



***Nuova Casa di Cura Sant'Anna
Viale Cavalli d'Olivola, 22
15033 – Casale Monferrato (AL)
Tel. 0142 – 33.46.11***

Carta dei Servizi

Indice

Presentazione

Organizzazione aziendale

Elenco Responsabili

Principi e obiettivi generali

Dove siamo

Reparti di degenza attivati

Servizi erogati dalla Casa di Cura

- Modalità di erogazione dei ricoveri
 - Informazioni generali sui ricoveri
- Attività Specialistica Ambulatoriale
- Attività in regime privato e assicurato

Servizi di Supporto

Servizio di Anestesia

Servizio di Laboratorio Analisi

Servizio di Diagnostica per Immagini

Servizio di Poliambulatorio

Servizio di Continuità Assistenziale

Servizio URP

Altri servizi

Applicazione degli standard di qualità

Contatti

PRESENTAZIONE

La “Nuova Casa di Cura Sant’Anna” di Casale Monferrato può vantare oltre quarant’anni di esperienza al servizio dei Pazienti, con particolari specializzazioni nei settori della chirurgia. Il riconoscimento della sua qualità si è concretizzato fin dal 2008 nell’accreditamento istituzionale in fascia A, deliberato dalla Regione Piemonte con D.G.R. n. 13-8362 del 10.03.2008.

Una struttura sanitaria all’avanguardia

La Casa di Cura è articolata in un’area di degenza di acuzie, con relative specialità di Ortopedia e Traumatologia, Chirurgia Generale, Otorinolaringoiatria, Oculistica, Urologia e Day-Surgery multidisciplinare.

La “Nuova Casa di Cura Sant’Anna” 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.

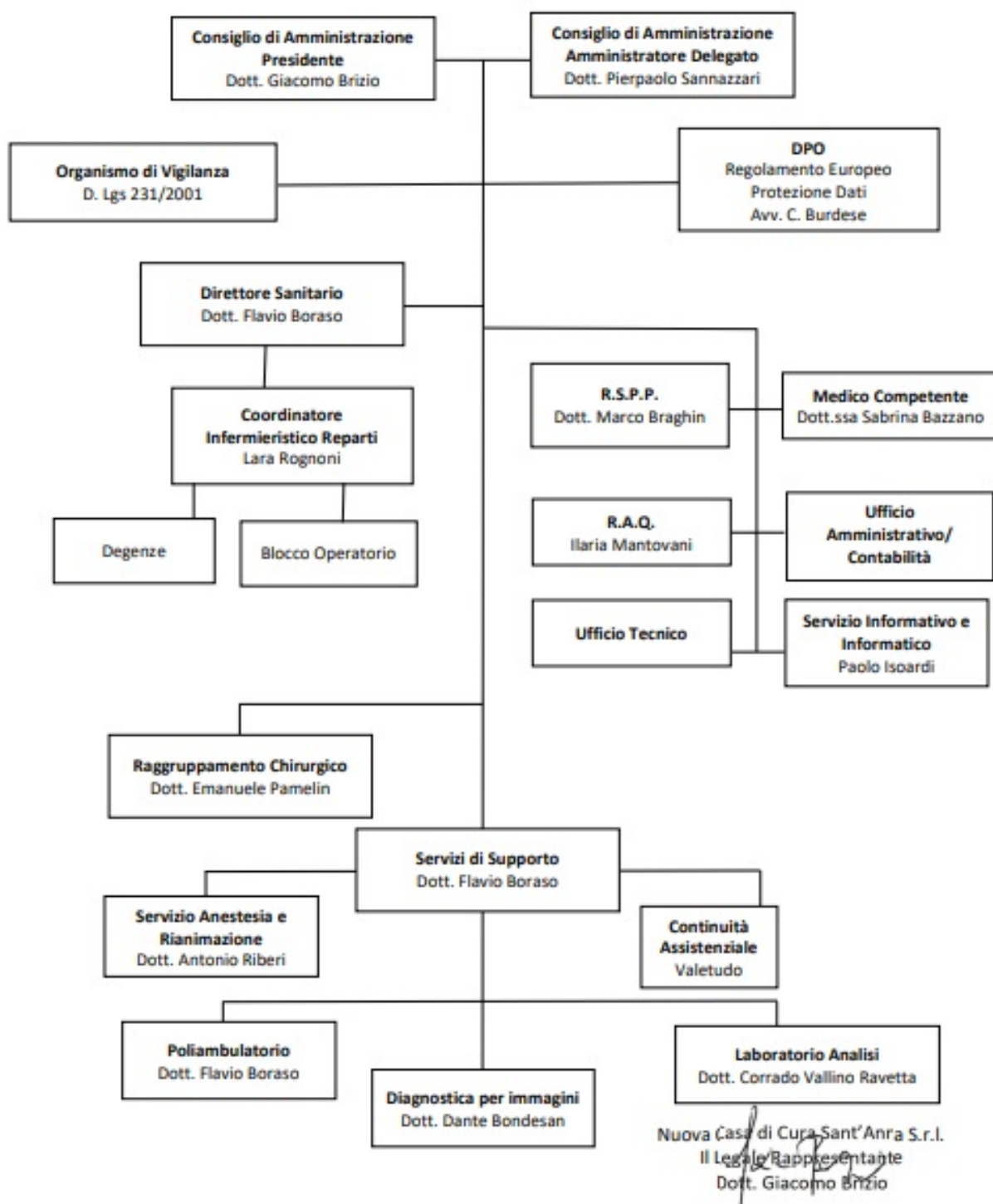
Essa eroga inoltre prestazioni di diagnostica e di ricovero pagate in proprio o mediante assicurazione Sanitaria.

Dotata di 60 posti letto, in camere sono dotate 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.



REV. 04 del 13.10.2025

ORGANIGRAMMA



Elenco Responsabili

Direttore Sanitario	Dott. Flavio Boraso
Raggruppamento Chirurgico	Dott. Emanuele Pamelin
Referente U.F. Ortopedia e Traumatologia	Dott. Fiorenzo Colombo
Referente U.F. Chirurgia Generale	Dott. Michelangelo Sommo
Referente U.F. Otorinolaringoiatria	Dott. Libero Tubino
Referente U.F. Oculistica	Dott. Massimo Stefini
Referente U.F. Urologia	Dott. Lorenzo Repetto
Referente U.F. Day-Surgery Multidisciplinare	Dott. Giulio Meinardi
Responsabile Servizio di Anestesia e Rianimazione	Dott. Antonio Riberi
Referente Servizio di Diagnostica per Immagini	Dott. Dante Bondesan
Direttore Tecnico Laboratorio	Dott. Corrado Vallino Ravetta

Principi e obiettivi generali

La “Nuova Casa di Cura Sant’Anna” 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 ed 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

“Nuova Casa di Cura Sant’Anna S.r.l.”

Viale Cavalli d’Olivola, 22 - 15033 Casale Monferrato (AL):

.Circa 90 Km da Torino

Circa 100 Km da Milano

Come raggiungere la struttura

Autostrada A26 con uscita Casale Monferrato SUD.

REPARTI DI DEGENZA ATTIVATI

Piano rialzato: *Chirurgia di giorno (Day-Surgery e Chirurgia Ambulatoriale)*

Secondo piano: *Urologia, Chirurgia Generale, Oculistica, Ortopedia.*

Terzo piano: *Ortopedia, Otorinolaringoiatria*

Il Ricovero nel Raggruppamento Chirurgico

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

Il giorno del prericovero, il paziente, deve presentarsi allo sportello dell'Ufficio Accettazione sito al piano rialzato della Casa di Cura per la registrazione amministrativa e la predisposizione della Cartella Clinica. Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare all'orario indicato presso l'Ufficio Accettazione sito al piano rialzato, il quale provvederà a indicare il reparto designato per il ricovero. La documentazione clinica sarà già presente in reparto.

Scheda di reparto Raggruppamento Chirurgico:

**Ortopedia e Traumatologia, Chirurgia Generale, Oculistica,
Otorinolaringoiatria, Urologia**

Come prenotare il ricovero

Per le specialità chirurgiche telefonare al numero 0142 334611 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 ricoveri@santannacasale.it

Accesso alla prestazione di ricovero

Il prericovero: 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 rialzato 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 prericovero: esami clinici

Terminata la fase di accettazione il paziente deve recarsi nei locali dedicati al pre ricovero 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 prericovero 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 ed 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 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 al costo di € 15,00 - in caso di spedizione al domicilio € 30,00) presso Ufficio Accettazione (piano rialzato, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.30). Il pagamento della copia della cartella clinica potrà essere effettuato nelle seguenti modalità: bonifico bancario, vaglia postale, POS direttamente presso l'ufficio Accettazione. 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 (nelle seguenti modalità: bonifico bancario, vaglia postale, POS direttamente presso l'ufficio Accettazione.

Servizi erogati dalla Casa di Cura

La “Nuova Casa di Cura Sant’Anna” è una struttura polispecialistica accreditata dal Sistema Sanitario Nazionale. Tutte le attività cliniche e assistenziali della Casa di Cura sono coordinate dalla Direzione Sanitaria.

Modalità di erogazione dei ricoveri

Il paziente può essere ricoverato in Casa di Cura solo in modalità programmata, 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

1. 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”.

2. 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 ASL AL per le modalità di allertamento e trasferimento dei Pazienti ricoverati in regime di day surgery ed in regime di ricovero ordinario presso la Nuova Casa di Cura Sant'Anna al Dea dell'Ospedale di Casale Monferrato. (cfr. Prot. 2017/317 del 10/05/2017 - in attesa dell'ASL AL di ricevere convenzione aggiornata, già richiesta).

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.

3. Chirurgia Ambulatoriale.

La Chirurgia Ambulatoriale è un modello organizzativo che rappresenta la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici o procedure diagnostico 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 anestesilogica, consenso informato, atto operatorio, diario clinico, visita post ecc.) ad eccezione della presenza della Scheda di Dimissione Ospedaliera (non prevista normativamente).

Informazioni generali sulle attività di ricovero

- 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
- h) avvertenze

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
- Documento 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 accettazione (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 e alle normative vigenti in materia: 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. Inoltre, in ogni modulo di consenso, è presente la possibilità di revocare lo stesso. Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

f) la protezione dei dati

REG. UE n. 679/2016 GDPR REGOLAMENTO EUROPEO GENERALE SULLA
PROTEZIONE DEI DATI

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).

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. La comunicazione di dimissione viene fornita dal Medico Curante del ricovero almeno 24 ore prima. Lo stesso Medico informerà il Paziente ed i parenti (indicati dallo stesso) circa le informazioni post operatorie e le modalità di dimissione. Tali comunicazioni saranno effettuate nei locali medici, situati ai piani di degenza, nella fascia orario 16:00-18:00. 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.

h) Avvertenze:

.Durante il ricovero:

.rispettare tutte le indicazioni del personale medico ed 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; sarà possibile formulare richiesta alla Direzione Sanitaria ed alla Coordinatrice Infermieristica per visite extra orario ai degenti (almeno 24 ore prima). Le stesse dovranno essere preventivamente autorizzate.

.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 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 rialzato);

.Presso ogni piano di degenza ed al piano rialzato è presente un QR CODE, per la compilazione on line del questionario di gradimento dell'Utente. E' comunque possibile richiedere il modulo cartaceo al personale di reparto, che dovrà poi essere compilato dal Paziente al momento della dimissione

ed imbucato in apposita cassetta posta al piano rialzato, di fianco all'Ufficio Accettazione.

In caso di ricovero, portare con sé:

.precedente documentazione clinica

.l'elenco di eventuali medicinali che si stanno assumendo a domicilio

.biancheria personale

.pigiamama o camicia da notte / vestaglia o giacca da camera

.pantofole

.asciugamani

.necessario per la cura dell'igiene personale

Attività specialistica ambulatoriale

Al momento l'attività radiologica e di laboratorio sono riservate quali supporto alle attività di prericovero e ricovero. Le specialità relative alle visite ambulatoriali per Pazienti esterni sono le seguenti:

- ✓ Visita Ortopedica;
- ✓ Visita Chirurgica;
- ✓ Visita Oculistica;
- ✓ Visita Urologica;
- ✓ Visita Otorinolaringoiatra.

Attività in regime privato e assicurato

La Nuova Casa di Cura Sant'Anna eroga prestazioni afferenti alle specialità autorizzate oltre che per pazienti inviati tramite SSN, anche in regime privato e assicurato.

Le modalità di accesso per i Pazienti paganti in proprio (per quanto concerne l'attività di ricovero) 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 (per quanto concerne l'attività di ricovero).

Per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali 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. In materia di liste d'attesa la Casa di Cura segue le direttive della Regione Piemonte.

Per prenotare prestazioni specialistiche o di ricovero in regime di libera professione (paganti in proprio o con polizza assicurativa) utilizzare il numero riportato alla pagina 'Contatti'.

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 (numero interno 4000).

Il Medico in continuità assistenziale nella fascia diurna è contattabile al telefono interno n. 1111 (Attuale numero del Medico di Guardia Casale) mentre il Medico del Servizio di Anestesia risponde al telefono interno n. 1112

Il Servizio di pronta disponibilità è garantito:

- dal personale Medico di ciascuna delle U.F. (ortopedia, urologia, orl, chirurgia generale ed oculistica) di appartenenza del paziente in riferimento al chirurgo e/o equipe operatore,***
- dal personale Medico del Servizio di Anestesia,***

- *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 Accettazione (n. interno 9 - 0142 - 334611). Nei reparti di degenza è sempre in servizio almeno un Infermiere, supportato da almeno un OSS.

Servizio di Anestesia

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

Il Laboratorio analisi della Casa di Cura effettua prestazioni di base nel campo ematologico, coagulativo, chimico-clinico ed immunologico per i pazienti ricoverati presso la Casa di Cura ed a favore dell'attività di prericovero avvalendosi di convenzioni con Laboratori Esterni.

La Casa di Cura, erogando prestazioni per acuti assicura al proprio interno, per tutte le 24 ore, il servizio di laboratorio analisi con convenzione stipulata con il Servizio di Laboratorio ASL AL (in attesa di ricezione) ed il Laboratorio Esterno CERBA HC (in Casa di Cura saranno presenti due apparecchi, uno per la Coagulazione ed uno per Ematologia) anche attraverso il servizio di reperibilità del personale abilitato.

Nel caso di esami di laboratorio non effettuabili in Casa di Cura, gli stessi verranno richiesti al laboratorio Cerba con il quale è stato predisposto apposito contratto oppure verranno richiesti al Laboratorio dell'Ospedale Santo Spirito di Casale Monferrato (in attesa di ricezione da parte di ASL AL).

Servizio di Diagnostica per Immagini

La Diagnostica per immagini di I Livello eroga prestazioni di radiologia tradizionale, ecotomografia, ecocolordoppler per i pazienti ricoverati presso la Casa di Cura ed a favore dell'attività di prericovero.

La Diagnostica della Casa di Cura possiede i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti dalle disposizioni normative vigenti in materia (per quanto concerne le norme regionali si rinvia alla D.C.R. n. 616-3149 del 22/02/2000 e successivi provvedimenti attuativi e integrativi).

La Casa di Cura, erogando prestazioni per acuti, assicura al proprio interno, per tutte le 24 ore, il servizio di diagnostica per immagini anche attraverso il servizio di reperibilità del personale tecnico e medico. In caso di particolare urgenza è disponibile un servizio di tele radiologia.

Nel caso di esami radiologici non effettuabili in Casa di Cura, gli stessi verranno richiesti all'Ospedale Santo Spirito di Casale Monferrato (convenzione in attesa di ricezione da parte di ASL AL).

Servizio di Poliambulatorio

Il Servizio di Poliambulatorio non è al momento attivo in favore di Pazienti ambulatoriali esterni in regime di SSN ma solamente a favore di ricoverati e per le attività ambulatoriali private. Responsabile del Poliambulatorio è il Direttore Sanitario.

Per le prestazioni ambulatori in regime di libera professione nelle specialità autorizzate contattare per informazioni il numero di cui alla pagina 'Contatti' per le informazioni su tipologia e modalità di accesso

Servizio URP

Il Servizio URP è costituito dal Direttore Sanitario, dal Coordinatore Infermieristico e dall'Ufficio Amministrativo. La commissione ha le seguenti funzioni:

- ✓ ricevere informazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dagli Utenti;
- ✓ predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'Utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
- ✓ per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. La commissione, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai Responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli Uffici;
- ✓ fornire all'Utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- ✓ predisporre la lettera di risposta all'Utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara che la presentazione delle

anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale, ai sensi del Comma 5 dell'Art. 14 del D.Lgs. 502/92, come risulta modificato dal D.Lgs. 517/93.

L'URP, in quattro giorni dalla ricezione del reclamo, darà notizia di opposizione, osservazione, denuncia o reclamo ai responsabili dei servizi interessati, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano alla commissione, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

Come presentare una segnalazione o un reclamo

- ***Di persona: Recandosi direttamente all'ufficio amministrativo.***
- ***Telefonicamente: contattando il numero dedicato durante gli orari di apertura (0142-334608).***
- ***Per iscritto:***
- ***Email: Inviando una mail all'indirizzo dedicato (info@santannacasale.it)***
- ***Moduli: Compilando un apposito modulo (Mod.0113 "Reclamo del Cliente"), disponibile presso l'Ufficio Accettazione***

ALTRI SERVIZI

Miglior comfort alberghiero

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, camera doppia ad uso singolo, televisore, frigorifero e asciugamani.

In tal caso, l'assistito sottoscrive all'atto del ricovero un modulo che espone gli importi a suo carico, conformi a quanto previsto dalla

Normativa Regionale. Gli oneri a carico del Paziente sono da intendersi pro-capite e pro-die, e sono così determinati:

- ✓ Camera doppia uso singolo: € 350,00 + IVA 22%
- ✓ Supplemento posto letto comprensivo dei pasti per l'accompagnatore: € 220,00 + IVA 10%
- ✓ Supplemento posto letto escluso dei pasti per l'accompagnatore: € 190,00 + IVA 10%
- ✓ Pasto singolo per l'accompagnatore: € 13,00 + IVA 10%

Ufficio informazioni

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

L'ufficio è aperto dalle ore 07:00 alle ore 19:00. Coloro che hanno difficoltà di deambulazione possono richiedere alla portineria, nell'ingresso, la disponibilità di una sedia a rotelle. È disponibile anche un ascensore all'ingresso. 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 rialzato.

Per ottenere copia della cartella clinica è necessario presentare richiesta all'ufficio accettazione. La copia viene rilasciata, previo pagamento, indicativamente entro 7 giorni dalla data di richiesta, a cartella clinica conclusa, presso il medesimo ufficio. È anche possibile richiederne l'invio a domicilio. Presentando richiesta scritta all'ufficio accettazione e previo pagamento delle spese relative (€ 15,00), la Casa

di Cura può rilasciare copie degli esami radiografici effettuate durante il periodo di ricovero.

Pasti e orari

I pasti sono preparati da una ditta esterna ed i vassoi vengono smistati nei locali idonei presso la Casa di Cura, per poi essere 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

Distributori automatici.

Al piano rialzato sono disponibili dei distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Visite ai degenti

I degenti possono ricevere visite nei seguenti orari:

- giorni feriali: dalle 14.00 alle 16.30 e dalle 18.00 alle 19.00
- 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 di assistenza religiosa

Presso il cortile della Casa di Cura è presente una Cappella. I signori degenti possono usufruire dell'assistenza religiosa, di qualsiasi confessione, al capezzale dopo averne fatto richiesta al Coordinatore del reparto. Per qualsiasi altra informazione contattare il Coordinatore Infermieristico.

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 attraverso il cortile della Struttura.

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 n. 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”.

- D. lgs. n. 196/03 aggiornato dal D.lgs. n. 101/18 recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

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 specialistiche
- 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, LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

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, LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

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, LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

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 e LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

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 e LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

ASSISTENZA SANITARIA ED INFERMIERISTICA

12. Le risposte del personale infermieristico alle chiamate dei degenti devono essere effettuate il prima possibile.

Fonte: Manuale Tecnico dell'A.P.Q., DM 739/94 - Art. 1 comma 3, codice deontologico FNOPI - artt. 3.2, 12.3, 13.2, Legge 251/2000 - art. 1 commi 1 e 3, Legge 24/2017 art. 1 e art. 5.

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 Healthcare Standard, 1995, DM 739/94 - Art. 1 comma 3, codice deontologico FNOPI - artt. 3.2, 12.3, 13.2, Legge 251/2000 - art. 1 commi 1 e 3, Legge 24/2017 art. 1 e art. 5.

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 conservati ad una temperatura non inferiore 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 di distributori automatici di piccoli generi di comfort

Fonte: D.M. 15.10.1996

Motivi: garantire un livello adeguato di comfort al cittadino

DIMISSIONI

21. 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

22. 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

23. 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 SPECIALISTICHE

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. 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

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. 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, LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

9. 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 e LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

Motivi: garantire l'informazione ai cittadini

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

Fonte: Carta dei diritti del cittadino malato. LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 (Gelli)

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 ai 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

Ad ogni paziente al momento del ricovero vengono consegnati i Questionari di Gradibilità (è disponibile un QR code in ogni piano di degenza per la compilazione on line dello stesso) al fine di fornire un prezioso riscontro alla Casa di Cura. Per eventuali reclami può essere utilizzato il questionario oppure il paziente può richiedere l'apposito modulo presso l'Ufficio Accettazione o al coordinatore infermieristico del reparto.

Una volta compilato il questionario e/o il reclamo:

- può essere depositato direttamente dall'utente nell'apposito contenitore presso l'Ufficio Accettazione;
- 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.

CONTATTI

Nuova Casa di Cura Sant'Anna S.r.l.

Viale Cavalli d'Olivola, 22 - 15033 Casale Monferrato (AL) ITALIA

www.santannacasale.it

Ufficio Accettazione/Informazioni - Prenotazione Visite Specialistiche

Tel. 0142 - 334611

ufficio.accettazione@santannacasale.it

Amministrazione /Contabilità

Tel 0142 334600 - 0142 334608

Fax 0142 - 448694

info@santannacasale.it

contabilita@santannacasale.it

ufficio.personale@santannacasale.it

Direzione Sanitaria (da indicare numeri di Casale)

Tel 0142 - 334611

dir.sanitaria@ccbra.it

Prenotazione Ricoveri

Tel 0142/334611

Fax 0142/75812

ricoveri@santannacasale.it

Presidente CdA

Dott. Giacomo Brizio

presidente@ccbra.it

Amministratore delegato

Dott. Pierpaolo Sannazzari

pierpaolo.sannazzari@ccbra.it

Direttore Sanitario

Dott. Flavio Boraso

flavio.boraso@ccbra.it

Raggruppamento Chirurgico

Coordinatore Lara Rognoni

referenti@santannacasale.it

Nuova Casa di Cura Sant'Anna
Il Legale Rappresentante
Dott. Giacomo Brizio

