

CASA DI CURA
“Ancelle della Carità”

Carta dei Servizi

VIA ASELLI, 14
CREMONA
TELEFONO 0372.535711
FAX 0372.5357606
E-mail: info@ancelle.it
www.ancelle.it

INDICE

PRIMA PARTE

Presentazione della Casa di Cura e principi fondamentali

La mission.....	p. 5
I principi fondamentali	p. 8
Diritti e doveri del malato	p. 10

SECONDA PARTE

Informazioni sulla Struttura

La struttura.....	p. 14
Come raggiungere la Casa di Cura	p. 15

TERZA PARTE

Informazioni sulla Struttura

Gestione della Casa di Cura.....	p. 18
Attività ambulatoriale.....	p. 19
Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica strumentale	p. 19
Modalità di prenotazione.....	p. 19
Come disdire la prenotazione	p. 20
Modalità di accettazione.....	p. 20
Ambulatori solventi.....	p. 20
Enti convenzionati.....	p. 20
Pagamento delle prestazioni	p. 21
Ritiro referti	p. 21
Attività di degenza.....	p. 22
Informazioni utili per la permanenza in degenza.....	p. 23
Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero	p. 24
URP - Ufficio relazioni con il pubblico.....	p. 27
Standard di qualità.....	p. 28



PRIMA PARTE

*Presentazione della Casa di Cura
e principi fondamentali*



“senza la carità ogni opera... tornerebbe inutile”
(S. Maria Crocifissa, 8.X.1844)

LA MISSION

La Fondazione Teresa Camplani, fedele all'intuizione di carità di Santa Maria Crocefissa di Rosa, nella pluralità delle sue sedi di Brescia con la Casa di Cura Domus Salutis e la Comunità Nuova Genesi, di Cremona con la Casa di Cura Ancelle della Carità, di Mantova con la Casa di Cura San Clemente, svolge attività di cura, riabilitazione, assistenza e formazione promosse dalla Congregazione Suore Ancelle della Carità.

La Fondazione Teresa Camplani, esercita la propria missione caritativa in favore delle persone sofferenti attraverso Istituzioni sempre più aggiornate anche sotto il profilo delle attività sanitarie, esercitate "senza finalità di lucro" e rispondenti ai mutati bisogni sanitari delle popolazioni.

In tutte le strutture della Fondazione le attività sanitarie vengono esercitate nel pieno rispetto della persona umana ed i professionisti che in esse prestano la loro attività sono vincolati ad operare secondo i principi della deontologia specifica della loro professione, dell'etica e della morale cristianamente ispirate.

Conseguentemente, la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, e la migliore assistenza per i pazienti in fase terminale rappresentano obiettivi tenacemente perseguiti anche nella Casa di Cura Ancelle della Carità come nelle altre sedi della Fondazione.

Per la realizzazione di questi principi ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali la Casa di Cura è impegnata a:

- ✓ Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione, al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- ✓ Fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'attenzione agli ammalati;
- ✓ Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, richieste dalla condizione del malato;
- ✓ Offrire ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- ✓ Offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti;
- ✓ Garantire uguaglianza, imparzialità, continuità della assistenza, diritto di scelta.

La Casa di Cura Ancelle della Carità è una struttura sanitaria ad indirizzo riabilitativo, accreditata con il Servizio Sanitario Regionale; ha sede nel centro della città di Cremona, in Via Aselli 14, ed eroga prestazioni di ricovero e cura di riabilitazione,

di assistenza ai pazienti in fase terminale, nonché di specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale.

È dotata di 92 posti letto distribuiti in stanze da 1 - 2 posti.

Nella Casa di Cura il carisma della Congregazione si esprime nella assistenza a due tipologie di malati:

- ✓ Pazienti con evidenti necessità di recupero della integrità fisica, compromessa a seguito di episodi traumatici o patologici;
- ✓ Pazienti cui è negata la prospettiva della guarigione ma che hanno necessità di essere accompagnati con cure palliative verso un esito il più possibile sereno.

In questa missione caritativa le Suore Ancelle operano coadiuvate da personale qualificato anch'esso motivato alla condivisione delle finalità dell'Istituzione.

Si indicano alcune priorità imprescindibili e le linee comportamentali da promuovere nel personale anche quale specifico contenuto della formazione permanente:

- ✓ Mantenere alto il livello professionale, poiché rappresenta il primo modo concreto ed efficace di tutela della vita;
- ✓ Garantire la trasparenza in sede di accesso alla struttura e di erogazione dei servizi, nel quadro delle disposizioni normative ed economiche definite nella contrattazione tra la struttura e la ASL di Cremona;
- ✓ Adottare modelli organizzativi e soluzioni tecniche che favoriscano lo sviluppo di relazioni umane fra gli operatori stessi e gli assistiti. Per questo si esige l'impostazione di una formazione del personale improntata sia al lavoro di squadra sia al senso della corresponsabilità ed al rapporto con l'ammalato capace di condivisione, comunicazione e di dialogo continuo, non soltanto in vista dell'ottenimento del consenso alle terapie da somministrare, ma come promozione generale della responsabilità della persona nei confronti della propria salute;
- ✓ Promuovere nell'assistito un'educazione sanitaria coerente con gli obiettivi etici e cristiani in campo sanitario. A questo scopo si rivela, per esempio, di grande importanza, una presa di coscienza corretta della cultura della vita;
- ✓ Disponibilità ed apertura alla collaborazione con altre attività ecclesiali presenti in Diocesi, assicurando il sostegno tecnico-scientifico ad iniziative da esse promosse e fornendo, per quanto possibile, specifici aiuti sanitari a persone in stato di disagio sociale;
- ✓ Collegamento con altre strutture sanitarie cattoliche italiane ed estere di alto profilo tecnico-sanitario, promuovendo attività di aggiornamento stabili in campo bioetico sostenute da programmi di formazione permanente;
- ✓ Promozione di iniziative culturali, liturgiche e religiose all'interno della struttura in modo da coinvolgere, nel pieno rispetto del pensiero di ognuno, non solo gli assistiti, ma in primis gli operatori.

Alcuni concetti fondamentali possono essere punto di riferimento per delineare quell'attenzione al malato che la struttura intende realizzare:

Stile: si intende indicare il modo di accoglienza che la persona malata deve incontrare dal suo primo contatto con la struttura fino alla dimissione dalla stessa. Lo stile deve essere di sollecitudine alla persona per dare pienezza di senso alla sua situazione di vita.

Relazione: si intende dar visibilità al modo di rapportarsi con il malato; comunicazione costante, attenta e discreta, che deve intercorrere tra persona malata e personale sanitario, non riconducibile alla sola informazione giuridicamente dovuta. Si fa riferimento al percorso condiviso che intende rendere responsabile il paziente della sua salute e malattia secondo la visione cristiana.

Il malato deve sapere di potersi rivolgere per qualsiasi chiarificazione riguardante il suo stato di salute e la cura della stessa al personale sanitario, il quale deve essere disponibile a fornire tempestivamente e con delicatezza umana le informazioni richieste. In modo analogo deve essere impostata la relazione con i familiari dei pazienti.

Solerzia: il tempo del paziente è un bene prezioso: è necessario fornire le cure richieste nel miglior modo e nel minor tempo possibile. Ciò significa anche un uso più efficiente e responsabile delle risorse da parte della struttura sanitaria.

Corresponsabilità: ogni persona che presta il suo servizio nella struttura deve offrire il proprio contributo specifico affinché la visione cristiana dell'uomo sia realizzabile. È importante creare modalità di condivisione delle responsabilità, una delle quali è certamente l'informazione costante tra i diversi ruoli e le diverse funzioni: medici, caposala, operatori sanitari, personale amministrativo in modo che ognuno si senta accettato e rispettato nel suo ruolo specifico, adeguatamente definito. La corresponsabilità richiede la condivisione di fini e mezzi e la collaborazione alle iniziative di formazione e di aggiornamento del personale.

Continuità di cura: il malato che ha stabilito una relazione di fiducia e che sente affidabile l'equipe medica che lo ha curato, deve poter avvertire che non è abbandonato a se stesso nel momento in cui si è conclusa la degenza. È importante che sappia che per ogni necessità può accedere, tramite il proprio Medico di fiducia, alla struttura per risolvere dubbi sulla terapia, chiedere consigli per fatti nuovi intervenuti, essere rassicurato sul corretto decorso della convalescenza.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza, imparzialità e partecipazione.

Le prestazioni erogate dalla Casa in regime di ricovero comprendono:

- ✓ L'assistenza medica;
- ✓ L'assistenza infermieristica;
- ✓ Le metodiche riabilitative;

Ogni atto o procedura diagnostica, clinica, strumentale e terapeutica necessaria ad affrontare le patologie ricomprese nelle discipline per le quali la Casa di Cura è autorizzata e accreditata.

Ai malati è dovuto il miglior trattamento possibile, usufruendo, su indicazione del medico curante e previa valutazione degli specialisti interni, dei servizi diagnostici, terapeutici e di recupero funzionale in esercizio nella Casa per le patologie trattate, indipendentemente da classe sociale, età, fede religiosa, opinioni politiche ed ogni altro criterio potenzialmente discriminatorio.

I malati possono richiedere ed ottenere informazioni precise su ogni tipo di trattamento ed il diritto di rifiutarlo nei modi e forme che saranno loro comunicati.

In ogni reparto sono indicati luoghi e orari in cui il paziente può richiedere informazioni avendo garantita ogni riservatezza.

All'atto della accettazione il paziente dovrà segnalare se desidera che informazioni sul suo stato di salute siano comunicate ai parenti, nel qual caso questi potranno accedere al personale medico nei medesimi luoghi ed orari indicati per i degenti.

I degenti hanno diritto al rispetto del proprio corpo e della propria dignità di persone umane in tutte le fasi del processo sanitario ed in ogni atto o terapia praticato su di essi: il personale medico, infermieristico e tecnico avrà cura di limitare al massimo i disagi e la sofferenza connessi a pratiche invasive. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale e non può divulgare in alcun modo e forma dati, fatti o dichiarazioni relative agli assistiti in trattamento.

Le pratiche e le metodiche per le quali la legge prevede il "consenso informato" devono essere precedute da una informativa a cura del personale sanitario il quale, con parole chiare e comprensibili, deve illustrare le finalità ed il significato degli atti proposti, gli eventuali rischi connessi ed i risultati diagnostici o terapeutici raggiungibili. Solo dopo potrà essere richiesta al malato la sottoscrizione della modulistica per l'assenso alla effettuazione delle pratiche illustrate.

Il personale addetto all'assistenza deve rispettare nella maniera più rigorosa le norme igieniche ogni volta che manipola cibi, medicinali, presidi sanitari e ove necessiti il contatto fisico tra operatore e paziente. Nei locali di degenza o comunque dedicati ad attività sanitaria vige il più totale divieto di fumare per chiunque, operatore, paziente o visitatore. È inoltre vietato l'uso di telefoni cellulari od altri congegni elettronici che possano interferire con apparecchiature in funzione.

Continuità assistenziale

La Casa assicura continuità assistenziale ai malati dimessi mediante l'accesso alle strutture poliambulatoriali gestite dai medesimi specialisti ed ai servizi diagnostici secondo la normativa stabilita dal Servizio Sanitario Nazionale.

Essa intende promuovere ogni utile iniziativa affinché si realizzi la migliore collaborazione tra gli specialisti ivi operanti ed il medico di fiducia dell'assistito, al fine di favorire la più appropriata continuità clinica e terapeutica nei trattamenti effettuati in fase di ricovero ed al domicilio. Conseguentemente il Medico di fiducia potrà assumere presso i professionisti della Casa tutte le informazioni in ordine alla evoluzione della patologia in trattamento, alla prognosi, alle prescrizioni terapeutiche ritenute più appropriate, nonché fare visita al proprio assistito ove lo ritenga utile.

Diritto di scelta

Come è noto nel nuovo ordinamento sanitario il cittadino ha il diritto di scegliere il luogo di cura tra tutte le strutture pubbliche e private accreditate e che abbiano stipulato un contratto di erogazione con la ASL territorialmente competente.

Efficacia ed efficienza

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza del processo assistenziale valutato periodicamente con controlli interni ed esterni.

Umanizzazione

Educazione, rispetto, cortesia e disponibilità devono essere gli aspetti più qualificanti dei servizi resi al cittadino.

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

Di seguito viene fornita una sintesi dei principi elaborati, sulla scorta delle norme giuridiche e umanistiche universalmente riconosciute dalla seconda metà del secolo scorso ad oggi, da istituzioni civili e sanitarie nazionali e sovranazionali.

Diritti

- ✓ La persona malata ha diritto di essere assistita e curata con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ✓ La persona durante la degenza ospedaliera deve essere sempre appellata con il proprio nome e cognome, o con la particella pronominale “Lei”, e non con riferimenti al numero del letto o con la patologia della quale è portatore;
- ✓ Il degente deve poter ottenere informazioni chiare sulle prestazioni erogate dalla struttura della quale è ospite, sulle modalità di accesso, sulla qualità tecnico scientifica delle attività sanitarie, sulla diagnosi, terapia e prognosi della malattia di cui è affetto;
- ✓ Salvo casi di urgenza o impossibilità, al degente devono essere fornite tutte le notizie utili, compresi gli eventuali rischi o disagi e le possibili alternative appropriate pur se erogate da altre strutture, a poter esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o a metodiche invasive. Il sanitario motivatamente convinto della necessità di fornire informazioni a familiari potrà farlo ove non incontri un espresso divieto da parte del degente.
- ✓ In caso di incapacità dovrà rivolgersi a coloro che esercitano la potestà tutoria;
- ✓ La documentazione ed i dati relativi alle procedure diagnostico-terapeutiche sono coperti da segreto professionale, così come ogni altra circostanza che riguarda il degente. Egli può inoltrare reclami verso la struttura od i propri operatori ed ha diritto di conoscerne tempestivamente l'esito.

Doveri

L'esercizio di diritti, in tutte le società civili, si coniuga con il corrispettivo adempimento di doveri e con il rispetto delle regole poste alla base di tutte le organizzazioni sociali, particolarmente di quelle complesse quali sono le strutture ospedaliere.

Esse possono essere sintetizzate nei punti seguenti:

- ✓ Ogni degente, in ogni momento di permanenza nella struttura sanitaria, deve assumere un comportamento responsabile, con atteggiamento di comprensione e rispetto per i diritti degli altri malati e di fiducia e piena collaborazione con gli operatori sanitari che lo hanno in cura, presupposti entrambi indispensabili perché si possa operare in un contesto che consenta il miglior approccio assistenziale;
- ✓ Egli dovrà fornire ai sanitari tutte le informazioni relative al suo stato di salute,

attuale e pregresso, ed esprimere la propria volontà in ordine al piano di cura proposto informando tempestivamente ove non ritenga di sottoporsi ad alcune metodiche in modo da evitare sprechi di tempo o di risorse;

- ✓ Il degente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi messi a sua disposizione: essi sono patrimonio della struttura a servizio di persone malate e quindi devono essere trattati con la stessa cura dedicata alle cose proprie.
- ✓ L'attività assistenziale si fonda su principi igienici e si articola su criteri organizzativi stabiliti dalla Direzione della struttura con la finalità di dare uno svolgimento ordinato e razionale a tutte le procedure necessarie alla cura: sotto tale profilo è indispensabile il rispetto dei ritmi e degli orari stabiliti per tutte le attività comprese le visite dei parenti (non sovraffollare le stanze di degenza, non assumere comportamenti che diano fastidio o compromettano il riposo diurno o notturno degli altri degenti, rumori, luci accese, uso disturbante di radio e televisore ecc.). Motivate eccezioni in ordine agli orari di visita possono essere richieste al personale di reparto;
- ✓ In tutta la struttura ospedaliera vige il divieto di fumare. Attività di svago, ricreazione o di socializzazione possono trovare sede nei soggiorni di reparto. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di far rispettare tutte le regole igienico organizzative ai degenti senza eccezione alcuna, anche fornendo informazioni in ordine alle stesse. Il degente dovrà anch'esso informarsi dei propri obblighi attraverso la consultazione della carta dei servizi.



SECONDA PARTE

Informazioni sulla struttura

LA STRUTTURA

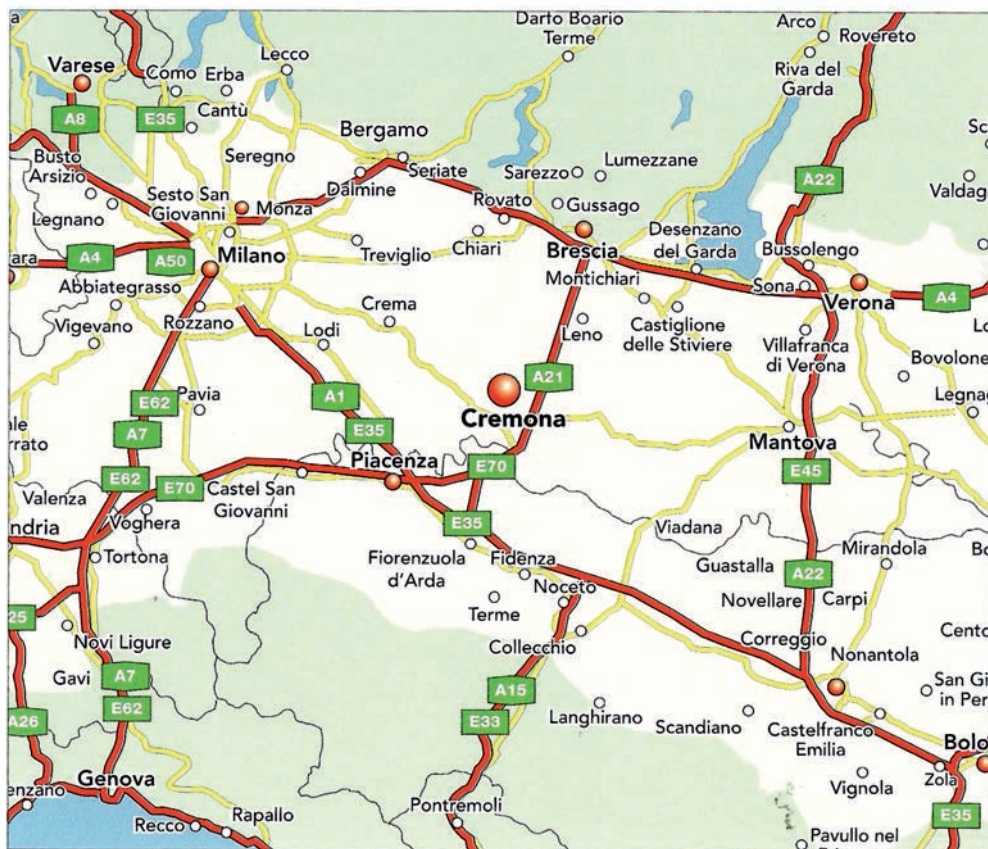
La Casa di Cura Ancelle della Carità è una struttura sanitaria accreditata presso il Servizio Sanitario Regionale, opera nell'ambito di un accordo contrattuale con l'ASL di Cremona per erogare prestazioni di diagnosi e cura, sia in regime di ricovero che in regime ambulatoriale; l'attività della struttura è finalizzata principalmente all'erogazione di trattamenti in ambito riabilitativo e all'assistenza di malati in fase terminale.

La Casa di Cura è costituita da un corpo principale prospettante sulla Via Aselli con due ali che racchiudono la zona cortilizia interna dedicata a parcheggio per dipendenti, fornitori e pazienti, con accesso carrabile da via Cambi Bombarda.



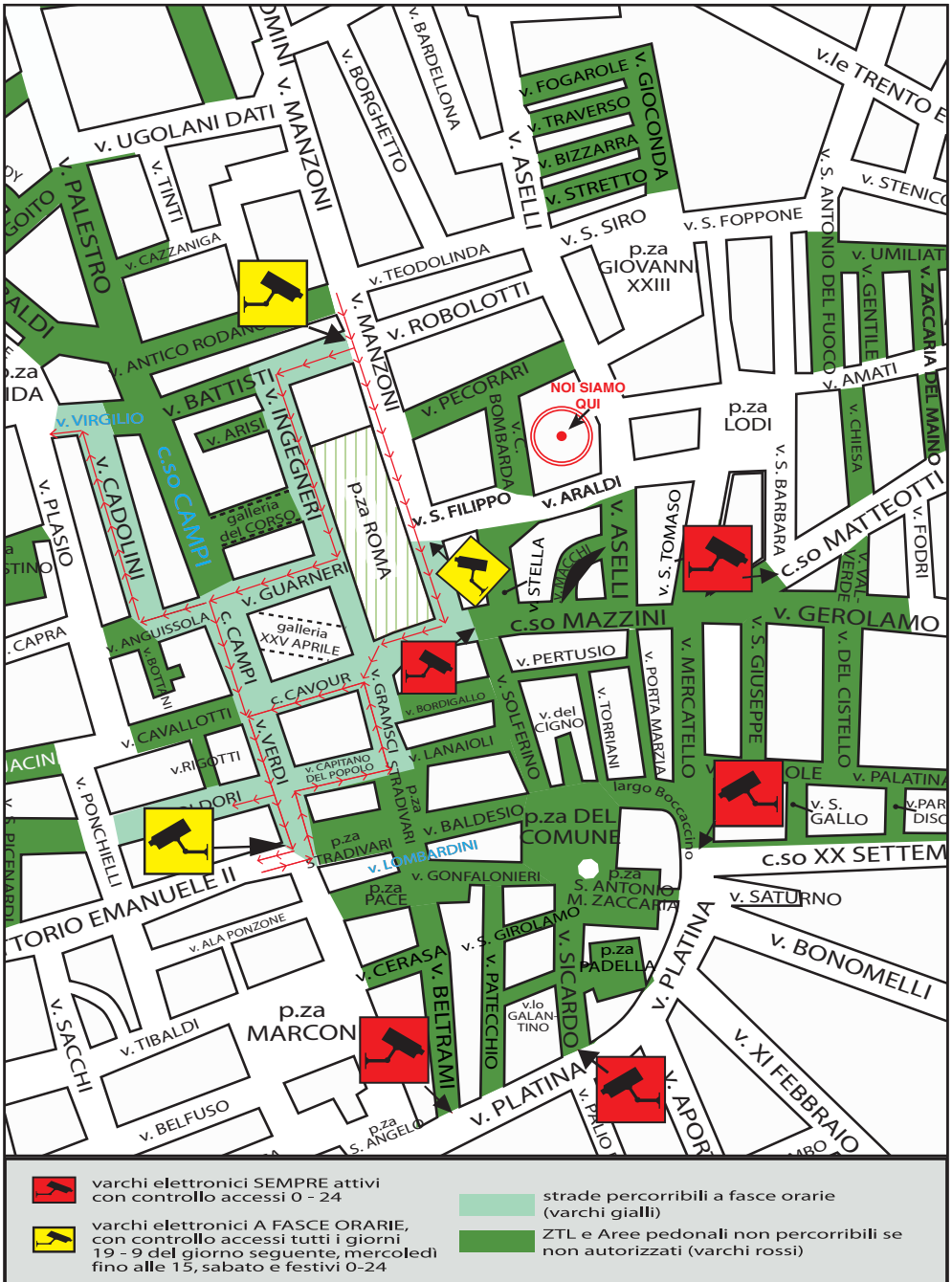
COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA

La Casa di Cura si trova a 3 Km dal Casello dell'Autostrada A21 (Torino-Piacenza-Cremona-Brescia).



La sede si trova nel centro cittadino, in via Aselli 14, e può essere raggiunta sia con autovettura, parcheggi nelle adiacenti P.zza Lodi, P.zza Roma e Viale Trento e Trieste, sia in treno (la Casa di Cura si trova ad 1 Km dalla stazione ferroviaria). Le linee di superficie del Comune di Cremona con fermate in prossimità della Casa di Cura sono le seguenti:

- Linea C (fermata C.so Mazzini);
- Linea D (fermata P.zza Roma, C.so Mazzini);
- Linea E (fermata P.zza Roma);
- Linea L (fermata P.zza Roma);



La Casa di Cura è ai margini dell'area ZTL. Si invita l'utenza a verificare sul sito www.comune.cremona.it i percorsi ed eventuali modifiche agli orari riportati in questa Carta in quanto soggetti a variazioni.



TERZA PARTE

Servizi forniti

GESTIONE DELLA CASA DI CURA

Tutto il personale possiede le qualifiche ed i requisiti professionali previsti per garantire un servizio assistenziale competente e di qualità.

La Direzione della Casa di Cura provvede annualmente alla rilevazione dei bisogni formativi di tutto il personale e predispone il Piano di formazione annuale, garantendo a tutti gli operatori, tramite corsi di formazione interna ed esterna, l'adeguato livello di preparazione professionale, tenuto conto della mission e degli obiettivi della Casa di Cura, della normativa sull'Educazione Continua in Medicina (ECM) e dei requisiti previsti dall'Accreditamento.

La dotazione di personale, attrezzature e ambienti rispetta appieno i requisiti previsti dalle leggi nazionali e regionali vigenti (Autorizzazione - Accreditamento - Contratto). Ogni operatore tiene esposto, in maniera visibile, il cartellino identificativo con riportato nome, cognome e qualifica.

Trattamento dei dati personali/Privacy

I pazienti che accedono alla struttura in fase di primo accesso, vengono informati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali e sensibili e vengono invitati alla sottoscrizione del Consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa sulla privacy D. Lgs 196/2003.

Nel caso in cui l'interessato intenda esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs 196/2003, può rivolgere istanza scritta direttamente al Responsabile del riscontro, che provvederà agli adempimenti conseguenti. L'interessato, nell'esercizio dei diritti sopra riportati, può conferire per iscritto delega o procura a persone fisiche o ad Associazioni.

Per i dati relativi a persone decedute, tali diritti possono essere esercitati da chiunque vi abbia un interesse giuridicamente rilevante.

E' garantito a tutti i livelli il rispetto della persona e della dignità personale; è garantita la massima riservatezza nella gestione delle informazioni rilevate, sia durante l'erogazione di prestazioni ambulatoriali, sia durante il decorso della degenza. La Casa di Cura è suddivisa in due aree di attività: ambulatoriale e degenza.



ATTIVITÀ AMBULATORIALE

La Casa di Cura Ancelle della Carità è dotata di un Poliambulatorio specialistico che offre agli utenti una vasta gamma di prestazioni specialistiche e diagnostiche nell'ambito dei seguenti Servizi:

- ✓ Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Servizio Prelievi
- ✓ Medicina Fisica e Riabilitazione
- ✓ Radiologia e Diagnostica per Immagini
- ✓ Ambulatori Polispecialistici

Le informazioni relative ai Servizi della Casa di Cura sono riportate nelle schede allegate.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

L'accesso ai Servizi diagnostici e al Poliambulatorio può avvenire, previa prenotazione telefonica o diretta, solo quando si è in possesso della prescrizione di un Medico:

- ✓ Medico di Medicina Generale o Specialista di struttura pubblica o accreditata per prestazioni erogabili con il Sistema Sanitario Nazionale;
- ✓ Qualsiasi Medico per prestazioni erogabili in regime libero professionali.

Durante la prestazione ambulatoriale i Medici specialisti della Casa di Cura hanno la possibilità di chiedere, per i pazienti residenti in Regione Lombardia e che accedono in regime di SSR, ulteriori accertamenti specialistici o visite di controllo, prescrivendo direttamente le prestazioni su ricettario regionale, al fine di completare l'iter diagnostico-terapeutico necessario. Ciò evita al paziente di tornare dal proprio Medico di Medicina Generale e consente, eventualmente, di prenotare direttamente la prestazione presso il CUP interno della Casa di Cura.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione della prestazione ambulatoriale si effettua presso il Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.) situato al piano terra della struttura, con le seguenti modalità:

- ✓ Direttamente, dalle ore 8.00 alle ore 18.30, dal lunedì al venerdì;
- ✓ Telefonicamente, dalle ore 09.00 alle ore 18.30, dal lunedì al venerdì;
- ✓ All'indirizzo mail: cup.cr@ancelle.it

Le prestazioni di Laboratorio Analisi sono in libero accesso, senza effettuare la prenotazione, e si effettuano tutte le mattine da lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 09.00; il sabato dalle ore 7.30 alle 08.30.

COME DISDIRE LA PRENOTAZIONE

Qualora non fosse possibile rispettare l'appuntamento, è importante disdire la prenotazione almeno 24 ore prima, telefonicamente o direttamente presso gli sportelli CUP. Questo consentirà ad un altro utente di usufruire della prestazione.

MODALITÀ DI ACCETTAZIONE

L'accettazione ambulatoriale ed il relativo pagamento del ticket, se dovuto, viene effettuata presso l'Ufficio Accettazione - Cassa situato al piano terra della Casa di Cura.

Per l'erogazione della prestazione ambulatoriale in SSN e la relativa accettazione amministrativa il paziente deve portare con sé:

- ✓ Richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Medico Specialista di struttura pubblica/accreditata;
- ✓ Carta Regionale dei Servizi;
- ✓ Eventuali tesserini di esenzione;
- ✓ Carta di identità o documento equipollente.

Per l'erogazione della prestazione ambulatoriale in regime libero professionale e la relativa accettazione amministrativa il paziente deve portare con sé:

- ✓ Richiesta di un Medico;
- ✓ Carta Regionale dei Servizi;
- ✓ Carta di identità o documento equipollente.

AMBULATORI SOLVENTI

Presso la struttura vengono erogate anche prestazioni solventi in proprio o convenzionati con Fondi o Assicurazioni:

L'accesso a tali prestazioni avviene tramite prenotazione al Servizio CUP. Le tariffe sono predefinite e depositate presso l'Ufficio Accettazione amministrativa/Cassa.

All'atto della prenotazione verrà comunicata la tariffa della prestazione richiesta.

ENTI CONVENZIONATI

I pazienti che aderiscono a Fondi, Casse Aziendali o di Categoria o possessori di polizze salute stipulate con Compagnie Assicurative convenzionate con la Casa di Cura, possono beneficiare della modalità di pagamento diretto delle prestazioni da parte del Fondo/Compagnia. L'utente dovrà specificare l'appartenenza al Fondo/Assicurazione per permettere agli operatori di gestire correttamente la pratica.

La Casa di Cura Ancelle della Carità è attualmente convenzionata con:

- ✓ FASI
- ✓ FASIOOPEN
- ✓ FASCHIM
- ✓ PREVIMEDICAL
- ✓ MAPFRE WARRANTY SpA
- ✓ UNISALUTE
- ✓ INAIL
- ✓ ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato in contanti, con assegno, carta bancomat e carta di credito (non è accettata la carta American Express).

Dopo aver effettuato l'accettazione ci si reca presso l'Ambulatorio o Servizio per l'erogazione della prestazione.

A seguito delle disposizioni regionali in materia (DGR 3111 dell'1/8/2006):

- ✓ La riscossione del ticket, nel caso sia dovuto, deve essere effettuata all'atto della prenotazione stessa o, ove non possibile, all'atto dell'accettazione amministrativa;
- ✓ Il mancato ritiro del referto entro un mese dal rilascio comporta il pagamento per intero della prestazione usufruita, anche in caso di esenzione.

RITIRO REFERTI

I referti si ritirano presso l'Accettazione Ambulatoriale/Cassa nei seguenti giorni e orari:

- ✓ Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.30;
- ✓ Il Sabato dalle ore 9.00 alle 12.00.

Per ritirare i referti è necessario presentarsi con i seguenti documenti: modulo ritiro referto, copia fattura, documento identità.

Qualora il paziente sia impossibilitato a ritirare personalmente il proprio referto e deleghi un'altra persona, i documenti necessari sono: modulo ritiro referto con delega compilata e firmata, copia del documento d'identità del delegante, documento in originale del delegato, copia fattura.

ATTIVITÀ DI DEGENZA

La Casa di Cura in seguito al riordino del comparto riabilitativo operato dalla Regione Lombardia ha riclassificato la struttura nel seguente assetto:

- ✓ 91 posti letti in degenza ordinaria programmata;
- ✓ 1 posto letto in Day Hospital;

così distribuiti:

U.O di Cure Palliative

Posti letto ordinari 12 Day Hospital 1

Dipartimento di Riabilitazione

Posti letto ordinari - Riabilitazione Specialistica 46 (42 Specialistici e 4 GCA: Gravi Cerebrolesioni) - Acquisite) - Riabilitazione Generale Geriatrica 28 - Riabilitazione di Mantenimento 5

Tutte le camere di degenza, organizzate in stanze singole o a due letti, dispongono dei seguenti comfort alberghieri: televisione, telefono in camera su richiesta, aria condizionata e servizi igienici. La struttura è completamente priva di barriere architettoniche e dotata di ascensori dedicati ai degenti, ai visitatori, e monta-lettighe per il trasporto dei pazienti allettati.

Assistenza religiosa

L'assistente spirituale visita quotidianamente i pazienti ricoverati. Nella Chiesa al primo piano viene celebrata la S. Messa nei giorni festivi alle ore 9.30.

Viene garantita la libertà religiosa di ogni Ospite per i culti riconosciuti e con eventuali oneri a carico del richiedente.

Servizio di Guardia Medica Interna

La Casa di Cura garantisce, oltre l'assistenza medica nei Reparti e negli Ambulatori, il servizio di guardia Medica interna tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24.



INFORMAZIONI UTILI PER LA PERMANENZA IN DEGENZA

Servizio alberghiero

La ristorazione degli Ospiti è garantita da un Servizio Cucina appaltato a Società esterna. Gli alimenti vengono preparati nella cucina della Casa di Cura.

Il menù è programmato stagionalmente e diversificato ogni giorno.

- ✓ La prima colazione viene servita alle ore 7.00;
- ✓ Il pranzo viene servito alle ore 12.00;
- ✓ La cena alle ore 18.00.

I distributori di bevande calde, snack e bevande fredde sono a disposizione in ogni piano di degenza e negli ambulatori; un distributore di moneta è collocato al primo piano.

Giornali e Riviste

Sono distribuiti dalle ore 8.30 circa, in tutti i reparti dall'edicolante di fiducia.

Televisore/Telefono

È presente in ogni stanza un televisore il cui uso è gratuito, ed è possibile richiedere il telefono in stanza, con pagamento di tariffa una tantum pari ad euro 3,00, IVA esclusa, ed addebito degli scatti telefonici effettuati.

Per l'attivazione chiedere al Caposala.

Visite ai Degenti

Parenti e conoscenti possono rendere visita ai pazienti degenti nei seguenti orari:

- Dalle ore 11.30 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 20.00 nei giorni feriali;
- Dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00 nei giorni festivi.

Eventuali necessità di ulteriore presenza debbono essere concordate con i Caposala. Non sono ammessi accessi nei momenti in cui sono in corso visite mediche o terapie assistenziali.

Presso l'U.O. di Cure Palliative i parenti possono rendere visita ai degenti senza limiti di orari durante il giorno, fatti salvi i momenti in cui vengono effettuate visite o terapie; mentre la presenza notturna per assistenza al paziente è possibile a seguito di accordo con il Medico e la Caposala di reparto.

Fumo

In ogni locale della Casa di Cura è vietato fumare; ciò è possibile solo nelle aree esterne, come cortile o giardino, ed utilizzando i portacenere ivi collocati.

Pericolo furti e beni personali

La Casa di Cura declina ogni responsabilità per furti di denaro o altri oggetti, pertanto si consiglia di non tenere in stanza effetti personali di valore e/o consistenti somme di denaro.

Permessi di uscita

I permessi di uscita per i pazienti degenti sono autorizzati dal Medico responsabile della cura del paziente, dietro richiesta esplicita dei degenti stessi e/o dei loro familiari, e possono essere di poche ore fino a un massimo 12 ore; nella nostra struttura non sono concessi permessi per le ore notturne.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI RICOVERO

Il paziente e/o familiare è tenuto a sottoscrivere tale richiesta su apposito modulo, assumendosi la piena responsabilità di tutto ciò che può avvenire durante l'uscita in permesso.

I ricoveri avvengono in regime di convenzione SSN, in solvenza o con rimborso assicurativo.

1 - Ricovero programmato a carico del Servizio Sanitario Nazionale

La proposta di ricovero può essere rilasciata:

- ✓ Dal proprio Medico di Medicina Generale;
- ✓ Dal Medico specialista dei presidi pubblici o dell'ASL;
- ✓ Dal Medico specialista della Casa di Cura (accompagnata da richiesta del Medico di Medicina Generale).

Documenti necessari per il ricovero

- ✓ Richiesta di ricovero su impegnativa del SSN sottoscritta da uno dei medici sopraindicati;
- ✓ Carta Regionale dei servizi;
- ✓ Carta di identità o documento equivalente;
- ✓ Eventuale pregressa documentazione sanitaria (esami, radiografie, ecc.).

Per i pazienti che lo richiedono la Casa di Cura offre la possibilità di ricovero in differenza alberghiera: camera singola con bagno ad uso esclusivo, possibilità di letto o poltrona per l'accompagnatore.

In tal caso il paziente dovrà farne richiesta al momento della programmazione del ricovero o all'arrivo in Casa di Cura e versare un anticipo sul costo complessivo finale.

2 - Ricovero programmato in solvenza o con rimborso assicurativo

I pazienti che richiedono il ricovero in regime di solvenza o in possesso di polizza assicurativa che garantisce l'assistenza ospedaliera presso la nostra Casa di Cura, possono richiedere il preventivo di spesa presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri, ove verrà stipulato anche il contratto di ricovero riportante i costi e le condizioni di pagamento. Il corrispettivo economico dovuto non può essere introitato direttamente dal personale medico ed infermieristico, ma solamente dal personale amministrativo autorizzato. La proposta di ricovero in solvenza può essere rilasciata da qualsiasi medico di fiducia del paziente.

Modalità di accesso e tempi di attesa

Il ricovero viene programmato dal Medico dell'Unità Operativa interessata secondo i criteri di priorità stabiliti dal Medico Responsabile.

Il Caposala provvede a chiamare telefonicamente il paziente informandolo del giorno previsto per il ricovero e della documentazione necessaria per lo stesso.

All'atto del ricovero è indispensabile dotarsi dei seguenti effetti personali:

- ✓ Pigiami e salviette da bagno;
- ✓ Necessario per l'igiene personale;
- ✓ Indumenti per l'accesso in palestra (tuta da ginnastica, scarpe da ginnastica con chiusura a "velcro" o scarpe chiuse senza tacco).

Richiesta documentazione sanitaria e copia Cartella Clinica

All'atto della dimissione dal reparto, ad ogni paziente viene consegnata una relazione clinica relativa al ricovero, contenente referti di esami e terapie effettuate, le cure da proseguire, il programma di controlli nel tempo, ecc.

In caso di necessità è possibile richiedere copia della cartella clinica, dopo la dimissione, presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri della Casa di Cura. Tutte le informazioni relative al ricovero possono essere richieste all'Ufficio Accettazione Ricoveri, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30, al n. telefonico 0372/5357708.

Prescrizione ausili e protesica

La Casa di Cura ha al proprio interno Medici prescrittori autorizzati alla prescrizione di presidi standard non monouso e su misura (protesi, ortesi, ausili); tali prescrizioni sono erogabili sia in regime ambulatoriale sia in regime di degenza.

Dimissioni protette

Per "dimissione protetta" si intende il processo di passaggio organizzato di un paziente da un setting di cura ad un altro (il caso più frequente è la dimissione ospedaliera per il domicilio), e si applica ai pazienti "fragili", prevalentemente anziani, affetti da più patologie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità, in modo tale da assicurare la continuità del processo di cura ed assistenza. Per questi pazienti, al termine della degenza ospedaliera, può esservi ancora la necessità di sorveglianza medica, di nursing infermieristico e/o di riabilitazione, organizzate in un progetto di

cure integrate di durata variabile ed erogate al domicilio o in una diversa struttura degenziale/residenziale.

L'equipe di reparto, in collaborazione con l'Assistente Sociale, dopo la valutazione del paziente e dei suoi bisogni, pianifica e organizza pertanto l'assistenza post dimissione che può avvenire con:

- ✓ Rientro al domicilio con attivazione dell'ADI (Assistenza domiciliare integrata), attraverso il MMG, o con attivazione CeAD (Centro per l'assistenza domiciliare);
- ✓ Individuazione e collocazione in una struttura residenziale (RSA) o altra struttura protetta idonea;

Trasporti

Il trasporto per l'accesso alla Casa di Cura e per il ritorno al domicilio, o verso una Struttura residenziale, è a carico del paziente; nel caso durante il periodo di degenza si renda necessario il trasferimento urgente verso un'altra Struttura, ciò avviene tramite il Servizio di Urgenza Emergenza (118); per consulenze specialistiche o per l'esecuzione di indagini strumentali non effettuabili presso la Casa di Cura, il trasporto viene assicurato senza oneri per il paziente, tramite Associazioni di trasporto accreditate e riconosciute dall'ASL locale.

Camera mortuaria

La struttura mette a disposizione le camere mortuarie per le persone che decedono all'interno della stessa. Apertura al pubblico: tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30.

Barriere architettoniche, culturali e linguistiche

All'interno della nostra struttura possono trovarsi pazienti anziani, disabili, provenienti da etnie diverse, ciascuno con la propria lingua e cultura di origine; queste diversità possono costituire delle barriere e rendere difficoltoso il processo di accesso e di assistenza. La Casa di Cura mette in campo misure atte all'abbattimento delle barriere fisiche, linguistiche e culturali garantendo a questi pazienti percorsi appropriati.

Barriere fisiche

La Casa di Cura è una struttura di recente ristrutturazione e pertanto tutti gli accessi ed i comfort sono stati studiati affinché utenti diversamente abili possano accedervi senza difficoltà.

Barriere linguistiche

La lingua costituisce spesso la principale barriera ad un accesso rapido e completo all'assistenza sanitaria. La Casa di Cura ha adottato uno strumento condiviso che evidenzia le lingue straniere conosciute e parlate dal personale, per un supporto nel colloquio con il paziente, se necessario. E' stato inoltre adottato un questionario multi linguistico che permette all'operatore sanitario che raccoglie le informazioni una valutazione iniziale dei bisogni del paziente.

URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è il punto di contatto tra l'utenza e l'attività che svolge la Casa di Cura.

E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; il mercoledì dalle 14.00 alle 15.00.

E' inoltre possibile contattare il referente della Casa di Cura al n. 0372/5357745, Fax. 0372/5357619, e-mail: urp.cr@ancelle.it

Segnalazione Reclami/Encomi

I cittadini che ritengono opportuno segnalare personalmente disfunzioni e/o disservizi, o manifestare encomi, hanno la possibilità di rivolgersi direttamente, telefonicamente, via e-mail o per iscritto, mediante compilazione del modulo di segnalazione reclamo/encomio a disposizione in tutti i Reparti e Servizi, all'URP.

In caso di reclamo verbale/telefonico, l'URP, se in grado, provvederà ad un'immediata ed esauriente risposta.

In caso di reclamo scritto verrà invece aperta un'istruttoria finalizzata alla soluzione della problematica segnalata. Al cittadino verrà data, entro e non oltre 30 giorni dalla segnalazione, risposta scritta della soluzione adottata, così come disposto dall'art. 2, comma 3, Legge 241/90.

Questionari di Gradimento

Presso i soggiorni dei Reparti di degenza e presso le sale di aspetto dei Poliambulatori sono disponibili, in appositi contenitori, i questionari di gradimento per i pazienti sia ambulatoriali che ricoverati; dopo la prestazione ambulatoriale o all'atto della dimissione, viene chiesto di compilare tali questionari e di depositarli nelle apposite cassette posizionate nei vari piani della Casa di Cura o nei pressi delle uscite.

La corretta compilazione dei questionari di gradimento permette al singolo cittadino/paziente di esprimere considerazioni/valutazioni sul servizio ricevuto, e alla Casa di Cura di migliorare la qualità del servizio offerto.

STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura partecipa attivamente ai programmi di valutazione della qualità promossi da Regione Lombardia, rivolti a verificare la qualità e la sicurezza del paziente e delle attività sanitarie erogate.

La Casa di Cura inoltre garantisce il mantenimento dei requisiti di qualità previsti dalla normativa di Accreditemento Regionale.

Progetto Qualità' e Sicurezza del Paziente

La Casa di Cura, in linea con gli obiettivi regionali e strategici aziendali, ha adottato un Piano di Qualità e Sicurezza del paziente, finalizzato a garantire il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza del paziente stesso.

Il livello qualitativo della Casa di Cura e di tutti i servizi erogati viene monitorato mediante appositi indicatori progettati per ogni settore della Casa di Cura; l'analisi periodica di tali indicatori permette di valutare il grado di raggiungimento del livello di qualità prefissato e di mettere in campo eventuali azioni migliorative.

Ci si prefigge di gestire il rischio clinico attraverso strumenti e metodi che permettano di identificare, mappare, analizzare, quantificare, comunicare e correggere i rischi associati a qualsiasi attività o processo sanitario/assistenziale, in modo da rendere l'organizzazione capace di minimizzare gli eventi avversi e massimizzare la qualità globale. Gli obiettivi del Piano si integrano con il Piano di Formazione, condividendo i medesimi fondamenti che sono mirati allo sviluppo di una cultura orientata alla prevenzione del rischio clinico.

Progetto Rete SISS Regione Lombardia

La Casa di Cura Ancelle della Carità ha aderito al Progetto SISS Regionale.

Tale sistema informatico permette di raccogliere, archiviare in un data base regionale e rendere disponibili agli operatori del Sistema Sanitario Regionale, autorizzati ad accedere al sistema, tutte le informazioni cliniche relative ai singoli assistiti, garantendo la pubblicazione sul SISS dei referti e delle lettere di dimissione dei pazienti che hanno avuto accesso alla Casa di Cura.

Formazione del Personale

La Casa di Cura promuove, in collaborazione con le altre strutture della Fondazione, significative attività di formazione e aggiornamento del personale. Le attività formative sono di norma accreditate presso il Ministero della Salute o la Regione Lombardia, al fine di erogare iniziative con riconoscimento dei crediti formativi ECM.

A tal fine il Comitato Scientifico della Fondazione predispone annualmente un Piano di Formazione, in linea con le esigenze normative e di qualificazione professionale degli operatori.

