

CLINICA PINNA PINTOR
TORINO
STRUTTURA SANITARIA PRIVATA

CARTA DEI SERVIZI

Clinica Pinna Pintor di Torino

08	Ottava emissione	RQ	DG/DS	15.01.2026
07	Settima emissione	RQ	DG/DS	16.01.2025
06	Sesta emissione	DG	DG	13.02.2024
05	Quinta emissione	DG	DG	15.02.2023
04	Quarta emissione	DG	DG	17.02.2022
03	Terza emissione	DG	DG	18.02.2021
02	Seconda emissione	DG/RQ	DG	19.02.2020
01	Prima emissione	DG/RQ	DG	02.09.2019
Edizione	Descrizione e riferimenti	Verificato	Approvato	Data

CLINICA PINNA PINTOR
DI TORINO
STRUTTURA SANITARIA PRIVATA

**ORGANICO MEDICO
DEI SERVIZI
DI DIAGNOSI E CURA**

**OPUSCOLO INFORMATIVO
E CARTA DEI SERVIZI**

Clinica Pinna Pintor di Torino

Direttore Sanitario: Dott. Vinicio Santucci

SEZIONE I

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Clinica Pinna Pintor, **prima casa di cura privata in Torino**, è stata fondata da Arturo Pinna Pintor nel 1904.

Nata come Clinica Ginecologica, da oltre 75 anni è caratterizzata da attività multispecialistica.

L'attuale sede, appositamente costruita nel 1912, è stata più volte ampliata, per consentire l'incremento e la diversificazione delle attività sino a raggiungere le dimensioni odierne.

In quanto struttura non convenzionata con il SSN, svolge le proprie attività in regime privato, o in convenzione con tutte le compagnie di assicurazione e fondi integrativi sia in forma diretta che indiretta.

La presenza al piano rialzato dei principali servizi ambulatoriali ad amministrativi consente al pubblico un più agevole accesso.

DISTRIBUZIONE DELLE ATTIVITA' SANITARIE ED AMMINISTRATIVE

Piano Interrato: Archivio – Locali Tecnici – Spogliatoi personale – Mensa – Cucina – Fisiokinesiterapia – Piscina – Lavanderia

Piano Rialzato: Servizio Diagnostica per Immagini – TC – RX – Ufficio Prenotazioni – Accettazione Radiologia ed Ambulatori – Ufficio Ricoveri – C.U.P. – Centralino – Servizio Accoglienza — Ambulatori SOLVENTI – Sala prelievi – Stireria – Magazzino Farmaceutico – Ufficio Acquisti – Ufficio Fornitori – Ricevimento merci – Servizio Manutenzione/Officina – Camera Mortuaria

Piano Primo: Gastroenterologia – Cappella – Reparto Oculistica

Piano Secondo: Ambulatori Specialistici

Piano Terzo:	Stanze di degenza
Piano Quarto:	Stanze di degenza – Laboratorio Analisi
Piano Quinto:	Blocco Operatorio
Piano Sesto:	Blocco Operatorio
Piano Settimo:	Direzione Generale – Direzione Sanitaria – Direzione Amministrativa – Ufficio Personale – Ufficio URP – Ufficio Contabilità – Ufficio IT/ Manutenzione – Sala Conferenze/Congressi

ATTUALE STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Clinica Pinna Pintor è autorizzata per i seguenti posti letto di area medica e chirurgica

UNITA' FUNZIONALE	POSTI LETTO AUTORIZZATI
AREA CHIRURGICA	
U.F. CHIRURGIA VASCOLARE	4
U.F. CARDIOCHIRURGIA	4
U.F. OSTETRICIA-GINECOLOGIA	4
U.F. ORTOPEDIA	8
U.F. NEUROCHIRURGIA	4
U.F. UROLOGIA	6
U.F. CHIRURGIA GENERALE	7
U.F. OCULISTICA	5
U.F. O.R.L.	4
U.F. CHIRURGIA PLASTICA	4
AREA MEDICA	
U.F. CARDIOLOGIA	4
U.F. ONCOLOGIA	4
U.F. MEDICINA GENERALE	10
U.F. NEUROLOGIA	4
U.F. RECUPERO RABILITAZIONE FUNZIONALE 1° LIV.	8
TOTALE	80

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Responsabile Dott.ssa Rosina Maria Moricca
LABORATORIO ANALISI	Responsabile Dott.ssa Simona Bianco
SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE	Dott. Bartolomeo Operti
SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	Responsabile Dott. Andrea Vannicola
SERVIZIO DI ANATOMIA PATOLOGICA (Servizio in convenzione)	Responsabile Dott.ssa Stefania Erra

ATTIVITA' AMBULATORIALE

Allergologia

- visita specialistica
- test su sangue

Andrologia

- visita specialistica
- infertilità maschile e studio disfunzioni erettili
- ecocolordoppler funicolo spermatico

Cardiologia

- visita specialistica
- elettrocardiogramma
- test ergometrico da sforzo
- ecocardiogramma color doppler
- holter cardiaco

Chirurgia Generale

- visita specialistica
- piccoli interventi di Chirurgia Ambulatoriale
- rettoscopia

Chirurgia Plastica

- visita specialistica

Chirurgia Vascolare

- visita specialistica
- ecocolordoppler arterio/venoso arti inferiori e superiori
- ecocolordoppler vascolare TSA
- ecocolordoppler arterie renali
- ecocolordoppler dell'aorta degli assi iliaco-femorale

Dermatologia

- visita specialistica
- chirurgia dermatologica
- mappatura dei nei cutanei

Diabetologia

- visita specialistica

Dietologia

- terapia dietetica

Fisiatria

- visita specialistica

Gastroenterologia

- visita specialistica
- valutazione disordini nutrizionali
- esofagogastroduodenoscopia con/senza biopsia
- colonscopia con/senza biopsia
- rettosigmoidoscopia
- polipectomia endoscopica

Ginecologia

- visita specialistica
- pap test
- visita senologica
- isteroscopia
- esame batteriologico vaginale con ricerca HPV

- BMS (biopsia mirata con esame istologico)
- colposcopia
- ecografia pelvica transvaginale
- tampone vaginale

Infettivologia

- visita specialistica

Medicina Interna

- visita specialistica

Nefrologia

- visita specialistica

Neurologia

- visita specialistica

Oculistica

- visita specialistica
- valutazione ortottica

Ortopedia

- visita specialistica
- infiltrazioni articolari
- artrocentesi
- rimozione dispositivo esterno di immobilizzazione

Otorinolaringoiatria

- visita specialistica
- fibroscopia

Pneumologia

- visita specialistica

Proctologia

- visita specialistica
- infiltrazioni
- legatura emorroidi

Urologia

- visita specialistica
- cistoscopia con uretrocistoscopio flessibile
- esame citologico urine
- indagini urodinamiche
- uroflussometria
- frenulotomia

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Diagnostica per Immagini

- visita specialistica
- radiologia tradizionale
- Tomografia Assiale computerizzata (TAC)
- ecografia multidisciplinare
- ecografia muscolo tendinea

Fisiokinesiterapia

- onde d'urto radiali
- tecarterapia
- massoterapia
- kinesiterapia
- terapie fisiche strumentali
- ultrasuonoterapia
- laserterapia
- tens
- diadinamica
- elettrostimolazioni
- rieducazione motoria singola e di gruppo
- linfodrenaggio
- bendaggio adesivo elastico
- mobilizzazioni articolari

- trattamenti manuali con tecniche osteopatiche
- rieducazione vestibolare, neuromotoria
- rieducazione posturale
- rieducazione post intervento

Laboratorio analisi

- biochimica clinica
- sieroimmunologia
- endocrinologia
- ematologia ed emostasi
- microbiologia e virologia
- istocitopatologia
- biologia molecolare

Servizio di Guardia Medica h. 24

UFFICIO RICOVERI

L'Ufficio Ricoveri è ubicato al piano rialzato della Clinica e gli utenti possono accedervi direttamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 – alle ore 16.00 (orario continuato).

I contatti dell'Ufficio Ricoveri sono i seguenti:

- Telefono:
011/5802321
011/5802322
011/5802358
- Mail:
ricoveri@pinnapintorsrl.it

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Prestazioni Ambulatoriali, di Laboratorio e di Diagnostica per Immagini

Le prenotazioni per le prestazioni ambulatoriali, di laboratorio e di diagnostica per immagini si possono effettuare:

- Direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazioni ubicato al piano rialzato dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.30 – alle ore 19.00
- Contattando telefonicamente:
 - dal Lunedì al Venerdì i numeri 011/5802649/100, dalle ore 8.30 alle ore 19.00
 - il Sabato e la Domenica il numero 011/5802100, dalle ore 8.30 alle ore 19.00
- Accedendo al sito www.pinnapintor.it nella sezione “prenotazioni” chiedendo di essere ricontattati.

Prestazioni di Fisiokinesiterapia

Le prenotazioni per le prestazioni di fisiokinesiterapia si possono effettuare:

- Direttamente presso il Servizio di Fisiokinesiterapia ubicato piano interrato dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 – alle ore 16.30
- Contattando telefonicamente dal Lunedì al Venerdì il numero 011/5802663, dalle ore 8.00 alle ore 16.30

PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI

La Clinica Pinna Pintor di Torino garantisce ai pazienti ricoverati l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Imparzialità

Efficienza ed efficacia

Continuità

Partecipazione

Per quanto attiene ai principi di Eguaglianza ed Imparzialità, viene garantito identico trattamento a tutti i pazienti, indipendentemente dal sesso, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica.

Il servizio viene fornito regolarmente e senza interruzione, nel corso dei dodici mesi dell'anno. Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" il cittadino ha diritto di scegliere tra le strutture che forniscono uno stesso servizio.

La Clinica Pinna Pintor si impegna a rispettare il principio del Diritto di scelta dell'utente, per quanto di propria competenza. L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio (Principio di partecipazione).

A tale scopo vengono segnalate, nelle sezioni successive, le modalità per accedere alle informazioni e quelle per fornire eventuali osservazioni o suggerimenti.

La Clinica Pinna Pintor si impegna inoltre, attraverso l'individuazione di indicatori di qualità e la loro regolare valutazione, a fornire un servizio efficiente ed efficace (Principio dell'efficienza e dell'efficacia)

PRINCIPI DELL' OSPEDALITÀ PRIVATA

- 1 L' Ospedalità privata svolge a pieno titolo la sua funzione nella rete dei servizi sanitari, come stabilito dalla legge
- 2 L' Ospedalità privata deve poter essere liberamente scelta dai cittadini al di fuori di ogni costrizione materiale e morale

- 3 L'Ospedalità privata si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti
- 4 L' Ospedalità privata svolge un ruolo moderatore rispetto alla spesa sanitaria costituisce una risorsa essenziale per garantire a tutti l'equità nell'accesso alle cure
- 5 L' utilizzazione ottimale dei posti letto e dei servizi offerti dall' Ospedalità privata è interesse della collettività
- 6 L' emulazione tra le istituzioni in un sistema di leale competitività è a garanzia di qualità delle prestazioni a un costo determinato
- 7 L' Ospedalità privata sostiene che il ricovero richiesto da una prestazione vada assicurato per tutto il tempo necessario
- 8 L' Ospedalità privata si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato

L'Ospedalità privata si impegna inoltre a garantire ai cittadini i seguenti diritti:

***Diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni
moralì, politiche, culturali e religiose
Diritto alla libertà di scelta
Diritto alla qualità delle cure
Diritto all'informazione
Diritto al reclamo
Diritto alla privacy.***

SEZIONE II

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

L'assistenza comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura
- interventi di soccorso nei confronti dei pazienti 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
- prestazioni alberghiere
- prestazioni ambulatoriali
- esami di laboratorio e strumentali
- esami di diagnostica per immagini
- fisiokinesiterapia

CONVENZIONI

La Clinica Pinna Pintor è convenzionata con le principali Compagnie Assicurative:

- ALLIANZ HEALTH
- ASSIDAI
- ASSIRETE
- AXA CARING
- BLUE ASSISTANCE
- CASAGIT
- CASPIE

- HEALTH ASSISTANCE
- EMVAP
- EUROP ASSISTANCE
- SALUTISSIMA
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI
- FASI OPEN
- FISDAF
- GENERALI WELION
- IN SALUTE
- MAPFRE MAWDY
- MYASSISTANCE
- MY RETE
- PREVIMEDICAL
- POSTE VITA
- S.A.S. (SOLUZIONI ASSICURATIVE SANITARIE)
- UNISALUTE/SISALUTE

ASPETTI FUNZIONALI

1) SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

- Servizio di Analisi chimico-cliniche
- Servizio di Diagnostica per Immagini
- Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione
- Servizio di Anestesia e Rianimazione
- Servizio di Anatomia Patologica (in convenzione)

2) ATTIVITA' AMBULATORIALI

Attività ambulatoriali: Servizio di Diagnostica per Immagini, Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione, Laboratorio Analisi Generale di Base con settori specializzati in Chimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia e Sieroimmunologia, Citoistopatologia, Ambulatorio di Allergologia, Andrologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Diabetologia,

Dietologia, Fisiatria, Gastroenterologia, Ginecologia, Infettivologia, Medicina Interna, Nefrologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Proctologia, Urologia.

3) CONSULENZE

Prestano attività di consulenza in favore dei ricoverati Clinica Pinna Pintor medici specialisti in tutte le branche mediche riportate nelle pagine precedenti.

4) SERVIZI GENERALI

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

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

5) SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Le camere di degenza sono singole o doppie e dotate di servizio igienico, TV, impianto di condizionamento, cassaforte, wi-fi internet.

L'orario di visita ai ricoverati è consentito tutti i giorni nelle fasce orarie 10.30 - 12.00 e 18.30 - 20.00, salvo casi eccezionali che verranno valutati dai Clinici e dal Coordinatore Infermieristico.

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

- colazione dalle 8.00
- pranzo dalle 11.45 – 12.30
- cena dalle 18.30

L'organizzazione dei pasti prevede un menù a rotazione stagionale che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze, alla disponibilità ed alle prescrizioni dietetiche del medico. La sua "comanda" sarà annotata dal personale su apposito modulo.

Ogni richiesta del paziente, compatibilmente con le disposizioni del medico, viene soddisfatta anche fuori orario.

6) LE ATTIVITA' AMBULATORIALI

a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione I)

b) Modalità per ottenere le prestazioni:

1. Con la richiesta dello specialista il paziente contatta la Clinica Pinna Pintor, recandosi presso gli sportelli, contattando telefonicamente la Struttura, oppure attraverso il sito della Clinica.
2. Gli importi delle prestazioni sono indicate sul tariffario disponibile presso gli uffici di prenotazione. Il personale addetto agli sportelli potrà fornire informazioni in merito.
3. I minorenni devono essere accompagnati da un genitore o da chi ne esercita la Responsabilità Genitoriale.

c) Prestazioni di Laboratorio Analisi

Il Laboratorio di Analisi, classificato come “Laboratorio generale di Base con settori specializzati di chimica clinica e tossicologia, microbiologia e sieroimmunologia, citoistopatologia”, è una importante “Sezione Diagnostica” della Clinica Pinna Pintor di Torino che utilizza moderne tecnologie e sistemi di analisi automatici per eseguire con sicurezza ed in tempi rapidi un’ampia gamma di determinazioni analitiche.

Un Responsabile microbiologo e Tecnici di Laboratorio operano quotidianamente nel rispetto dei più severi requisiti di sicurezza, verificando costantemente con Controlli di Qualità la funzionalità delle apparecchiature e l’integrità dei reattivi, per garantire l’assoluta attendibilità degli esami.

Il Laboratorio è diviso nelle seguenti sezioni operative:

- 1 - CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA
- 2 – SETTORE DI MICROBIOLOGIA
- 3 – SIEROIMMUNOLOGIA
- 4 – CITOISTOPATOLOGIA (in convenzione)

Modalità d’accesso al Servizio

- I prelievi di sangue vengono effettuati dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 10.00, previa prenotazione.
- Per l’esecuzione degli stessi è normalmente richiesto il “**diguno**” da almeno 8 ore.
- Per alcuni esami può essere necessaria una specifica preparazione: in tal caso il paziente sarà scrupolosamente informato all’atto della prenotazione.

- I campioni di altri materiali biologici (urine, feci, escreato, ecc.) possono essere consegnati al Laboratorio attraverso la sala prelievi negli stessi giorni e orari; per la raccolta dei campioni biologici, si possono richiedere gli speciali contenitori al Laboratorio.

d) Modalità di ritiro referti

- I referti vengono consegnati presso il Servizio Accoglienza del piano rialzato, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30, unicamente all'interessato o ad un suo delegato (munito di delega sottoscritta e copia del documento del delegante e proprio). Il paziente può anche decidere di ricevere gli stessi (per quegli esami per cui è possibile) tramite e-mail compilando l'apposita modulistica disponibile presso il Servizio Accettazione.
- Qualora gli accertamenti diagnostici prevedano "tempi tecnici di refertazione" più lunghi, il paziente sarà puntualmente informato sull'ora ed il giorno del ritiro al momento della fruizione del servizio.
- Possono essere consegnati immediatamente quegli esami che sono necessari ad orientare un **corretto trattamento terapeutico e/o considerati urgenti**.

e) Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni avviene durante l'espletamento delle pratiche di accettazione.

MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO

Per tutte le forme di ricovero, la prenotazione avviene tramite proposta del Medico all'Ufficio Prenotazione Ricoveri. Lo specialista, dopo un colloquio, anche telefonico, con la Direzione Sanitaria, comunica la tipologia di ricovero e i dati del paziente al personale amministrativo dell'Ufficio Ricoveri. Il personale amministrativo contatta il paziente per prendere accordi circa il giorno e l'ora del ricovero e l'eventuale tipologia di copertura assicurativa, redige un preventivo di spesa e lo sottopone alla Direzione Generale e a quella Sanitaria. Dopo la loro approvazione, lo inoltra al paziente che ne dovrà firmare una copia e re-inoltrarla allo stesso ufficio per accettazione. L'Ufficio Ricoveri può essere contattato anche da pazienti che desiderano effettuare un periodo di degenza presso la Clinica Pinna Pintor ma che non hanno un medico di riferimento. In base alla tipologia di ricovero, il personale amministrativo, dopo valutazione della Direzione Sanitaria, provvede a passare i dati del paziente al curante individuato a farsi carico del ricovero in questione.

Sarà premura dell'Ufficio Ricoveri richiedere ai pazienti, prima del ricovero, la seguente documentazione:

- tessera sanitaria
- documento di identità
- eventuale documentazione sanitaria
- estremi dell'eventuale assicurazione

L'accettazione del paziente viene eseguita presso il Servizio di Accoglienza sito al piano rialzato della Clinica ad eccezione dei ricoveri di oculistica per i quali i pazienti vengono accettati al primo piano.

All'atto del ricovero il paziente esprime agli addetti del Servizio Accoglienza il proprio interesse ad ottenere il rilascio di copia della cartella clinica che verrà, su richiesta, inviata al domicilio del paziente o resa disponibile al ritiro presso il Servizio stesso.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITA' - IMPEGNI - PROGRAMMI

LIVELLO DI ASSISTENZA GARANTITO

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie la Clinica Pinna Pintor di Torino 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.
- 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 una Guida del Paziente sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza.
2. Informazioni rilasciate dal medico prima dell'ingresso in Clinica circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza.

LA DEGENZA

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

1) PRESTAZIONI ALBERGHIERE

1. Pulizia delle camere due o più volte al giorno mediante il personale ausiliario addetto all'assistenza del Reparto.
2. Stanze da uno o due letti (le stanze sono singole con la possibilità di permanenza in struttura da parte di un familiare), con armadio e comodino, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi, condizionamento, accesso alla rete wi-fi, televisore, cassaforte. In caso di necessità è disponibile un telefono di Reparto.
3. Cambio di biancheria almeno una volta al giorno e comunque ogniqualvolta sia ritenuto necessario o richiesto dal paziente.
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini.
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori erogatori di bibite calde e fredde.

2) ASSISTENZA SANITARIA

1. Il medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti.
2. Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente. A tale scopo sono previsti, colloqui con i Sanitari.
3. I colloqui avvengono con il medico che ha in carico il ricovero e con il personale sanitario di reparto.
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente deve essere preavvisato con almeno 60 minuti di anticipo e verrà accompagnato dal personale sanitario della struttura presso il sito dove verranno effettuati gli accertamenti. Dopo l'accertamento, dovrà essere immediatamente riaccompagnato in camera, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante. Le indagini presso i servizi vengono programmate con cadenze diverse rispetto a quelle dei pazienti ambulatoriali.

5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella, oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura.

6. Le visite mediche sono almeno due al giorno.

3) RELAZIONI CON I FAMILIARI

1. Il Medico responsabile della degenza garantisce relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte previo consenso scritto da parte del paziente. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi.

2. Sono autorizzati, dopo accordo con la Direzione Sanitaria, permessi per assistenza notturna. Gli interessati possono anche chiedere l'assistenza da parte di personale qualificato esterno che potrà essere ammesso alla struttura.

4) RELAZIONI CON IL PERSONALE

Ogni dipendente porta ben visibile il cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica.

5) ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con le loro generalità. È fatto divieto di chiamare i degenti con un numero o una patologia o terminologie correnti.

2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato.

3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono conservati con riservatezza.

4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa. È inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

LE DIMISSIONI

Per quanto riguarda le dimissioni, gli indicatori e standard di qualità sono:

1) ASPETTI SANITARI

Ogni degente prima della dimissione ha un colloquio con il medico per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. Viene sempre consegnata una relazione clinica con indicazioni terapeutiche per il medico di famiglia.

La dimissione sarà sempre concordata e comunicata al paziente nelle 24 ore precedenti alla dimissione stessa.

2) RACCOLTA VALUTAZIONI DELL'UTENTE

Ai pazienti viene fornita una scheda per raccogliere le valutazioni dell'utente dopo il ricovero cioè un modulo per 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, Clinica Pinna Pintor garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo 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:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Segnalazione telefonica, 011/5802288 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.15 e dalle ore 13.15 alle ore 15.30, o attraverso l'indirizzo di posta elettronica urp@pinnapintorsrl.it all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Utilizzando l'apposito modulo (MO 912.12.05) presente sul portale e disponibile presso il Servizio Accoglienza della Struttura
- Colloquio con il Responsabile URP.

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 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93 e s.m.i..

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 istruite o trasmesse all' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

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

L'URP riferisce ogni attività alla Direzione Generale circa le seguenti peculiari 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'URP, 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 risposta all'utente. Tale comunicazione (scritta, verbale o telefonica) 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 e s.m.i.

REGOLAMENTO PER I DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE MALATO

I DIRITTI

Art. 1) Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2) In particolare, durante la degenza, ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4) Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5) In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6) Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture, ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7) Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Art. 8) Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

I DOVERI

Art. 1) Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della sede in cui si trova.

Art. 2) L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3) Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 4) L'utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile adoperarsi per evitare affollamento intorno al letto.

Art. 5) Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini sono sconsigliate le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto umano potranno essere prese in considerazione alla Direzione Sanitaria.

Art. 6) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile delle unità funzionali specialistiche. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un contegno consono all'ambiente ospedaliero.

Art. 7) Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto).

Art. 8) È doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

Art. 9) In struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione rappresenta un atto di rispetto nei confronti degli altri degenti oltre che esprimere un sano personale stile di vita.

Art. 10) L'organizzazione e gli orari in vigore nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Art. 11) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere del cittadino malato.

Art. 12) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria. L'acquisizione di tale informazioni rappresenta un suo preciso dovere.

INFORMAZIONI UTILI AI PAZIENTI

1. DOCUMENTAZIONE CLINICA PERSONALE

La documentazione consegnata o esibita al personale sanitario al momento del ricovero deve essere richiesta al momento della dimissione.

2. CERTIFICATO DI DEGENZA

È possibile chiedere il certificato di degenza all'atto delle dimissioni del ricovero presso l'Ufficio Accoglienza (piano rialzato - orario: Lunedì - Domenica 8.30-19.00).

3. COPIA CARTELLA CLINICA

È possibile chiedere copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo.

4. SISTEMAZIONE PARENTI

La Clinica Pinna Pintor dà la possibilità di permanere in struttura ad un familiare, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

5. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I Parenti dei degenti possono usufruire del pranzo e della cena, previa prenotazione dello stesso presso il reparto.

NORME DI COMPORTAMENTO

Per assicurare la quiete dell'ambiente ed il riposo dei pazienti si richiede cortesemente il rispetto delle seguenti norme:

1. **ORARIO DI VISITA PARENTI.** È consentito tutti i giorni nelle fasce orarie 10.30 - 12.00 e 18.30 - 20.00, salvo casi eccezionali che verranno valutati dai Clinici e dal Coordinatore Infermieristico.
2. È VIETATO l'accesso e la presenza in reparto al di fuori dell'orario stabilito. Si raccomanda la presenza in camera di un solo visitatore per paziente degente.
3. È VIETATO al parente fermarsi oltre l'orario di visita. Qualsiasi diversa esigenza andrà richiesta al Coordinatore Infermieristico ed approvata dalla Direzione Sanitaria che rilascerà autorizzazione scritta da esibire al personale in caso di verifica e/o controllo.
4. È VIETATO ai visitatori e parenti utilizzare i bagni delle camere di degenza. Si devono utilizzare esclusivamente i bagni del corridoio, previsti per l'utenza esterna.
5. È VIETATO l'ingresso in Clinica ai bambini di età inferiore a 12 anni, se non accompagnati da un adulto.
6. È VIETATO l'ingresso in Clinica ai bambini fino a 2 anni di età. I bambini potranno aspettare in compagnia di un adulto presso la Sala di attesa al piano rialzato.
7. I pazienti che si assentano dalla camera di degenza devono SEMPRE avvertire il personale del Reparto.
8. I pazienti devono indossare un abbigliamento adeguato al ricovero.
9. È VIETATO FUMARE in tutti i locali della Clinica (art. 51 Legge 3/2003) e fare uso di fiamme libere.
10. **LA DIREZIONE DELLA CLINICA Pinna Pintor S.r.l. NON È RESPONSABILE PER EVENTUALI FURTI O SMARRIMENTI DI OGGETTI LASCIATI INCUSTODITI.** Per garantirne la custodia è disponibile una cassaforte in ogni armadio delle stanze di degenza.