	36
ATTUAZIONE DEL REGOLAMENTO UE n. 276/5016 (relativo alla protezione dei delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali)	37
CONSENSO INFORMATO	37
TUTELA E RECLAMI	37
COME RAGGIUNGERCI	39

CHI SIAMO

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Privata “L’IMMACOLATA” è una Struttura titolare di accreditamento istituzionale col Servizio Sanitario della Regione Abruzzo per la Diagnosi e Cura di patologie medico-chirurgiche acute e croniche; è situata in Celano (AQ), Via S. Cecilia n. 6.

E’ stata realizzata nel 1955 dal Padre Francescano Corrado Signore al fine di offrire “assistenza sanitaria” e dare risposta al bisogno di salute. Sin dalla sua fondazione, con una struttura adeguata, apparecchiature all’avanguardia e medici specialisti, ha garantito sollievo e conforto alla popolazione di Celano e della Marsica.

Dal 1999 è proprietà dell’Ente Morale senza scopo di lucro, Associazione “Opera Santa Maria della Pace”, che associa Università Cattolica del Sacro Cuore (UCSC) - Policlinico “A. Gemelli” e Istituto Giuseppe Toniolo di Studi Superiori di Milano.

Nel 2011, l’Associazione Opera Santa Maria della Pace, ha deciso di investire risorse nell’acquisto della Casa di Cura “Santa Maria” di Avezzano. Tale investimento consente oggi, alla Casa di Cura L’Immacolata, di erogare prestazioni di diagnosi e cura “in convenzione” anche per le branche specialistiche di Ginecologia e Otorinolaringoiatria.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La **Casa di Cura Privata “L’Immacolata”**, la cui **Direzione Sanitaria** è affidata al **Dottor Giovanni Iacutone**, è costituita da **Reparti di Degenza, Servizi e Poliambulatori**.

Il **RAGGRUPPAMENTO DI MEDICINA**, situato al 2° Piano Palazzina A, è dotato di 30 Posti Letto di cui 1 P.L. di Day Hospital, 10 PP.LL. a disposizione della Medicina Interna, 5 PP.LL. Pneumologia, 5 PP.LL. Cardiologia e 10 PP.LL. Lungodegenza, e dei Servizi di Endocrinologia e Malattie Metaboliche, Reumatologia e Dermatologia.

Tale raggruppamento è diretto dal **Dr. Antonio Massimiani** tel. 08631942100 int. 243

Caposala è la Sig.ra D’Innocenzo Dott.ssa Lorella; tel. 08631942100 int. 107 – 210; cell. 3397537980

Il **RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA**, situato al 3° Piano Palazzina A, è dotato di 29 Posti Letto di Chirurgia Generale ed è diretto dal **dr. Mario Quagliari**.

Caposala è la Sig.ra Paolini Dott.ssa Ida; tel. 08631942100 int. 127 – 211; cell. 3397537981

Il **RAGGRUPPAMENTO DI UROLOGIA E GINECOLOGIA** è ubicato al 1° piano della Palazzina A. All’Urologia afferiscono 5 Posti Letto e 11 servono la Ginecologia. La Caposala è la Sig.ra Mezzoni Roberta; tel. 08631942100 int. 246 – 243 – 248; cell. : 3397537990

Dei posti letti di Urologia è responsabile il **Dr. Ermanno Mannella** tel. 08631942100 int. 248.

Al medesimo piano è ubicato il Servizio di Endoscopia Urologica, dotato di spogliatoio, Sala endoscopica e sala osservazione post-endoscopia. Di tale servizio rispondono il **Dr. Ermanno Mannella** ed il **Dr. Ezio Di Pierro**. L’infermiere Professionale dedicato al Servizio è la Sig.ra Francesca Cavasinni; tel. 08631942100 int. 249.

Dei posti letto di Ginecologia e Ostetricia è responsabile il **Dr. Luigi Selvaggi** tel. 08631942100 int. 209. Le prestazioni erogabili sono sia mediche che chirurgiche e, per quanto concerne l’ostetricia, i ricoveri sono effettuabili presso la Casa di Cura L’Immacolata sino alla 36ª settimana di gravidanza. Oltre tale termine, l’assistenza prestata alle puerpere viene comunque garantita attraverso il collegamento con il Dipartimento per la Tutela della salute della donna e della vita nascente diretto dal **Prof. G. Scambia** del Policlinico “A. Gemelli”.

Alle specialità chirurgiche sono assegnati **5 Posti Letto di Day Surgery**, a disposizione della Chirurgia Generale, dell'Urologia, della Ginecologia, e dei Servizi di Otorino-laringoiatria, di Dermatologia per l'attività chirurgica, di Ortopedia, di Endoscopia Digestiva e di Chirurgia Plastica e Ricostruttiva.

Il **SERVIZIO DI ANESTESIA - BLOCCO OPERATORIO**, situato al 4° Piano Palazzina A è dotato di 3 Sale Operatorie, SALA A (Urologia- Ginecologia), SALA B (Chirurgia open e laparoscopica), SALA C (Piccoli interventi e a disposizione per eventuali interventi chirurgici effettuati in urgenza), Sala di preparazione, Sala Risveglio e Rianimazione Breve, Sala di Terapia Antalgica, Ambulatorio Chirurgico attrezzato per piccoli interventi in regime di Day Surgery o Ambulatoriale Complesso. Il Servizio è diretto dal **Dr. Francesco Paolo Bosco** tel. 08631942100 int. 247

Caposala è il Sig. Marcanio Dott. Franco; tel. 08631942100 int. 212. cell. 3711876386

Il **SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA**, ubicato presso il piano terra dell'Edificio B, offre la possibilità al paziente di eseguire la prestazione endoscopica nella massima riservatezza e sicurezza. Tale servizio gode di spazi esclusivi con sale dedicate all'esecuzione degli esami endoscopici di gastroscopia e colonscopia, sala ecografica e sala risveglio per i pazienti che eseguono gli esami in sedazione profonda. Di tale servizio risponde il **Dr. Patrizio Stornelli**.

La Caposala del servizio è la Sig.ra Pestilli dott.ssa Elena; tel. 08631942100 int. 213 – 205.

Il **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**, situato al Piano Rialzato Palazzina D, è costituito dalle Sezioni di Radiologia Tradizionale, Mammografia ed Ortopanoramiche, di Ecografia Clinica ed Ecodoppler Cardiovascolare, di Tomografia Assiale Computerizzata con tecnica multistrato e Dental Scanner, di Risonanza Magnetica Nucleare, ed è diretto dal **Dr. Giovanni De Michelis**. tel. 08631942100 int. 206 – 207 – 162 – 161 - 159.

Il **LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA**, situato al 2° Piano Palazzina C, è costituito dalle Sezioni di Biochimica Clinica, Ematologia ed Emocoagulazione, Allergologia e Immunometria (Markers, Ormoni e Autoimmunità), ed è diretto dalla **dott.ssa Lorenza Bianucci**; tel. 08631942100 int. 214-217-244

L'**AMBULATORIO DI FISIOCHINESITERAPIA**, situato al Piano Terra Edificio C, è costituito da 7 Box per la fisioterapia ed una Palestra, ed è diretto dal **Dr. Pasquale Rinaldi**, Ortopedico e Fisiatra; tel. 08631942100, int. 202.

Al servizio sono dedicati cinque Fisioterapisti. L'Ambulatorio offre prestazioni riabilitative qualificate sia in regime di Accreditamento con il SSN, che privatamente.

Il **POLIAMBULATORIO**, situato al 1° Piano dell'Edificio C ed è costituito da:

Accettazione, Sportello Relazioni con il Pubblico e 7 locali adibiti ad Ambulatori Specialistici.

L'Associazione ha ampliato gli spazi dedicati agli ambulatori, annettendo anche il piano terra ed il 1°Piano dell'Edificio B, un tempo sede della RSA. Tali nuovi spazi constano di 13 ambulatori specialistici, zone d'attesa ed accettazione.

Caposala del Poliambulatorio è la Sig.ra Carmelita Ventoso; tel. 08631942100 int. 236 – 216 - 110.

Orario e Tipologia delle prestazioni secondo la Tabella allegata.

Il **SERVIZIO DI CUCINA** è situato al Piano Terra Palazzina A, corpo C.

Il **MAGAZZINO FARMACEUTICO** al Piano Terra Palazzina A, corpo centrale.

Il **SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI DIREZIONE**, situato al Piano Terra Palazzina A, è composto da: Accettazione e Ufficio Spedalità, Economato, Archivio, Ufficio Tecnico – Sicurezza e Direzione Sanitaria. La Direzione Generale, gli Affari Generali e Legali e l'Ufficio Contabilità risultano ubicati al Piano Quinto della Palazzina A.

LA MISSION AZIENDALE

La Casa di Cura L'Immacolata eroga servizi e prestazioni di diagnosi e cura delle malattie acute, sia in regime ambulatoriale che di ricovero, garantendo:

- Il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui degenti;
- Le cure della più alta qualità richieste dallo stato di salute del paziente, in condizioni ambientali atte ad evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione;
- La disponibilità dei mezzi e degli strumenti necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

RISPETTO DEI PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI: DPCM 27 GENNAIO 1994

In ossequio a quanto sancito dalla “Direttiva Ciampi” DPCM 27/01/1994, la Casa di Cura L’Immacolata fornisce prestazioni sanitarie nel rispetto dei **principi fondamentali** di:

- *Eguaglianza e Imparzialità*
- *Continuità*
- *Diritto di scelta*
- *Partecipazione*
- *Efficienza ed efficacia.*

Eguaglianza ed imparzialità

La Casa di Cura L’Immacolata garantisce alle diverse categorie o fasce di utenti parità di trattamento nell’erogazione del servizio senza discriminazione alcuna per motivi riguardanti età, sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

Nei confronti degli utenti, inoltre, i comportamenti degli operatori della Casa di Cura sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La Casa di Cura assicura l’erogazione del servizio in maniera regolare, continua e senza interruzioni.

Diritto di scelta

La Casa di Cura L’Immacolata, così come stabilito dalla legislazione sanitaria vigente, assicura all’utente il diritto di scegliere tra i soggetti erogatori dello stesso servizio sanitario quello che ritenga possa meglio rispondere alla propria domanda di salute. In tal modo e nel rispetto della legge che tutela la “libera scelta” del cittadino, *L’Immacolata* si pone come valida alternativa agli erogatori pubblici in una vasta gamma di prestazioni.

Partecipazione

Al fine di favorire la collaborazione e tutelare il diritto dell'utente alla corretta erogazione del servizio, la Casa di Cura garantisce a quest'ultimo ed ai suoi familiari, ai sensi dell'art. 14 L. 502/92, la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza.

Assicura altresì all'utente l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla L. 241/90.

Efficienza ed efficacia

Nel rispetto dei propri fini istituzionali, la Casa di Cura L'Immacolata impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'utente e dei suoi familiari.

La Casa di Cura garantisce la massima efficienza nell'esercizio dell'attività medica e nella vigilanza dei pazienti fornendo, nelle migliori condizioni ambientali possibili, le cure della più alta qualità richieste dallo stato di salute del paziente, evitando qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento e garantendo la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI: VISION AZIENDALE**UMANIZZAZIONE**

L'Umanizzazione è "la capacità di rendere i luoghi di cura e le stesse pratiche assistenziali aperti, sicuri e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino".

(Audizione del Ministro della salute L. Turco alla Commissione Affari Sociali della Camera dei deputati, 2006)

L'Associazione Opera S.Maria della Pace crede fermamente nell'umanizzazione delle cure e pone, da sempre, al centro del proprio sistema il Paziente e la qualità del servizio intesa come qualità totale.

La Casa di Cura attribuendo un ruolo essenziale al paziente/cliente, nel rispetto della persona e della libera scelta, si impegna a garantire la migliore qualità possibile, sia sotto il profilo tecnico-scientifico che sotto quello dell'approccio interpersonale e di confort durante il ricovero.

In tale ottica, quindi, l'obiettivo dell'Immacolata è quello di poter fornire ai propri "clienti" prestazioni con standard qualitativi di eccellenza, tali da umanizzare i trattamenti ed aumentare la soddisfazione del paziente.

In proposito, l'Associazione, su invito della Regione Abruzzo, partecipa, ormai dal 2013, al Progetto di ricerca, in convenzione con AGENAS, relativo alla "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero", registrando ottimi risultati di performance.

ACCOGLIENZA

La Casa di Cura pone l' "accoglienza" come cardine fondamentale della propria vision. Nel rispetto dell'utente e della persona malata, infatti, il Personale in servizio presso L'Immacolata viene costantemente sensibilizzato e formato affinché la gentilezza e la disponibilità rappresentino i tratti distintivi del soggiorno del paziente presso la struttura.

Attraverso indagini di customer satisfaction, l'Associazione, periodicamente, monitora l'adeguatezza del comportamento del Personale.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

La Casa di Cura Privata L'Immacolata pone particolare attenzione alla comunicazione ed alle informazioni da riferire agli Utenti.

In proposito, garantisce sempre:

- diritto alla informazione sulle modalità di ricovero, sulla permanenza in Casa di Cura e sulle prestazioni specialistiche;
- piena informazione all'utente ed ai familiari autorizzati sulle condizioni di salute del ricoverato da parte del Medico Responsabile e dei collaboratori;

- informazione sulle modalità di preparazione per l'esecuzione di particolari esami diagnostici;
- conoscenza dell'importo della prestazione o del ticket da pagare;
- attività di promozione della salute anche a mezzo di programmi di screening condivisi con associazioni di utilità sociale;
- diritto a presentare reclamo ed ottenere risposta nel tempo massimo di quindici giorni;
- riservatezza e rispetto della dignità della persona durante le visite e le prestazioni sanitarie;
- diritto dei minori ad essere assistiti da parenti o dai genitori, senza limitazione di tempo;
- assistenza spirituale e rispetto delle proprie convinzioni religiose.

La Casa di Cura Privata "L'Immacolata" si impegna a garantire la qualità delle prestazioni e dei servizi offerti, basando la propria attività su principi etici universali, non in contrasto con la dottrina e la morale Cattolica, ed avendo sempre presente i valori sui quali si fonda la **"Vision Aziendale"**:

- La Centralità del malato come persona;
- La Qualità ed umanizzazione delle cure;
- L'Efficienza e Razionalità dell'impiego delle risorse;
- Il Coinvolgimento degli operatori;
- La Progettazione del futuro con il miglioramento continuo, anche attraverso sinergie con il Policlinico Universitario "A. Gemelli.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE: Tutela del Cittadino

Per svolgere al meglio la propria attività il Personale della Casa di Cura L'Immacolata ha bisogno della collaborazione di tutti.

Per tale ragione, ai sensi del D.P.C.M. 19/05/'95 all. 7, sono stati definiti i diritti ed i doveri del malato, come di seguito riportati:

DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della sua dignità di persona e nelle sue convinzioni indipendentemente da fede religiosa, opinioni politiche, sesso, razza e lingua.
2. Durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere trattato con cortesia e rispetto.
3. Il paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo potrebbe comportare immediato pericolo per la vita, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; tali informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di

determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. Il paziente ha diritto di presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi entro 15 giorni.

DOVERI

1. Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e adeguato alla circostanza, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura.
2. L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di stima verso il personale sanitario, presupposto questo indispensabile per impostare un adeguato e condiviso programma terapeutico e assistenziale; pertanto è dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.
3. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
4. Pazienti e familiari sono invitati al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica favorendo la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto; In situazioni di necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito potranno essere autorizzate dal Responsabile Infermieristico del Raggruppamento.

5. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti, come conversazioni a voce alta, luci accese, ascolto di radioline o televisore ad alto volume, uso di telefoni cellulari.
6. In tutta la struttura è assolutamente vietato fumare, per disposizioni di legge e per la salvaguardia della salute propria e degli altri pazienti.
7. Il personale sanitario, per quanto di competenza, provvede a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere di tutti gli utenti.

LA STRUTTURA

LOGISTICA

Il complesso sanitario è sito nella città di Celano tra Via Santa Cecilia e Via Padre Corrado Signore. Da tali strade pubbliche si accede all'interno dell'area di pertinenza, mediante accessi carrabili e pedonali e, precisamente:

- Via Santa Cecilia angolo Via Padre Corrado Signore: Accesso carrabile e pedonale alla Clinica, al Poliambulatorio, alla Radiologia e alla RSA dall'interno del giardino.
- Via Santa Cecilia, 6 Accesso pedonale principale.
- Via Santa Cecilia, 14 Accesso carrabile e pedonale al Parcheggio auto e al giardino.
- Via Padre Corrado Signore: 2 Accessi carrabili e pedonali di servizio, di cui uno al Servizio di Radiologia per pazienti non deambulanti.

La Casa di Cura non dista molto dal Casello "Celano-Aielli" dell'Autostrada A25 Pescara - Roma e dalla Stazione ferroviaria di Celano. Per i Pazienti che giungono da fuori, quindi, è possibile domandare, prenotando telefonicamente, il servizio di navetta.

La struttura insiste su terreno di proprietà della Associazione, nel centro della città e, dell'intera superficie disponibile, ne resta scoperta un'ampia parte destinata a parco, giardino e parcheggio per oltre 40 autovetture.

Con riferimento agli interventi tesi a favorire l'eliminazione delle barriere architettoniche, la Casa di Cura ha adottato tutti gli accorgimenti necessari, comprese le aree di parcheggio riservate ai portatori di handicap.

La Palazzina A, che attualmente accoglie la Casa di Cura, è costituita dall'insieme dei vari corpi di fabbrica che nel corso del tempo sono stati realizzati per far fronte alla crescita delle esigenze, con un processo di ampliamento per affiancamento che ha portato alla formazione di un corpo di fabbrica che si sviluppa su cinque livelli.

L'Edificio B, un tempo sede della RSA, verrà riconvertito secondo le esigenze della Casa di Cura.

Gli altri due Edifici del complesso, sono rispettivamente sede degli Ambulatori - Laboratorio Analisi e della Radiologia.

POLITICA DELLA QUALITA'

La Casa di Cura L'Immacolata ha costituito un Comitato per il Miglioramento della Qualità (CMQ), che ha avviato l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità (ai sensi della norma UNI EN ISO 9001), volto a verificare l'adeguatezza delle prestazioni sanitarie attraverso:

- Riunioni periodiche ed Audit interni svolti da parte del Comitato per il Miglioramento della Qualità
- Il controllo dei fornitori e dei loro standard di servizio
- Il monitoraggio di indicatori predefiniti di processo e risultato
- Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di questionari studiati per la rilevazione del livello di gradimento dei servizi.

OBBLIGHI DI PUBBLICITA' E TRASPARENZA L. N. 124/2017

Nel rispetto di quanto prescritto dall'art. 1, commi 125 e 127 della Legge n. 124/2017 e, compatibilmente a quanto chiarito dal Consiglio di Stato con Parere n. 1449 del 1.6.2018 e dalla Circolare del Ministero del Lavoro n. 2 del 11.1.2019, l'Associazione risponde agli obblighi informativi e di trasparenza relativi alle somme apprese dalla Regione Abruzzo a titolo di corrispettivo per le prestazioni sanitarie erogate in nome per conto del SSR.

All'uopo l'Associazione è titolare di Accordi contrattuali per l'erogazione di prestazioni sanitarie, con assegnazione di tetti di spesa annui pari: ad € 8.756.692,00 per le prestazioni di ricovero; ad € 1.522.420,00 per le prestazioni ambulatoriali.

PREVENZIONE DEL RISCHIO E MODELLO 231

La Casa di Cura intende crescere sotto il profilo della Qualità e dell'organizzazione del servizio, al fine di poter offrire al Paziente le migliori cure possibili nel rispetto di elevati standard di sicurezza.

Per tale motivo, l'Immacolata sta implementando il proprio sistema di prevenzione del rischio clinico, progettando un'organizzazione, in ogni area funzionale, in grado di monitorare e prevenire possibili errori o eventi avversi. In ogni Reparto od Area Funzionale, infatti, si stanno formando

Auditor, non solo per il sistema di gestione della qualità, ma anche per la corretta gestione del Risk Management.

Ulteriore obiettivo dell'Associazione è quello di dotarsi di Modello 231, al fine di poter mappare e vigilare sulle proprie aree a rischio di reato.

OBIETTIVI

La Casa di Cura, attraverso un sistema studiato ed organizzato, quindi, intende favorire la propria crescita, anche sotto il profilo tecnologico ed informatico, al fine di poter diventare un centro di riferimento ed eccellenza per la diagnosi e cura di determinate patologie.

L'Immacolata, inoltre, pone molta attenzione alla formazione del proprio Personale che sensibilizza costantemente attraverso la *formazione continua* erogata con corsi e convegni, anche in sinergia con l'Università Cattolica.

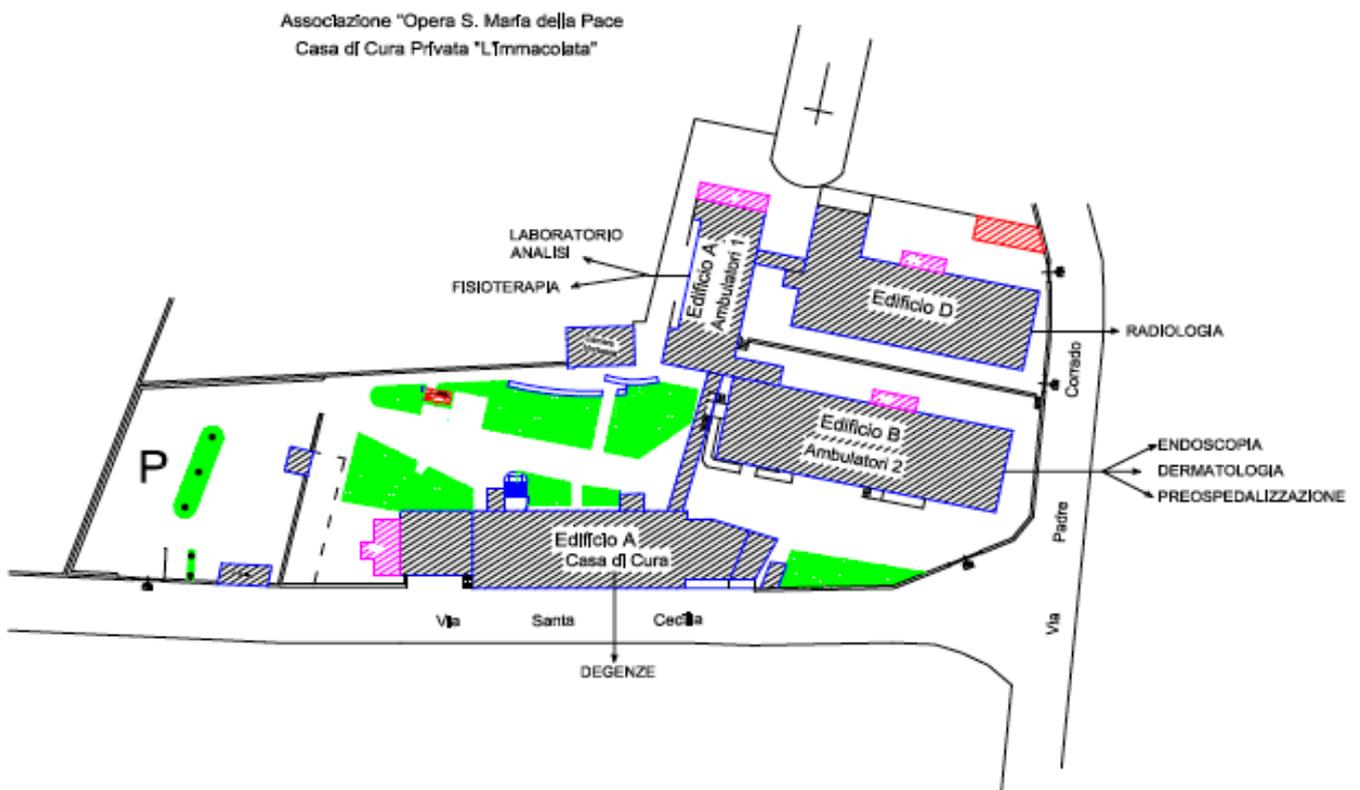
COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

Nella Casa di Cura L'Immacolata operano i seguenti Gruppi di Lavoro:

- Comitato Operativo di Struttura (COS)
- Comitato per il Miglioramento della Qualità (CMQ)
- Comitato per il Controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO)
- Unità di Valutazione e Gestione del Rischio Clinico (UGR)
- Comitato Ospedale Senza Dolore (COSD)
- Gruppo di Valutazione delle Tecnologie (G.V.T.)
- Gruppo di valutazione per l'Appropriatezza Clinica.

SERVIZI SANITARI: sede, numeri di telefono e responsabili delle UU.OO.

REPARTI DI DEGENZA, SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA, AMBULATORI SPECIALISTICI



DEGENZE ED AMBULATORI SPECIALISTICI**1° PIANO EDIFICIO A – Casa di Cura**

A.F.O. UROLOGIA e GINECOLOGIA – PROCTOLOGIA

Caposala: Sig.ra Roberta Mezzoni

Tel.: 08631942100 int. 246-248-241

Mobile: +39 3397537990

UROLOGIA**Responsabile: Dr. Ermanno Mannella**

Dr. Ezio Di Pierro

Ambulatorio di Urologia

Servizio di endoscopia urologica

GINECOLOGIA**Responsabile: Dr. Luigi Selvaggi**

Dr.ssa Simona Carboni

Dr.ssa Adele Ticino

Ambulatorio di Ginecologia

Servizio di endoscopia gineologica

Servizio ambulatoriale di Senologia

Dr.ssa Maria Natale

PROCTOLOGIA**Dr. Carmine Pietrantoni****2° PIANO EDIFICIO A – Casa di Cura**

A.F.O. MEDICINA e LUNGODEGENZA

Caposala: Dott.ssa Lorella D'Innocenzo

Tel.: 08631942100 int. 107-210

Mobile: +39 3397537980

A.F.O. MEDICINA**Responsabile: Dottor Antonio Massimiani**

MEDICINA INTERNA

Dr. Germano Polino

Dr.ssa Sonia Bafile

Dr.ssa Anna Silvia Proia

CARDIOLOGIA

Dr. Luigi Rossi

PNEUMOLOGIA

Dr. Vincenzo De Santis

LUNGODEGENZA**Responsabile: Dr.ssa Anna Silvia Proia**

SERVIZIO DI ENDOCRINOLOGIA

Dr. Antonio Massimiani

SERVIZIO DI REUMATOLOGIA

Dr. Angelo Simone Angelosante

3° PIANO EDIFICIO A – Casa di Cura

A.F.O. CHIRURGIA GENERALE

Responsabile: Dottor Mario Quagliari

Caposala: Dott. Cristian Mancini

*Tel.: 08631942100 int. 127-211**Mobile: +39 3277047779***CHIRURGIA GENERALE**

Dr. Mario Quagliari

Dr.ssa Alessandra Pescosolido

Dr. Antonio Pontesilli

Dr. Loreto Scipioni

SERVIZIO DI CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA (DS) Dr. Daniele Pasqualetti

SERVIZIO DI OTORINOLARINGOIATRIA (DS) Prof. Antonio Moretti

Dr.ssa Francesca Vitullo

SERVIZIO DI ORTOPEDIA CHIRURGICA (DS) Dr. Ezio Adriani

Dr. Germano Minerva

SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE**4° PIANO EDIFICIO B – Casa di Cura**

BLOCCO OPERATORIO

Responsabile: Dottor Francesco Paolo Bosco

Caposala: Dott. Franco Marcanio

*Tel.: 08631942100 int. 212**Mobile: +39 371 1876386*

SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Dr. Francesco Paolo Bosco

Dr.ssa Valeria Rondelli

Dr. Luigi Lazzaro

Dr. Mario Tarulli

SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI

La Struttura non effettua prestazioni ambulatoriali di Pronto Soccorso

PIANO RIALZATO Edificio D - RADIOLOGIA

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Responsabile: Dr. Andrea Mancini

Tecnici di Radiologia

tel. 08631942100 int. 206 - 207 - 162 – 161

Augusto Sante Ruggeri – Rosalba Lucidi

Lorenzo Meogrossi - Corrado Macera

Medici Radiologi

Dr. Giovanni De Michelis

Dr. Giuseppe Di Lella

Dr. Alessandro Costantini

SEZIONE DI RADIOLOGIA CONVENZIONALE

SEZIONE DI ECOGRAFIA CLINICA E CARDIOVASCOLARE

SEZIONE DI TAC E RMN

PIANO TERRA EDIFICIO C – FISIOKINESITERAPIA

Responsabile: Dr. Pasquale Rinaldi

Tel.: 08631942100 int. 202

Fisioterapisti

Paola Tatarelli

Fabiana Di Fabio

Annarita Salucci

Cinzia Tonelli

Katiuscia Mazzocchitti

Lesya Voloshin

Anselmo Antonelli

2° PIANO EDIFICIO C – LABORATORIO ANALISI

LABORATORIO ANALISI

Responsabile: Dr.ssa Lorenza Bianucci*tel. 08631942100 int. 214*

Centro Prelievi

Tecnici di Laboratorio

Giuseppe Moro - Domenico Goti

Biologi

Dr.ssa Lorenza Bianucci

Dr.ssa Rosalia Lisci

SEZIONI DI BIOCHIMICA CLINICA, EMATOLOGIA, EMOCOAGULAZIONE, ALLERGOLOGIA ED IMMUNOMETRIA (MARKERS, ORMONI E AUTOIMMUNITÀ)

POLIAMBULATORIO

Caposala: Sig.ra Carmelita Ventoso

*Tel. 08631942100 int. 216 –236***1° PIANO EDIFICIO C – 1° PIANO EDIFICIO B**

Ambulatorio di Chirurgia Generale

Ambulatorio di Medicina Interna

Ambulatorio di Endocrinologia e Malattie della Nutrizione

Ambulatorio di Diabetologia e Piede Diabetico

Ambulatorio di Cardiologia: Ecg, Test da sforzo, Ecocardiogramma

Ambulatorio di Reumatologia

Ambulatorio di Pneumologia

Ambulatorio di Ortopedia e Fisiatria

Ambulatorio di Oculistica

Ambulatorio di Neurologia ed Elettromiografia

Ambulatorio Terapia del Dolore

Ambulatorio di Agopuntura

Ambulatorio di Otorinolaringoiatria

Ambulatorio di Oculistica

Ambulatorio di Dermatologia ed Epiluminescenza

PRIMO PIANO EDIFICIO B

SERVIZIO SPECIALISTICO DI DERMATOLOGIA CHIRURGICA

Dr. Pietro Vultaggio

Dr. Angelo Carbone

Dr.ssa Chiara Caponio

PIANO TERRA EDIFICIO B

SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Responsabile

Dottor Patrizio Stornelli

Caposala: Dott.ssa Elena Pestilli

Tel.: 08631942100 int. 213-205

INFORMAZIONI UTILI: tipologia delle prestazioni erogate e modalità di accesso

RICOVERO

INFORMAZIONI GENERALI

TIPOLOGIE DI RICOVERO

I ricoveri possono essere:

- ORDINARI, proposti dal medico di base o da altro medico specialista, d'intesa con l'Unità Operativa interessata.
- DAY SURGERY, finalizzati alla effettuazione di interventi chirurgici od anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, di norma della durata inferiore alle 12 ore, in anestesia locale, loco-regionale o generale.

La chirurgia a ciclo diurno può prevedere, per particolari casi clinici, anche un pernottamento c.d. "one day surgery".

Per questo tipo di ricovero gli esami pre-operatori verranno effettuati qualche giorno prima del ricovero e richiederanno la disponibilità del paziente per circa una mattinata.

- DAY HOSPITAL, finalizzati all'erogazione di prestazioni multispecialistiche e pluriprofessionali, oppure di prestazioni singole particolarmente complesse e/o rischiose. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e accessi ripetuti (cicli) della durata non superiore alle 12 ore.
- "PAC" PERCORSI AMBULATORIALI COMPLESSI, introdotti dal Decr. Comm. n.50/2011 e ss.mm.ii., consistono in Percorsi diagnostici e/o terapeutici sia chirurgici che medici, volti all'erogazione di prestazioni multispecialistiche, pluriprofessionali e all'effettuazione di interventi chirurgici, a procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive. Il paziente è eleggibile a tale tipo di ricovero solo su prescrizione del Medico.

MODALITÀ DI RICOVERO

Il ricovero può avvenire:

- **IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.)**

Documenti e pratiche amministrative

Al momento del ricovero deve essere presentata presso la Medicheria del Reparto di Degenza la seguente documentazione:

- richiesta del medico di base (impegnativa);
- scheda nosologica compilata dal medico di base;
- fotocopia di un documento di identità;
- tessera sanitaria.

Cittadini stranieri

- Se appartenenti alla Comunità Europea o a un paese che ha stipulato con l'Italia un accordo bilaterale, sono necessari:
 - Impegnativa;
 - documento di riconoscimento (passaporto/carta di identità);
 - tessera sanitaria europea o modulo temporaneo sostitutivo;
 - in alternativa gli estremi della polizza assicurativa che garantisce la copertura della spesa.
- Se extracomunitari:
 - Impegnativa;
 - documento di riconoscimento (passaporto/carta di identità);
 - permesso di soggiorno o, in alternativa, copia della richiesta di permesso di soggiorno inoltrata alla Questura;
 - tessera sanitaria europea o gli estremi di polizza che garantisca la copertura della spesa sanitaria, o foglio che certifichi la condizione di STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dalla ASL.

PRENOTAZIONI E LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa dei ricoveri ordinari seguono, di norma, un criterio cronologico, tenendo conto del tipo di patologia, della gravità della medesima e del sesso del paziente.

Il criterio cronologico, potrà essere soppiantato soltanto da ragioni di particolare gravità e/o urgenza.

TARIFFE

Per gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, il ricovero Ordinario, in Day Surgery e Day Hospital è completamente gratuito. Il Percorso Ambulatoriale Complesso, invece, come prescritto dalla normativa della Regione Abruzzo, richiede la contribuzione del ticket da parte del paziente qualora, quest'ultimo, non goda del diritto all' esenzione.

- **IN REGIME SOLVENTI (a pagamento)**

Il ricovero in regime di solvenza prevede la possibilità di scegliere il medico che seguirà il paziente durante tutta la degenza e che, nel caso, eseguirà l'intervento. Permette, inoltre, di soggiornare in una camera singola e consente il pernottamento di un accompagnatore.

Documenti e pratiche amministrative

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- tessera sanitaria, codice fiscale ed eventuale tessera che attesti l'iscrizione ad un ente assicurativo.

Prenotazioni

La prenotazione può essere effettuata di persona o telefonicamente contattando la Caposala del Reparto di Degenza, al n. 0863.1942100 int. 210 (AFO Medica), 211 (AFO Chirurgica/ORL) o 246 (AFO Uro-Ginecologica), dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00.

Se è presente una convenzione con un ente assicurativo, l'Amministrazione richiederà la documentazione per avviare la pratica. Su istanza dell'interessato, l'Amministrazione provvederà a predisporre un preventivo di massima.

Tariffe

Nel caso di ricovero a pagamento sono a carico del paziente tutte le spese inerenti: alla degenza, agli esami clinico-diagnostici, alle prestazioni sanitarie, all'utilizzo di sala operatoria, ai farmaci ed al materiale sanitario di consumo, nonché agli onorari dei medici.

L'iter appena descritto si applica anche in caso di polizze di assicurazione in forma indiretta.

Nel caso assicurazione in forma diretta, invece, l'Ufficio Solventi procederà secondo quanto condiviso nell'accordo di convenzione l'Ente Assicurativo.

Pagamenti

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con assegni o a mezzo POS.

- **CONVENZIONI CON ENTI ASSICURATIVI**

La Casa di Cura ha attive convenzioni con le maggiori Compagnie Assicurative.

In proposito la procedura da seguire è quella indicata dalla propria Compagnia Fiduciaria.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta dal paziente, oppure da altra persona munita di delega, dopo la dimissione.

Viene rilasciata entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta o, se urgente, entro 10 giorni lavorativi dietro pagamento delle spese di segreteria e dei diritti di urgenza.

E' sempre possibile, domandare la spedizione della Cartella Clinica al domicilio del richiedente, previa corresponsione delle spese postali di raccomandata.

La Cartella Clinica non potrà essere rilasciata nei termini suindicati in caso di attesa del referto istologico da parte del Laboratorio di istopatologia *in service*.

La copia deve essere richiesta presso lo sportello del Servizio Accettazione.

DIMISSIONE

Al termine del ricovero, al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione da consegnare al medico di base, nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero, alla terapia da seguire a domicilio e l'indicazione di eventuali visite di controllo da effettuare. Ogni lettera di dimissione contiene, inoltre, l'indicazione dei recapiti utili a contattare L'Immacolata in caso di chiarimenti o necessità.

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

COSA PORTARE IN CASA DI CURA

Il paziente deve portare con sé e consegnare alla caposala eventuale documentazione clinica, in proprio possesso, antecedente al ricovero. Deve informare il personale sanitario dei farmaci che assume abitualmente.

L'abbigliamento deve essere comodo ed essenziale: biancheria per la notte, asciugamani, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica, pantofole, necessario per l'igiene personale.

E' sconsigliato portare valigie rigide, oggetti di valore o somme eccessive di denaro. La Casa di Cura non si assume alcuna responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di effetti personali.

ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero, munito della impegnativa - proposta di ricovero, il Paziente deve presentarsi alla Medicheria di Reparto.

Il Paziente viene accolto dal Personale medico ed infermieristico che apre la Cartella Clinica e procede a tutte le operazioni necessarie, anche amministrative, di accettazione. Al termine del colloquio con il Personale Sanitario, il Paziente viene accompagnato nella stanza di degenza designata, dove è cura dell'Infermiere illustrare tutti i servizi disponibili durante il ricovero.

Dietro giusta corresponsione di una quota giornaliera, è possibile domandare alla Caposala di usufruire di camera singola durante il ricovero. La richiesta, naturalmente, resta subordinata alle esigenze di reparto ed alla disponibilità delle stanze di degenza.

COLLOQUI CON I MEDICI DI REPARTO

Durante il ricovero, il medico referente informerà il paziente e, se autorizzato, un suo familiare e/o il suo medico curante, riguardo all'evoluzione della malattia e all'iter diagnostico-terapeutico in programma. Tutti i medici sono sempre disponibili al colloquio con i familiari, o con persona delegata dal paziente, durante l'orario di visita o in altro orario concordato con la Caposala.

VISITE DI PARENTI E AMICI

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 12:30 alle 15:30 e dalle ore 18:00 alle 21:00.

Tali orari possono subire contrazioni in ragione alle esigenze di reparto (giro visita medico, situazioni di emergenza, ecc.).

Durante i festivi, invece, è consentito l'ingresso ai visitatori dalle ore 12:30 alle 21:00.

Per ragioni igienico-sanitarie e di opportunità nei confronti del paziente che condivide la stessa stanza, è consigliato limitare il numero dei visitatori a non più di due per volta.

E' fatto divieto di introdurre cibi e bevande, destinate ai degenti, per non modificarne il regime dietetico previsto. Eventuali eccezioni saranno consentite solo previa autorizzazione da parte della Caposala.

I pazienti di età superiore ai 70 anni ed i minori, se necessario, hanno il diritto ad essere assistiti da parte di un familiare o di persona di propria fiducia, in qualsiasi momento.

Al di fuori delle fasce orarie di visita, viene comunque sempre assicurata, previa autorizzazione da parte della Caposala o del Medico di reparto, l'assistenza integrativa non sanitaria al paziente che ne necessita.

Nei reparti è sconsigliato, per motivi igienici, l'ingresso ai bambini di età inferiore a 12 anni.

PASTI E MENU'

Ai degenti i pasti sono serviti in camera nei seguenti orari:

- Colazione: dalle 07:30 alle 08:30
- Pranzo: dalle 11:30 alle 12:30
- Cena: dalle 17:30 alle 18:30

I pazienti possono optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche.

Viene, inoltre, sempre garantita la possibilità di seguire un regime alimentare specifico, anche nel rispetto della religione di appartenenza del paziente o delle sue convinzioni etiche. La personalizzazione della dieta, in tali casi, andrà decisa in accordo con il medico curante.

ALTRI SERVIZI

Viene assicurato, su richiesta del paziente, il servizio di parruccheria/barberia/altro all'interno della struttura a mezzo di chiamata di parrucchiere e/o barbiere esterno.

E' possibile, inoltre, usufruire del servizio di deposito valori presso la Casa di Cura.

SERVIZIO TRASFUSIONALE

La Casa di Cura ha in essere una convenzione con il Centro Trasfusionale del P.O. di Avezzano.

La convenzione assicura, quindi, la disponibilità e somministrazione di sangue ed emoderivati per trasfusioni in caso di necessità.

In proposito, il Personale dell'Immacolata, sensibilizza sempre il paziente ed i suoi familiari sull'importanza della donazione, fornendo ogni informazione volta a favorire tale pratica, ed invitandoli a recarsi presso il Centro Trasfusionale di Avezzano per donare il sangue e/o emoderivati.

La Casa di Cura, inoltre, predilige, nei casi di probabile necessità alla trasfusione, la pratica dell'autotrasfusione che viene gestita in pre-ricovero, in accordo con il Centro Trasfusionale di Avezzano.

SERVIZIO SOCIALE

La Casa di Cura "L'Immacolata" assicura al bisogno l'intervento dei Servizi Sociali.

FARMACI E TERAPIA

Tutti i medicinali di cui il paziente avrà bisogno verranno forniti e prescritti dai medici della Casa di Cura. E' fatto divieto di assumere farmaci senza l'autorizzazione del personale medico di reparto per ragioni di possibile interferenza con la terapia.

FUMO

E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali ed edifici del Complesso Sanitario L'Immacolata.

ATTIVITA' AMBULATORIALE

INFORMAZIONI GENERALI

TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE

Presso il poliambulatorio della Casa di Cura vengono erogate sia prestazioni accreditate al Sistema Sanitario Nazionale che prestazioni private.

PRENOTAZIONI ED INFORMAZIONI

Si possono effettuare:

- *di persona*, presso lo sportello CUP:

<i>LUNEDI' - VENERDI'</i> ore 08:00 – 14:00	14:00 – 19:00
<i>SABATO</i> ore 08:00 – 14:00	
- *telefonando al C.U.P. (Centro Unificato Prenotazioni):*
tel. 0863 1942100

MODALITÀ DI PRESTAZIONE

Le prestazioni sono erogate:

- ***In regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)***

Documenti necessari

E' necessario avere con sé:

- **tessera sanitaria personale**
- **richiesta del medico di base "impegnativa"**

La Casa di Cura, per ragioni afferenti alla sottoscrizione di accordi con la Regione Abruzzo, non può accettare impegnative che non siano correttamente compilate da parte dei Medici prescrittori. Per tale motivo e, quindi, per evitare spiacevoli inconvenienti per l'utente, è necessario che il Paziente prima di accedere all'Immacolata verifichi la completezza del documento prescrittivo.

I dati da verificare, il cui inserimento è prescritto obbligatoriamente da parte del Disciplinare Tecnico della Ricetta SSN e SASN, sono: Nome, Cognome, residenza e codice fiscale del paziente, timbro e firma del Medico, classe di priorità, quesito clinico (diagnosi) ed eventuale presenza del codice di esenzione.

- **documentazione attestante l'eventuale diritto all'esenzione dal pagamento del ticket.**

E' necessario che il paziente, qualora sia esente, verifichi la presenza del codice di esenzione sull'impegnativa compilata dal Medico. In assenza del codice, infatti, non sarà possibile per la Casa di Cura (anche in presenza di altra documentazione attestante il diritto *de quo*) rendicontare la prestazione come esente.

Tempi di attesa

La Casa di Cura, nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali, rispetta i tempi stabiliti, in osservanza della classe di priorità indicata sull'impegnativa, dal Piano Regionale di Gestione delle Liste di Attesa.

Garantisce, comunque, sempre l'erogazione delle prestazioni urgenti, su richiesta scritta da parte del MMG o del PLS.

Tariffe

Il paziente, qualora non sia esente, pagherà il ticket previsto dalle normative regionali e nazionali in materia.

- ***In regime di solvenza***

Tempi di attesa

I tempi di attesa seguono la disponibilità degli specialisti, concordata attraverso agende interne, gestite da parte del CUP della Casa di Cura.

Tariffe

Per le prestazioni private vale il tariffario stabilito dalla Casa di Cura L'Immacolata.

- ***In convenzione con Compagnie Assicurative***

La Casa di Cura ha attivato, ed è in procinto di attivare con la collaborazione del Policlinico Gemelli, convenzioni con le maggiori Compagnie Assicurative, sulla base di tariffe dedicate e condivise con le Fiduciarie.

Pagamento delle prestazioni

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con assegni o POS.

Ritiro dei referti

Il ritiro dei referti avviene presso l'Ufficio ritiro referti, ubicato nella Hall della Casa di Cura, dal lunedì al sabato dalle ore 7:45 alle ore 13:30, nel rispetto delle disposizioni in materia di privacy.

In caso di ritiro del referto da parte di persona diversa dal paziente, è necessario che il Delegato sia munito di delega e documento d'identità.

La Casa di Cura, inoltre, garantisce sempre la possibilità di ricevere presso il proprio domicilio i referti di laboratorio analisi e i referti di esami diagnostico-strumentali, previa anticipazione da parte dell'utente delle spese di invio della documentazione sanitaria.

- ***In convenzione con Società per il Welfare Aziendale***

L'Associazione si pone come Erogatore qualificato per prestazioni sanitarie da fornire a favore del Personale di importanti società presenti sul territorio che, attraverso lo strumento del Welfare Aziendale, favoriscono le iniziative di tutela e benessere della salute dei propri dipendenti.

ESAMI DI LABORATORIO

I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 09:30, senza prenotazione.

- *Per informazioni è possibile contattare il Laboratorio Analisi al num. 0863.1942100- int. 214*

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI – RISONANZA MAGNETICA “APERTA”

Il servizio di radiologia è munito di apparecchiature all'avanguardia ed offre la possibilità anche alle persone che soffrono di claustrofobia di eseguire gli esami diagnostici di risonanza magnetica senza alcun pregiudizio, disponendo di apparecchiatura di risonanza “aperta”.

SERVIZI

CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI (C.U.P.)

La Casa di Cura dispone di un C.U.P. (Centro Unificato Prenotazioni) per la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e di radiodiagnostica: tel. 0863.1942100, con il seguente orario:

LUNEDÌ - VENERDÌ dalle ore 8,00 alle ore 19,00;

SABATO dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il personale dell'Immacolata è a disposizione degli utenti per garantire una corretta informazione sui servizi offerti dalla Casa di Cura.

Gli uffici di Direzione Sanitaria e Amministrativi sono sempre aperti per la ricezione di suggerimenti e proposte e, per la raccolta e gestione di eventuali reclami.

Per informazioni: tel. 0863.1942100

BAR

All'interno della Casa di Cura si trova un Bar a disposizione di ospiti e visitatori, dove si possono consumare snack, panini, bevande calde e fredde, ecc., aperto tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 07:30 alle ore 18:00.

GIORNALI

All'interno della Casa di Cura gratuitamente è a disposizione tutti i giorni, eccezion fatta per la domenica, il quotidiano AVVENIRE.

SERVIZIO RELIGIOSO

In Casa di Cura è presente una Cappella, aperta tutti i giorni a tutte le ore.

La Santa Messa è ivi celebrata nei giorni festivi alle ore 10:00.

E'garantita la presenza di un cappellano cattolico che, durante il giorno, visita le camere di degenza per un breve saluto.

A richiesta è possibile ricevere assistenza religiosa anche da parte di Ministri di altre confessioni.

Su indicazione del Paziente, sarà premura del Personale Caposala contattare il Ministro di Culto di riferimento dell'Ospite, al fine di garantirne l'assistenza religiosa.

MORGUE

In Casa di Cura è presente una camera mortuaria per accogliere e preparare la salma.

VOLONTARIATO

La Casa di Cura Privata L'Immacolata, garantisce sempre l'accesso alle Associazioni di Volontariato che vogliano prestare la propria attività presso la struttura. Si riserva comunque il diritto di sottoscrivere convenzioni *ad hoc* con tali Associazioni secondo le proprie procedure interne.

TELEFONI PUBBLICI A SCHEDA

In aree predefinite della Struttura sono installati dei telefoni pubblici a scheda.

RETE WI-FI

All'interno della Casa di Cura è possibile connettersi ad Internet a mezzo di una rete wi-fi dedicata. L'utente che desidera usufruirne potrà domandare in Amministrazione un ticket da 24 o da 48 ore, previo rilascio delle credenziali di accesso e verifica del documento d'identità del richiedente.

PARCHEGGIO

All'interno della Casa di Cura è presente un parcheggio con una disponibilità di 40 posti macchina.

SICUREZZA ANTINTRUSIONE

La sorveglianza della Struttura è effettuata da ditta specializzata, attraverso personale incaricato durante tutte le ore notturne.

COMUNICAZIONI

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Direttore Generale dell'Associazione Opera Santa Maria della Pace, è stata emessa in settima edizione nel mese di giugno 2019 ed ha validità fino all'emissione successiva.

In funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire aggiornamenti.

AVVERTENZE

La direzione non risponde di somme, valori od oggetti preziosi lasciati dai degenti. Qualora gli stessi o i familiari vogliano depositare valori presso l'Amministrazione dovranno inoltrare domanda e ricevere autorizzazione.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Casa di Cura L'Immacolata si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e/o di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

La Casa di Cura L'Immacolata ha ottemperato agli obblighi previsti dal Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti della sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da adottare in caso di emergenza.

ATTUAZIONE DEL REGOLAMENTO UE n. 276/5016 (relativo alla protezione dei delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali)

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, in particolare dei dati relativi alla salute, l'Associazione ha proceduto ad adeguare la propria organizzazione in relazione agli adempimenti prescritti dal Regolamento Europeo n. 276/2016.

In primo luogo, non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria dei pazienti e viene sottoposta agli stessi adeguata informativa finalizzata al rilascio del consenso al trattamento dei dati personali per le specifiche finalità perseguite dall'Associazione.

In ottemperanza alla normativa e da quanto stabilito dalle policies interne, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute del paziente, la visione della documentazione sanitaria è consentita solo a persone autorizzate anche attraverso un adeguato sistema di gestione e controllo degli accessi informatici.

L'Associazione, inoltre, in conformità a quanto stabilito dal Regolamento Europeo, tiene un registro delle attività di trattamento svolte e ha provveduto a sviluppare una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, designando contestualmente il Responsabile della Protezione dei Dati Personali.

CONSENSO INFORMATO

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato".

Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici, che degli infermieri professionali del reparto, secondo le rispettive competenze.

TUTELA E RECLAMI

I clienti ed i loro famigliari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili azioni di miglioramento.

Il paziente o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami" a disposizione presso gli uffici amministrativi;
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza-anomalia riscontrata;
- esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio alla direzione.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona dovrà fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo prestatato, la direzione provvede a dare risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione; negli altri casi si avvia un'indagine con i responsabili dei servizi e si fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, entro quindici o trenta giorni dalla presentazione del reclamo stesso, sulle azioni correttive intraprese. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere alla direzione della Casa di Cura L'Immacolata il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni ed i reclami possono essere inviati a:

Casa di Cura Privata *L'Immacolata*

Via S. Cecilia, 6

67043 Celano (AQ)

Tel. 0863.1942100

Fax 0863.790760

e-mail: info@aosmp.it

COME RAGGIUNGERCI

I pazienti provenienti da qualsiasi zona d'Italia e dall'estero possono agevolmente raggiungere la Casa di Cura via auto, treno e aereo.

Per chi viene in macchina:

🚗 Uscita dall'autostrada A25 AIELLI-CELANO.

Seguire la direzione "CELANO"

Quindi all'interno della città di Celano seguire i cartelli indicatori **Clinica "L'Immacolata"**

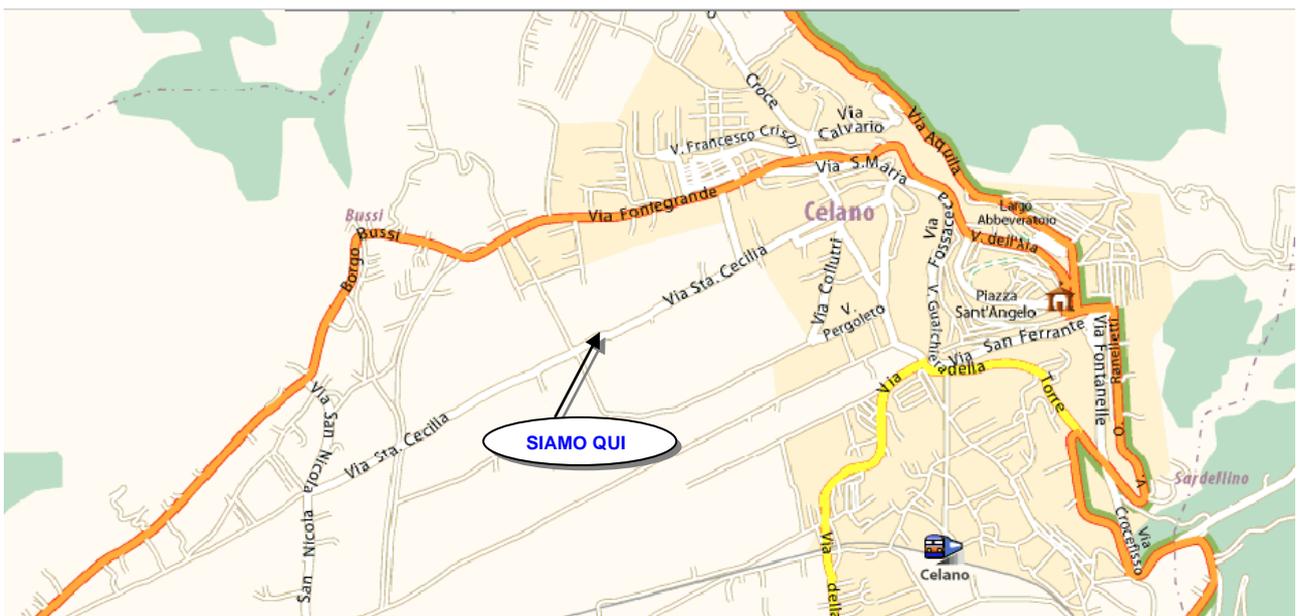
🚆 Per chi viene in treno:

Dalla Stazione Ferroviaria di Celano (Linea Pescara-Sulmona-Avezzano-Roma) possibilità di taxi o trasporto diretto a cura della Clinica, su richiesta.

➔ Per chi viene in aereo:

Dall'Aeroporto di Roma, Autostrada A24-A25 Roma-Pescara, Uscita AIELLI-CELANO

Dall'Aeroporto di Pescara, Autostrada A25 Pescara-Roma, Uscita AIELLI-CELANO



Casa di Cura Privata Medico - Chirurgica

“L'IMMACOLATA”

67043 Celano (AQ) Via S. Cecilia, 6

Tel. 0863/1942100 – Fax 0863/790760

C.F.: 01263070664 - P. IVA: 05659281009

amministrazione@pec.aosmp.it

Questa Carta dei Servizi si attiene ai “Principi sull'erogazione dei Servizi” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, nel D.P.C.M. 19/05/95, e nel D.L. 163/95 conv. L. 273/95.