



**Clinica Eporediese**  
Istituto ad Alta Specializzazione

# Carta dei Servizi

*(aggiornamento Giugno 2021)*

MO010105

*Direttore Sanitario Dott. Vinicio Santucci*

### La Storia

La Clinica Eporediese è situata nella parte alta della città di Ivrea sulla strada che conduce verso la Valle d'Aosta all'interno di un'ampia superficie verde e piantumata con alberi ad alto fusto fruibile dai pazienti e dai visitatori per semplici passeggiate.

Casa di Cura privata, la Clinica Eporediese ha saputo, in oltre cinquant'anni di attività, conquistarsi un'importante e precisa collocazione nel sistema sanitario della città e di tutto il Canavese.

Una presenza discreta, un centro di cura funzionale ed affidabile, capace di arricchire e completare le strutture assistenziali a disposizione della collettività.

Una solida reputazione costruita sull'efficienza, sulla professionalità del personale medico, sulla qualità dell'assistenza e del servizio.

Nel corso degli anni di attività la Clinica Eporediese ha saputo e voluto crescere, svilupparsi in qualità e dimensioni: oggi, nei nuovi spazi si articolano tutti i servizi che distinguono una grande e completa Clinica.

La Clinica Eporediese si è attrezzata per rispondere al meglio a tutte le esigenze di cui i cittadini chiedono di usufruire presso una struttura privata.

Così la Clinica Eporediese si è allineata alla dimensione della medicina che cambia ed evolve, acquisendo tutte le tecnologie rivoluzionarie della nuova diagnostica; guardando avanti, verso le nuove realtà terapeutiche, per renderle subito disponibili nel territorio di Ivrea.

Di più ancora: dal gennaio 2001 La Clinica Eporediese è entrata a far parte del Gruppo Sanitario Policlinico di Monza. Missione primaria del Gruppo Sanitario lombardo-piemontese è quello di portare le alte specialità e nel contempo la grande qualità alberghiera, assistenziale e clinica che una struttura privata può garantire, verso i cittadini del territorio di afferenza.

Attraverso l'accreditamento riconosciuto dalla Regione Piemonte questo è stato possibile; oggi la qualità e l'affidabilità che da oltre cinquant'anni caratterizzano la Clinica Eporediese sono a disposizione di tutti i cittadini i quali possono così godere di una nuova libertà nel territorio eporediese.

La Clinica Eporediese è una struttura ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

# INDICE

## SEZIONE I

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| Presentazione della struttura.....                     | 4 |
| Configurazione funzionale dei Reparti di Degenza ..... | 6 |

## SEZIONE II

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| Informazioni sulle Strutture e sui Servizi forniti..... | 9 |
|---------------------------------------------------------|---|

## SEZIONE III

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Standard di Qualità - Impegni - Programmi..... | 12 |
|------------------------------------------------|----|

## SEZIONE IV

|                        |    |
|------------------------|----|
| Tutela e Verifica..... | 15 |
|------------------------|----|

## SEZIONE V

|               |    |
|---------------|----|
| Contatti..... | 17 |
|---------------|----|

# SEZIONE I

## Presentazione della Struttura

La Clinica Eporediese è una struttura privata dotata di n. 80 posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale. La Clinica Eporediese impiega una forza lavoro di 214 unità tra dipendenti e liberi professionisti. La Clinica Eporediese si estende su un'area territoriale di 20.875 mq. e sotto il profilo edilizio architettonico il complesso ospedaliero si compone di un unico corpo di fabbrica del tipo a "monoblocco" di quattro piani fuori terra ed un piano seminterrato, cui si è andato ad innestare un nuovo corpo fabbrica di quattro piani fuori terra, funzionalmente collegato alla costruzione preesistente, i cui lavori sono terminati nell'estate del 2014, e la Palazzina Direzionale contigua. In immediata vicinanza con la Struttura è disponibile per i visitatori e i pazienti un ampio parcheggio auto, ampliato ad inizio del 2011, non custodito e dal quale si accede direttamente dal viale di accesso alla Clinica.

|                        |                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Piano 4°:</b>       | Laboratorio Analisi<br>Palestra Fisiokinesiterapia<br>Spogliatoio Personale<br>Studi Medici<br>Sala Congressi                                                                                                  |
| <b>Piano 3°:</b>       | Reparti di Degenza<br>Medicina Riabilitativa<br>Chirurgia Vascolare<br>Urologia<br>Studi Medici                                                                                                                |
| <b>Piano 2°:</b>       | Blocco Operatorio<br>Terapia Sub-Intensiva<br>Servizio di Angiografia e Radiologia Interventistica<br>Centrale di sterilizzazione<br>Locale d'attesa                                                           |
| <b>Piano 1°:</b>       | Reparti di Degenza<br>Ortopedia e Traumatologia<br>Medicina Generale<br>Neurochirurgia<br>Studi Medici                                                                                                         |
| <b>Piano Rialzato:</b> | Ufficio Accettazione e Prenotazione Ricoveri S.S.N.<br>Ufficio Accettazione Ambulatoriale S.S.N.<br>Reception/Centro Unico Prenotazione<br>Bar e zona ristoro<br>Poliambulatorio Ambulatori di:<br>Cardiologia |

Chirurgia Generale  
Chirurgia Vascolare  
Ortopedia e Traumatologia  
Urologia  
Oculistica  
Ecografia - Ecocolordoppler  
Punto Prelievi  
Servizio Pre-Ricoveri

Diagnostica per Immagini (*RMN 1,5 Tesla - T.A.C. Multislice - OPT - Mammografo Digitale - RX Pensile - n. 1 Telecomandato - n. 6 Ecografi*)

**Piano seminterrato:** Cucina Centrale  
Mensa  
Cappella  
Camera Mortuaria  
Magazzino farmaceutico  
Locale ristoro con distributori automatici di snack e bevande

**Palazzina Direzionale:** Presidenza  
Direzione Generale  
Direzione Sanitaria  
Direzione Amministrativa  
Sala Riunioni  
Uffici Amministrativi e Cartelle Cliniche

**CONFIGURAZIONE FUNZIONALE DEI REPARTI DI DEGENZA**

La configurazione funzionale dei reparti di degenza della Clinica Eporediese, in coerenza con gli accreditamenti con il S.S.N., rispecchia il seguente modello:

**Un Raggruppamento Medico Chirurgico che consta di 60 posti letto ripartiti in 5 Unità Funzionali:**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Medicina Generale         | 15 |
| Ortopedia e Traumatologia | 15 |
| Neurochirurgia            | 10 |
| Chirurgia Vascolare       | 10 |
| Urologia                  | 10 |

**Un Raggruppamento Riabilitativo che consta di 20 posti letto ripartiti in 1 Unità Funzionale:**

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Medicina Riabilitativa ( R.R.F. I° LIV.) | 20 |
|------------------------------------------|----|

## LE STRUTTURE CLINICO - ASSISTENZIALI

Le Strutture clinico assistenziali che costituiscono l'Organizzazione Funzionale della Clinica Eporediese sono le Unità Funzionali, i Servizi Speciali di Diagnosi e Cura e il Poliambulatorio.

### a) Raggruppamento Medico Chirurgico

Medico Responsabile: **Dott. Angelo Bertelli**

| Unità Funzionali          | Medici Referenti          |
|---------------------------|---------------------------|
| Medicina Generale         | Dott.sa Patrizia Berard   |
| Neurochirurgia            | Dott. Claudio Irace       |
| Chirurgia Vascolare       | Prof. Enrico Maria Marone |
| Urologia                  | Dott. Pier Carlo Chioso   |
| Ortopedia e Traumatologia | Dott. Achille Rondini     |

### b) Raggruppamento Riabilitativo

Medico Responsabile: **Dott. Alberto Molino**

| Unità Funzionali       | Medici Referenti       |
|------------------------|------------------------|
| Medicina Riabilitativa | Dott. Andrea Vannicola |

### c) Servizi Speciali di Diagnosi e Cura

| Servizi                                    | Medici Responsabili     |
|--------------------------------------------|-------------------------|
| Anestesia Rianimazione e Terapia Intensiva | Dott.sa Vanessa Repetto |

| Servizi                              | Medici Responsabili  |
|--------------------------------------|----------------------|
| Servizio di Diagnostica per Immagini | Dott. Luca Mistretta |

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| Servizio di Laboratorio Analisi | Dott.ssa Palma Pagliero |
|---------------------------------|-------------------------|

### d) Chirurgia ambulatoriale complessa

| Servizi                   | Medici Responsabili    |
|---------------------------|------------------------|
| Chirurgia Generale        | Dottor Giorgio Morozzo |
| Ortopedia e Traumatologia | Dottor Simone Belsanti |
| Chirurgia Vascolare       | Dottor Maurizio Aimone |
| Urologia                  | Dottor Enzo Pugno      |
| Oculistica                | Dottor Dario Damato    |

### e) Poliambulatori

#### Attività Ambulatoriale

Cardiologia

Chirurgia Generale

Ortopedia e Traumatologia

Chirurgia vascolare

Urologia

Oculistica

Punto prelievi

**Cardiologia:** visita specialistica, E.C.G. basale, ecocardiocolordoppler, test da sforzo, holter dinamico cardiaco, holter pressorio.

**Chirurgia Generale:** visita specialistica chirurgica.

**Ecotomografia:** internistica, ecocolor Doppler, mammaria, muscolo-scheletrica.

**Laboratorio Analisi:** chimica clinica, sierologia, ematologia, urine, feci.

**Ortopedia:** visita specialistica, artroscopie diagnostiche, cicli infiltrazioni.

**Urologia:** visita specialistica chirurgica, diagnostica ambulatoriale

**Oculistica:** visita specialistica diagnostica e chirurgica

**Radiologia:** radiografia tradizionale anche con contrasto, Tomografia Assiale Computerizzata multistrato (T.A.C.), Risonanza Magnetica Nucleare (R.M.N.), Ortopantomografia (O.P.T.), Mammografia.

Le prestazioni ambulatoriali sono fruibili per appuntamento contattando dal lunedì al venerdì il Centro Unico di Prenotazione al n. 0125-645611 dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

E' inoltre possibile procedere ad una prenotazione in loco dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.30 e il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00.

Gli orari del Poliambulatorio sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00. In particolare il Laboratorio Analisi risulta aperto per effettuare i prelievi dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 09.00.

#### Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è un Medico Specialista abilitato alle funzioni igienico-sanitarie, a cui è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie della Clinica. Egli è responsabile della buona organizzazione dei Reparti e dei Servizi; da lui dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione del Personale infermieristico, tecnico e ausiliario, di un Capo Servizi Sanitari Ausiliari; coordina altresì il Personale Medico per il tramite dei Medici Dirigenti.

Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati). Egli è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo le modalità stabilite.

Il Direttore Sanitario Policlinico di Monza B.I. Presidio della Clinica Eporediese è il Dott. Roberto Terzi.



# SEZIONE II

## Informazioni sui servizi forniti

### Degenze in regime di ricovero ordinario

L'assistenza comprende:

- Visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura.
- Interventi di soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica con eventuale trasferimento in altro centro di cura idoneo a garantire livelli assistenziali non erogabili in sito.
- Assistenza infermieristica e tutelare
- Prestazioni alberghiere
- Prestazioni ambulatoriali
- Visite
- Esami di laboratorio e strumentali.

### Aspetti funzionali

#### Attività Cliniche

Le attività cliniche vengono svolte dalle Unità Funzionali (di cui alla Sezione I), dai Servizi Ambulatoriali (di cui alla Sezione I).

Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti della Clinica Eporediese Medici Specialisti in tutte le branche mediche riportate alle pagine precedenti.

#### Servizi Generali

La Clinica Eporediese dispone di un servizio di cucina interno.

Il servizio farmaceutico dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

Il servizio religioso viene svolto da personale religioso esterno con celebrazione della Messa nella Cappella allestita al piano seminterrato. E' inoltre garantita la pluralità delle confessioni. Il paziente può contattare in modo libero ed autonomo il suo interlocutore di fede che può accedere alla Struttura durante l'orario previsto di visita parenti, compatibilmente con il normale svolgimento dell'attività clinica.

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione, per l'esposizione della salma ed usufruiscono di un separato accesso all'esterno.

#### Servizi accessori e confort

Le camere sono provviste di servizi in camera, cassaforte e TV.

Le visite sono permesse nei giorni feriali dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30 mentre nei giorni festivi dalle ore 12.00 alle 14.00 e dalle ore 18.00 alle 20.00. Sono ammesse visite fuori orario previa autorizzazione dei Responsabili di Raggruppamento.

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| ★ Colazione          | dalle 07.45            |
| ★ Pranzo             | dalle 12.00 alle 12.30 |
| ★ The                | dalle 15.30            |
| ★ Cena               | dalle 18.00 alle 18.30 |
| ★ Tisana o camomilla | dalle 20.00            |

L'organizzazione di cucina prevede un menù a rotazione bisettimanale, con quattro tipologie stagionali, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze e la sua "prenotazione" annotata dal personale su apposito supporto elettronico.

### Le Attività Ambulatoriali

- a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione I).
- b) Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate:
  1. Con la richiesta del Medico curante il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Clinica Eporediese e provvederà telefonicamente, di persona, tramite richiesta SMS o tramite la sezione "prenota on line" presente sul sito internet della Struttura ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni per usufruire delle prestazioni offerte.
  2. Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'esecuzione dell'esame. I referti potranno essere ritirati immediatamente presso l'Ambulatorio dove è avvenuta la prestazione (normalmente per le visite) oppure potranno essere ritirati successivamente, nella data convenuta (non oltre 5 giorni lavorativi tenuto conto dei tempi tecnici di refertazione), presso la Reception.
- c) Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate:
  1. Con la richiesta del Medico curante e dello Specialista il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Clinica Eporediese che provvederà ad indirizzare il paziente presso il servizio desiderato.
  2. Il pagamento della tariffa avverrà nel giorno dell'esecuzione dell'esame. I referti potranno essere ritirati immediatamente presso l'Ambulatorio dove è avvenuta la prestazione (normalmente per le visite) oppure potranno essere ritirati successivamente, nella data convenuta (non oltre 5 giorni lavorativi tenuto conto dei tempi tecnici di refertazione), presso la Reception.
  3. Per le prestazioni in regime di Convenzione Assicurativa, il paziente accede a seguito di ricezione/scarico da portale della presa in carico autorizzata; il giorno della prenotazione il paziente si reca all'Accettazione ambulatoriale dove compila e firma tutta la documentazione prevista, paga eventuale franchigia se prevista e successivamente usufruisce della prestazione. I referti potranno essere ritirati immediatamente presso l'Ambulatorio dove è avvenuta la prestazione (normalmente per le visite) oppure potranno essere ritirati successivamente, nella data convenuta (non oltre 5 giorni lavorativi tenuto conto dei tempi tecnici di refertazione), presso la Reception.

### Modalità di accesso al ricovero

Il ricovero, dal punto di vista amministrativo, può rivolgersi a due categorie di pazienti:

1. Ricovero pazienti a carico del S.S.N.
2. Ricovero di pazienti solventi

Per entrambe le forme di ricovero è necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Prenotazione Ricoveri che comunica al paziente le modalità e il giorno del ricovero. L'accoglienza del paziente viene effettuata presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri al piano rialzato del complesso.

### Documentazione di Ricovero

Al momento del ricovero, sia solvente che in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- Richiesta di ricovero rilasciata dal Medico curante;
- Tessera sanitaria;
- Codice fiscale;
- Documento di identità.

All'atto del ricovero è utile preannunciare all'addetto dell'Ufficio Accettazione il proprio interesse ad ottenere il rilascio di copia della cartella clinica che potrà essere inviata al domicilio del paziente o ritirata dallo stesso dopo la dimissione previo pagamento del corrispettivo economico.

### **Informazione ricoveri**

Le informazioni potranno essere richieste all'Ufficio Prenotazioni Ricoveri oppure all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

### **Modalità di accoglienza**

All'atto del ricovero il paziente viene accolto dall'addetto all'Ufficio Accettazione Ricoveri dove si raccolgono le sue generalità, si ascoltano i suoi eventuali bisogni, gli si indica il reparto di degenza e gli si rilascia l'opuscolo informativo "Guida del Paziente" (all. n. 1), con spiegazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti con utili informazioni per degenti e visitatori.

# SEZIONE III

## Standard di Qualità – Impegni – Programmi

### Livello di assistenza garantito

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie la Clinica Eporediese garantisce all'utente:

- Che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica;
- La possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti;
- La riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie;
- Il ricovero in camere di degenza di norma con un massimo di due posti letto e comunque non superiore ai tre posti letto;
- L'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose;
- Il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- Il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento.

### Il Ricovero

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza;
2. Informazioni rilasciate da un Medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza;
3. contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

### La Degenza

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

#### Prestazioni alberghiere

1. Pulizia delle camere due volte al giorno e su eventuali segnalazioni al Capo Sala da parte dei ricoverati.
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto, cassaforte e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi e servizio TV.
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno.
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini.
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefono pubblico, servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere, sala soggiorno con TV.

#### Assistenza sanitaria

1. Il Medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di dare o negare il consenso informato.
2. Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente. A tale scopo sono previsti, in orari stabiliti, colloqui con i Sanitari in un locale separato e riservato.

3. I colloqui avvengono con il Medico curante o con il Responsabile dell'Unità Funzionale.
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente deve essere preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e non potrà attendere per l'accertamento radiologico o altro, di norma, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento dovrà essere prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante.
5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura.
6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari.
7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

### Relazioni con i familiari

1. I Medici curanti e i Responsabili delle Unità Funzionali garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi.
2. Per casi particolari, valutati dal Medico curante, o dai Responsabili delle singole Unità Funzionali, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono chiedere, a loro discrezione, un'assistenza aggiuntiva da parte di personale autorizzato ammesso alla frequenza della struttura.

### Relazioni con il personale

Ogni dipendente porta ben visibile il cartellino di riconoscimento con nome, iniziale del cognome, matricola aziendale e qualifica. La misura del cartellino e la scrittura è tale da facilitarne la lettura.

### Aspetti di umanizzazione

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con il Loro cognome e/o nome, rivolgendosi con il "Lei". E' fatto divieto di chiamare i degenti con altre terminologie correnti o con un numero (ad esclusione di circostanze di rispetto della Privacy).
2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti.
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. E' inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

### Le Dimissioni

La Clinica Eporediese garantisce ad ogni degente, prima della dimissione, un colloquio con il Medico Curante o Dimettente o con il Responsabile dell'Unità Funzionale per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tale fine viene sempre consegnata, per il medico di famiglia, una relazione medica (lettera di dimissione) riportante consigli e indicazioni cliniche e terapeutiche che soddisfino il principio delle "continuità assistenziale", per il paziente, invece, viene sempre consegnata una relazione Infermieristica (Lettera di dimissione infermieristica) riportante consigli e indicazioni assistenziali.

### **Aspetti amministrativi**

La Clinica Eporediese garantisce che ogni ricoverato abbia l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 12 ore di anticipo.

### **Raccolta valutazioni dell'Utente**

Ai pazienti viene consegnato un questionario per raccogliere le valutazioni dell'utente, dopo il ricovero, e segnalare eventuali disservizi o proposte.

# SEZIONE IV

## Tutela e Verifica

### Strumenti di Tutela

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti. Ciò premesso, la Clinica Eporediese garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

### Regolamento di Pubblica Tutela

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

**Art. 1)** Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

**Art. 2)** Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:

- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente distribuito con la "Guida del Paziente"
- Segnalazione telefonica, mail o a mezzo fax all'Ufficio Relazione con il Pubblico.
- Colloquio con il Direttore Sanitario. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.
- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Art. 3)** Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

**Art. 4)** Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti o trasmessi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Art. 5)** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro quattro giorni comunicherà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

**Art. 6)** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Direttore Sanitario e un infermiere professionale con funzioni di caposala.

L'Ufficio ha le seguenti funzioni:

- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità

delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità.

- 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. L'Ufficio, 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 Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.



# SEZIONE V

## Contatti

|                                   |                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Centralino                        | 0125 645611                                                              |
| Fax                               | 0125 45717                                                               |
| Indirizzo e-mail                  | <a href="mailto:info@clinicaeporediese.it">info@clinicaeporediese.it</a> |
| Centro Unico di Prenotazione      | 0125 645611                                                              |
| Ufficio Ricoveri                  | 0125 645630                                                              |
| Direzione Sanitaria               | 0125645745                                                               |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico | 0125 645705                                                              |
| Indirizzo mail URP                | <a href="mailto:urp@clinicaeporediese.it">urp@clinicaeporediese.it</a>   |

Sito internet: [www.clinicaeporediese.it](http://www.clinicaeporediese.it)