

# CARTA DEI SERVIZI

DEGENZA,  
CHIRURGIA E  
TERAPIA INTENSIVA

**ARS MEDICA**

# CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è uno strumento che Ars Medica offre ai propri degenti per informarli dei servizi offerti per dichiarare e definire gli impegni presi al fine di assicurare e migliorare la qualità dei servizi.

Alla Carta dei Servizi è abbinato un questionario attraverso il quale i degenti possono esprimere il loro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti da Ars Medica.

Qualora il degente ritenga che Ars Medica non abbia mantenuto uno qualsiasi degli impegni di seguito descritti può tutelare i propri diritti presentando un reclamo seguendo le modalità descritte nel punto:

“Garanzia e tutela dei diritti dei pazienti”.

Ars Medica ha adottato un codice etico che definisce il sistema di norme etiche e sociali - diritti, doveri, responsabilità - che l’Azienda, i medici e tutto il personale si impegna a rispettare.

# CARTA DEI SERVIZI



## ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI AL DEGENTE



Ogni paziente troverà in camera la brochure informativa della Casa di Cura. Il personale è a disposizione per illustrare l'uso di tutti gli impianti della camera. L'addetto al ricevimento consegna al degente la presente Carta dei Servizi. Il personale del ricevimento segnala il nome della persona quale guida al servizio. La guida ha il compito specifico di ascoltare e accogliere le esigenze dei degenti e di informarli per il migliore utilizzo dei servizi offerti.

Per ulteriori informazioni e chiarimenti di carattere sanitario il degente e i famigliari possono rivolgersi al personale infermieristico o direttamente al medico curante.

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specifica del ruolo.

# CARTA DEI SERVIZI



## TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ NELLE PRESTAZIONI

I tempi di attesa nelle prenotazioni per il ricovero ordinario sono al massimo di 48 ore. È possibile concordare la preospedalizzazione. Il tempo massimo che intercorre tra l'arrivo del paziente presso l'Ars Medica e il trasferimento nella stanza assegnata è di 30 minuti. Le dimissioni dovranno avvenire entro le ore 9.00. Le emergenze sanitarie ricevono l'assistenza di base immediatamente e l'assistenza rianimatoria avanzata entro massimo 2,30 minuti. In terapia intensiva l'assistenza rianimatoria avanzata è immediata. Per gli interventi chirurgici urgenti, il tempo massimo che intercorre dalla prescrizione all'inizio dell'intervento in sala operatoria è di 120 minuti. I degenti in dimissione che necessitano di terapie eseguite in assistenza medica, indagini diagnostiche, visite specialistiche successive a completamento del ciclo assistenziale, ricevono comunicazione della data e dell'ora in cui presentarsi senza necessità di ulteriori prenotazioni. I controlli medici successivi sono concordati dal paziente direttamente con il medico curante.

# CARTA DEI SERVIZI

## PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

I degenti sono assistiti dal personale di reparto negli spostamenti verso le zone di attesa per le indagini diagnostiche. Gli accertamenti strumentali e gli esami di laboratorio pre-operatori vengono eseguiti quando possibile, in un solo accesso per creare meno disagi possibili al cliente. Esistono percorsi preferenziali per visite ed esami pre-operatori, vi si accede su indicazione specifica del medico. Il medico anestesista, che eseguirà la prestazione in sala operatoria, effettua una visita specialistica ed informa il degente sul piano di condotta da tenere prima dell'intervento chirurgico. Viene consentito ai familiari di assistere il degente nelle 24 ore. Ogni operatore si presenta ai degenti con cortesia e disponibilità, su richiesta dà spiegazioni sulla propria funzione e in cosa può assistere.



# CARTA DEI SERVIZI

## INFORMAZIONI SANITARIE AL PAZIENTE

Il degente viene informato correttamente e in modo adeguato dal medico curante sulla diagnosi, sulle prognosi, sulle opzioni terapeutiche, sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate e in genere sulle condizioni cliniche. L'informazione viene data durante colloqui riservati. I pazienti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostici e terapeutici, prima dell'esecuzione di interventi chirurgici che comportano rischi sia inerenti l'anestesia che operativi, vengono informati dal personale medico sulle finalità e la natura dei trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso. Dopo l'informazione il medico richiede il consenso scritto del paziente al trattamento, salvo nei casi eccezionali di particolar urgenza. Qualora il paziente non sia in grado di ricevere, comprendere le informazioni sanitarie e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto viene richiesto a coloro che lo rappresentano. Ai pazienti in dimissione viene consegnata una relazione clinica redatta in maniera chiara e comprensibile dal medico curante che ha operato nella Casa di Cura. All'atto della consegna, se necessario, il medico integra verbalmente quanto scritto. Su richiesta del degente, viene rilasciata copia della cartella clinica con un tempo massimo di 7 giorni dalla richiesta. Per successive necessità i pazienti possono usufruire dell'assistenza domiciliare.



# CARTA DEI SERVIZI

## GARANZIA E TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI

I degenti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti:

- verbalmente, con registrazione del reclamo da parte del personale dell'Ars Medica;
- per iscritto, utilizzando l'apposito modulo oppure lettera personale.

◀ Tutto il personale è tenuto a prestare la massima assistenza per la registrazione a coloro che intendono presentare reclami o segnalazioni.

I reclami vengono risolti per quanto possibile tempestivamente. I clienti che inoltrano reclamo scritto firmato, ricevono risposta entro massimo 7 giorni.

A tutti i clienti che richiedono il ricovero viene consegnato insieme alla Carta dei Servizi un questionario sul quale il degente può esprimere, in forma sintetica e semplificata, le proprie osservazioni ed il grado di soddisfazione relativamente ai servizi fruiti durante la permanenza in Ars Medica.



# CARTA DEI SERVIZI



## ACCESSO AI SERVIZI

### Accesso ai servizi

Centralino tutti i giorni  
dalle ore 7.30 alle ore 20.30  
telefono 06/362081 r.a.



### Orario ricoveri e dimissioni

Ricoveri dalle 7.30 alle 19.30  
dimissioni entro le ore 10.00



### Ricevimento

Tutti i giorni dalle 7.30 alle 13.30  
e dalle 14.30 alle 19.30  
sabato e pre-festivi dalle 8.00 alle 14.00  
telefono 06/36208523 - 524 - 539  
fax 06/36208511  
e-mail: [ricoveri@clinicaarsmedica.it](mailto:ricoveri@clinicaarsmedica.it)



### Studi medici

Tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 20.00  
telefono 06/36208923 - 924 fax 06/36208507  
e-mail: [studimedici@clinicaarsmedica.it](mailto:studimedici@clinicaarsmedica.it)  
orario visite: 8.30 - 19.30



### Parcheggio

Convenzionato di fronte alla casa di cura.



### Convenzioni

Ars Medica è direttamente convenzionata con le  
più importanti Compagnie  
di Assicurazione e con Fondi di Assistenza  
Sanitaria integrativa.



# CARTA DEI SERVIZI



## REPARTI DI DEGENZA E DAY HOSPITAL



### **Specializzazioni:**



Chirurgia generale  
Chirurgia pediatrica  
Chirurgia plastica ricostruttiva



Chirurgia toracica  
Chirurgia vascolare



Ginecologia  
Microchirurgia  
Neurochirurgia



Oculistica  
Ortopedia generale e pediatrica  
Otorinolaringoiatria  
Traumatologia



Urologia  
Medicina interna



Angiologia  
Cardiologia  
Dermatologia



Epatologia  
Nefrologia con emodialisi  
Neurologia funzionale e strumentale



Oncologia  
Pneumologia  
Terapia del dolore



# CARTA DEI SERVIZI



## STUDI MEDICI

Allergologia

Angiologia

Cardiologia

Chirurgia generale

Chirurgia oncologica

Chirurgia toracica

Chirurgia plastica ricostruttiva

Chirurgia vertebrale

Dermatologia

Diabetologia

Dietologia

Endocrinologia

Epatologia

Gastroenterologia

Ginecologia

Nefrologia



## MEDICINA ESTETICA

Medicina interna

Neurochirurgia

Neurologia

Neuropsichiatria

Oculistica

Oncologia

Ortopedia

Ortopedia

Pediatria

Otorinolaringoiatria

Proctologia

Reumatologia

Traumatologia

Urologia

# CARTA DEI SERVIZI



## ASSISTENZA DOMICILIARE



L'Ars Medica garantisce una tempestiva assistenza domiciliare



sia medico-infermieristica che per eseguire indagini diagnostiche con personale altamente specializzato per prestazioni sia programmabili che urgenti.



Numero diretto 334.7266674  
dalle ore 8.00 alle ore 20.00



# CARTA DEI SERVIZI



## REPARTI DI RIANIMAZIONE O TERAPIA INTENSIVA

L'Ars Medica dispone di un reparto di rianimazione e terapia intensiva idoneo a fronteggiare qualsiasi emergenza medica, cardiologica e chirurgica.

## REPARTO OPERATORIO

6 sale operatorie di cui una sala urologia  
una sala per interventi ambulatoriali ed  
esami endoscopici.

# CARTA DEI SERVIZI

## COMFORT

Le camere di degenza sono tutte singole, con bagno, aria condizionata, TV/ SAT, telefono, internet, letto per accompagnatore e cassaforte. I degenti possono usufruire dei seguenti servizi:

Bar - servizio in camera tutti i giorni dalle 08.00 alle 19.00

Parcheggio - convenzionato nel garage antistante la Casa di Cura.

Giornali - a richiesta Vi sarà offerto il quotidiano di Vostro gradimento.

Servizi - a richiesta sono disponibili: lavanderia, parrucchiere, barbiere, servizio postale.

Ambulanza: servizio ambulanza a richiesta.  
Assistenza religiosa su richiesta dei degenti.  
Cappella al secondo piano.

I degenti possono scegliere il pasto preferito, nell'ambito di tre opzioni menù, salvo particolari prescrizioni dietetiche.

Per i Signori accompagnatori al piano terreno è disponibile il servizio ristorante alla carta per prenotazione; è consentito intrattenersi nelle camere di degenza oltre le ore 21.00 solo a coloro che pernottano nella Casa di Cura.

È possibile richiedere preventivi di spesa.

