

**Salus**   
ospedale privato  
accreditato

**Sistema  
Salute**



*Gent.le Utente, desideriamo accoglierLa in Casa di cura Salus presentandole la nostra carta dei servizi, una guida ideata e realizzata al fine di instaurare, con coloro che afferiscono alla nostra Struttura, una conoscenza reciproca ed un dialogo costante.*

*La lettura della Carta Le permetterà di acquisire le principali informazioni inerenti il nostro Ospedale Privato Accreditato, le prestazioni ed i servizi offerti, gli obiettivi perseguiti, i processi di verifica adottati con l'obiettivo di assicurarLe la migliore qualità assistenziale.*

*Per migliorare la qualità del servizio offerto, La invitiamo a fornirci suggerimenti ed opinioni. Le ricordiamo che è a Sua disposizione il nostro questionario Qualità che potrà reperire presso l'accettazione e nei reparti di degenza.*

*I nostri migliori saluti*

*La Direzione*



## INDICE

<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....</b>	<b>4</b>
<b>IL PAZIENTE AL CENTRO DEL NOSTRO SISTEMA DI QUALITA' .....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>4</b>
<b>GUIDA AI SERVIZI.....</b>	<b>6</b>
<b>GUIDA AL RICOVERO .....</b>	<b>7</b>
<b>ATTIVITÀ AMBULATORIALE SPECIALISTICA .....</b>	<b>10</b>
<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>ESAMI CLINICI PRESSO IL LABORATORIO ANALISI.....</b>	<b>2</b>
<b>ATTIVITÀ DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI .....</b>	<b>2</b>
<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>4</b>
<b>SEGNALAZIONI .....</b>	<b>5</b>
<b>INDAGINI DI SODDISFAZIONE UTENTI/CLIENTI.....</b>	<b>5</b>
<b>CONTATTI, INDICAZIONI, SERVIZI.....</b>	<b>5</b>

Ospedale Privato Salus Ferrara - Carta dei Servizi. Documento aggiornato a settembre 2023. Tutte le immagini e i contenuti di questa presentazione sono di proprietà del Gruppo Sistema Salute. La riproduzione, copia totale o parziale, pubblicazione con qualsiasi mezzo, distribuzione totale o parziale del materiale contenuto nelle pagine di questo documento sono espressamente vietate senza l'esplicita autorizzazione scritta dell'Ospedale Privato Salus e del Gruppo Saninvest. Per informazioni, visitare [www.ospedaleprivatosalus.it](http://www.ospedaleprivatosalus.it)

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Fondata da un'equipe di medici nel 1959 e concepita, sin dall'inizio, come struttura ospedaliera al servizio della Città di Ferrara e del territorio, la Casa di Cura Salus, struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e aderente all'Aiop (Associazione Italiana Ospedalità Privata), si configura quale Ospedale Polispecialistico che eroga prestazioni mediche e chirurgiche sia in regime di ricovero ordinario che Day Surgery sia in regime ambulatoriale in molteplici specialità.

L'Ospedale Privato Accreditato Casa di Cura Salus prosegue la sua tradizione avvalendosi della collaborazione di professionisti di rilievo che, grazie al continuo aggiornamento e alla formazione costante, hanno permesso di raggiungere un alto livello di soddisfazione del servizio offerto perseguendo altresì obiettivi di qualità, efficacia e appropriatezza dell'assistenza.

L'evoluzione tecnologica ha accompagnato lo sviluppo della Struttura attraverso numerosi ampliamenti e la progressiva adozione di apparecchiature ad alta tecnologia per rispondere e supportare, con sempre maggiore efficacia, ai bisogni di salute della popolazione della Città di Ferrara e del Territorio.

Nel 2005 è stato costruito il nuovo blocco operatorio strutturato e attrezzato secondo i criteri della chirurgia moderna, realizzando l'attuale configurazione con tre sale operatorie e l'unità di terapia semi-intensiva.

L'Ospedale Privato Accreditato dispone di 117 posti letto; di questi n.28 dedicati alle chirurgie e n. 86 alla medicina generale e lungodegenza.

La Casa di Cura Salus è autorizzata a svolgere attività di ricovero e cura con provvedimento del Sindaco di Ferrara del 27/06/2008 e successive modifiche e integrazioni dopo la verifica dei requisiti previsti dalla specifica normativa regionale.

La Struttura è accreditata con Servizio Sanitario Nazionale (SSN) ed opera in regime di integrazione con le Strutture pubbliche locali.

In conformità al D.Lgs. 81/08 presso la Casa di Cura Salus è costante la vigilanza su ogni aspetto connesso alla sicurezza, per tutelare la salute dei pazienti e di tutto il personale.

## IL PAZIENTE AL CENTRO DEL NOSTRO SISTEMA DI QUALITÀ

Casa di Cura Salus è da sempre orientata al raggiungimento degli obiettivi che pongono i nostri pazienti al centro del sistema Qualità.

Ci prefiggiamo di:

- Definire i criteri e le modalità di erogazione del servizio di cura in linea con gli attuali orientamenti e con le normative in tema di soddisfazione delle esigenze del paziente e di personalizzazione della cura;
- Assicurare un processo di crescita continua della qualità del servizio di cura;
- Garantire la misurazione della qualità nei servizi erogati;

L'erogazione dei servizi offerti avviene nel rispetto dei principi fondamentali di seguito indicati.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **Eguaglianza**

Le regole che determinano il rapporto fra il paziente e la Casa di Cura Salus sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione e opinioni politiche. La direzione della struttura ed il personale sanitario-assistenziale, proprio od esterno, della Casa di Cura Salus si impegnano a prestare particolare attenzione ai soggetti fragili o appartenenti a fasce sociali deboli.

#### **Imparzialità**

L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie. Nei confronti dei pazienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità del servizio**

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, assicurando la presa in carico del paziente in tutte le fasi del percorso di diagnosi e cura.

### **Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazioni**

Viene assicurato il rispetto della dignità del paziente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

### **Efficacia ed efficienza**

La Casa di Cura Salus si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

### **Professionalità e tecnologie**

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura al paziente.

### **Tutela dell'ambiente**

La struttura riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

### **I diritti**

- 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.
- Durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome e a essere trattato con cortesia e rispetto.

- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il Paziente ha diritto di ricevere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia.
- Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla prognosi.
- In particolare, salvo i casi di 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 ad interventi diagnostici e terapeutici; queste informazioni debbono riguardare anche le possibili alternative e i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento. Quando il Sanitario raggiunga la motivata convinzione dell'inopportunità di una informazione diretta, questa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il Paziente ha altresì diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.
- Quando il Paziente non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il Paziente ha diritto che le informazioni relative alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservate e comunicate alle persone dallo stesso indicate.
- Il Paziente ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informandone tempestivamente i Sanitari che lo curano.
- Il Paziente ha diritto di presentare segnalazioni e inoltrare reclami che sono sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura ospedaliera e di essere informato tempestivamente sull'esito delle stesse.

- Il Paziente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di questa Casa di Cura.

### **I doveri**

- Il Paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, e a collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e con la Direzione Sanitaria.
- La scelta e l'accesso alla 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 assistenziale.
- È dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- La convivenza all'interno della Casa di Cura impone il rispetto del proprio decoro con un abbigliamento consono sia all'interno della propria stanza sia fuori.
- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Pazienti e familiari sono invitati al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento.
- In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario stabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata.
- Nella consapevolezza di essere parte di una comunità è molto importante evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, cellulari, televisori con volume alto, ecc.).

- In tutta la struttura è assolutamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è consono alla legge e soprattutto un atto di salvaguardia della propria salute e degli altri pazienti.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere di tutti gli utenti.

### **GUIDA AI SERVIZI**

Le prestazioni assistenziali possono essere erogate a carico del SSN e in forma privatistica pagamento diretto o tramite assicurazione.

#### **I. Ricovero:**

Ricovero in degenza ordinaria programmato  
Ricovero in day surgery programmato

#### **II. Attività ambulatoriale specialistica:**

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare – Angiologia (con ecodoppler)
- Oculistica
- Ortopedia
- Proctologia

- Psichiatria volta al trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare
- Terapia del dolore, anestesia
- Urologia

### III. Diagnostica per immagini:

- RMN
- TC
- Densitometria ossea
- Radiologia odontoiatrica (ortopantografia)
- Radiologia convenzionale
- Ecografia

### IV. Punto prelievi per esami clinici da eseguirsi presso laboratori esterni

### V. Trattamenti di recupero e rieducazione funzionale

## GUIDA AL RICOVERO

Le attività di ricovero sono organizzate in tre Reparti di degenza, distribuiti su tre piani come di seguito specificato:

**Piano 1. Chirurgia Generale, Ortopedia, Urologia, Day Surgery, Lungodegenza**

**Piano 2. Medicina Generale, Lungodegenza**

**Piano 3. Medicina Generale**

Presso la Casa di Cura Salus è possibile accedere ai ricoveri in regime privato o convenzionato con il SSN per le seguenti specialità medico-chirurgiche:

<b>CHIRURGIA GENERALE con attività anche di:</b>
- CHIRURGIA OCULISTICA
- CHIRURGIA PROCTOLOGICA
- CHIRURGIA UROLOGICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
CHIRURGIA ORTOPEDICA
<b>MEDICINA GENERALE</b>
<b>LUNGODEGENZA</b>

Le specialità chirurgiche possono essere effettuate in regime ambulatoriale, day surgery o degenza ordinaria.

### I servizi di supporto ai Reparti di Ricovero sono:

- Servizio di anestesia
- Laboratorio analisi (solo per interni)
- Servizio di radiodiagnostica dotato di apparecchiature per la radiologia tradizionale, TC (total body)
- Risonanza Magnetica, ecotomografia, MOC (densitometria ossea)
- Guardia medica h. 24 7 gg su 7 gg.

### Modalità di accesso al ricovero

- Ricovero ordinario programmato su prenotazione e su richiesta del medico curante con impegnativa (in convenzione SSN) o per trasferimento da altre Strutture Ospedaliere del territorio-
- Ricovero a ciclo diurno (Day Surgery) programmato – su prenotazione a seguito di visita specialistica del chirurgo, su richiesta del medico specialista con impegnativa (se in convenzione SSN) o a pagamento
- Ricovero ordinario a pagamento

- Ricovero da Pronto Soccorso territoriale su indicazione esclusiva del personale del Pronto Soccorso

La Casa di Cura Salus non è dotata di Pronto Soccorso.

### **Prenotazione del ricovero programmato**

La procedura di ricovero programmato prevede che, una volta accertata l'effettiva necessità di un ricovero da parte di un nostro professionista medico, il paziente viene messo in lista di prenotazione e contattato successivamente per la conferma della data disponibile per il ricovero. Le priorità sono stabilite sulla base della data di prenotazione e della urgenza clinica. All'utente verranno fornite tutte le informazioni e istruzioni relative al ricovero e alla eventuale documentazione necessaria.

### **Accettazione**

Al momento del ricovero Il Paziente consegnerà, la seguente documentazione:

#### **In caso di RICOVERO IN CONVENZIONE SSN:**

- **Richiesta del medico di medicina generale**
- **Documento d'identità**
- **Tessera sanitaria**
- **Codice fiscale**
- **Eventuali esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti**
- **Eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti**

#### **In caso di RICOVERO DIRETTO (a pagamento):**

- **Documento d'identità**
- **Tessera sanitaria**
- **Codice fiscale**

- **Eventuali esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti**
- **Eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti**
- **Eventuale tessera della compagnia assicurativa**

Al suo ingresso in Casa di Cura il Paziente viene accolto dal personale medico ed infermieristico che provvederà a raccogliere notizie dettagliate riguardanti la Sua salute e lo stile di vita, le malattie precedenti e le terapie seguite abitualmente. Sulla base delle informazioni acquisite il medico avvia il percorso di diagnosi e cura.

### **Le modalità del ricovero**

Presso la Casa di Cura Salus i pazienti possono usufruire del ricovero sia in convenzione SSN che in regime privato (a pagamento) per tutte le specialità mediche e chirurgiche offerte dalla clinica.

In caso di ricovero in convenzione SSN, tutte le spese mediche ed alberghiere sono a carico della AUSL di residenza. Il ricovero può avvenire in stanze a due/tre/quattro letti con servizi igienici e con aria condizionata.

A fronte del pagamento di una quota integrativa è possibile richiedere il ricovero in stanza singola ad uso esclusivo (servizi igienici, aria condizionata, TV). Le richieste verranno sempre soddisfatte salvo esaurimento dei posti letto disponibili.

In caso di ricovero in regime privatistico, il pagamento di tutte le spese mediche e alberghiere sarà a carico del paziente o della compagnia assicurativa.

### **Diversificazione e personalizzazione del menù giornaliero**

Nei reparti sono esposti i menù giornalieri che sono consultabili dai pazienti e dai loro familiari. I pazienti potranno scegliere, per ogni piatto, tra non meno di due alternative. I menù sono stagionali e sono cambiati due volte l'anno (primavera/estate – autunno/inverno). In caso di esigenze particolari sono disponibili diete personalizzate per specifiche patologie.



### **Le dimissioni**

Al momento delle dimissioni viene rilasciata al paziente una relazione dettagliata contenente le informazioni riguardanti il ricovero (diagnosi, terapie effettuate), la terapia consigliata a domicilio e le indicazioni necessarie a garantirne il

Proseguimento del decorso post ricovero presso il proprio domicilio. Dopo la dimissione, in caso le condizioni del paziente lo richiedano, lo staff medico della Casa di Cura è disponibile alla collaborazione con il medico di medicina generale, al fine di favorire la prosecuzione della terapia.

### Visite ai pazienti – reparto di degenza

È consentito ricevere visite tutti i giorni della settimana nei seguenti orari:

#### Medicina

- dalle ore 12.30 alle 13.30
- dalle ore 18.00 alle 19.00

#### Chirurgie

- dalle 18.00 alle 20.00

I visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti i pazienti. È pertanto opportuno evitare gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito. Per consentire l'accesso e l'eventuale presenza di familiari al di fuori degli orari previsti è necessario un permesso scritto del Responsabile di reparto.

### Distribuzione dei pasti

**Colazione:** 08.00

**Pranzo:** 12.00-12.30

**Cena:** 18.30

## ATTIVITÀ AMBULATORIALE SPECIALISTICA

L'Ospedale Privato Accreditato Salus eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali accessibili sia nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale sia a pagamento diretto e/o in convenzione con le principali compagnie assicurative.

Gli ambulatori sono situati al piano terra. Sono attualmente disponibili le seguenti prestazioni ambulatoriali:

	In convenzione SSN	A pagamento diretto e in convenzione con Compagnie Assicurative
<b>CARDIOLOGIA</b>		
Visita Cardiologica		*
Elettrocardiogramma		*
Ecocardiografia	*	*
<b>CHIRURGIA GENERALE</b>		
Visita di chirurgia generale	*	*
Visita proctologica	*	*
<b>CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA</b>		
Visita di chirurgia vascolare	*	*
Doppler TSA (Tronchi Sovra Aortici)	*	*
Doppler grossi vasi addominali	*	*
Doppler venoso e arterioso arti inferiori	*	*
Doppler venoso e arterioso arti superiori	*	*

	In convenzione SSN	A pagamento diretto e in convenzione con Compagnie Assicurative
<b>OCULISTICA</b>		
Visita oculistica	*	*
Facoemulsione (cataratta)	*	*
<b>ORTOPEDIA</b>		
Visita ortopedica	*	*
Infiltrazioni articolari	*	*
<b>PSICHIATRIA VOLTA AL TRATTAMENTO DEI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE</b>		
Visita specialistica		*
<b>TERAPIA DEL DOLORE - ANESTESIA</b>		
Visita specialistica		*
<b>UROLOGIA</b>		
Visita urologica		*
Ecografia apparato urinario		*
<b>PUNTO PRELIEVI per esterni</b>		
Prelievo per esami ematochimici la cui esecuzione è affidata a laboratori esterni con i quali sono stati sottoscritti specifici contratti		*

## PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE

### **Prestazioni ambulatoriali in convenzione con SSN:**

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale viene effettuata presso il CUP (per i residenti nella provincia di Ferrara) che gestisce la lista degli appuntamenti, oppure direttamente all'ufficio Accettazione della Casa di Cura Salus per i residenti fuori dalla provincia di Ferrara. Condizione necessaria è la presentazione dell'impegnativa del proprio medico di medicina generale.

### **Prestazioni ambulatoriali a pagamento:**

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali a pagamento avviene contattando direttamente l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura Salus. Una volta fissato l'appuntamento le procedure amministrative vengono espletate dall'Ufficio Accettazione della Struttura.

## ESAMI CLINICI PRESSO IL LABORATORIO ANALISI

Il laboratorio analisi sito al 4° piano opera esclusivamente in supporto alle attività dei Reparti e dei Servizi della Casa di Cura.

Vengono eseguiti i seguenti esami:

- biochimica clinica
- ematologia
- coagulazione
- urine
- altri esami su richiesta

Il laboratorio analisi partecipa al programma regionale di Verifica Esterna della Qualità (VEA). I prelievi di esami ematochimici di utenti ambulatoriali sono inviati a laboratori analisi esterni con i quali sono stati sottoscritti appositi contratti.

## ATTIVITÀ DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il Servizio di Diagnostica per Immagini dispone delle più moderne tecnologie in ambito diagnostico e si articola in:

- Risonanza magnetica: dell'encefalo, dell'addome, della pelvi, del torace, della colonna vertebrale, articolare e muscolo-scheletrica
- Risonanza magnetica vascolare: distretto cerebrale del collo, del torace, dell'addome, delle pelvi e degli arti inferiori
- TC (Tomografia Computerizzata): encefalo, collo, torace, addome, pelvi, scheletro
- Tutti gli esami in R.M. e T.C. vengono eseguiti senza e/o con mezzo di contrasto endovenoso
- Densitometria Ossea (MOC)
- Radiologia odontoiatrica: Tomo-articolazioni temporo-mandibolari, ortopantomografia, teleradiografia del cranio
- Radiologia convenzionale (senza e con mezzo di contrasto)
- Ecografia: collo, addome, pelvi articolare e parti molli

È garantita la presenza nella struttura dell'Anestesista durante l'esecuzione di esami con mezzo di contrasto.

### Controllo qualità

Vengono effettuati periodicamente, da parte di esperti qualificati, i controlli di Qualità riguardanti: servizi diagnostici di Radiologia, TC, Risonanza magnetica.

Per quanto riguarda la Radiologia convenzionale e la TC, il controllo di Qualità, oltre a garantire la corretta funzionalità delle apparecchiature, assicura che il paziente sia esposto alla quantità minima di radiazioni necessarie all'esecuzione dell'esame.

	In convenzione SSN	A pagamento diretto e in convenzione con Compagnie Assicurative
<b>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</b>		
Risonanza Magnetica senza e con mezzo di contrasto	*	*
Risonanza Magnetica vascolare senza e con mezzo di contrasto	*	*
TC senza e con mezzo di contrasto	* (limitatamente a TC testa e collo)	*
Densitometria ossea		*
Radiologia odontoiatrica		*
Radiologia tradizionale	* (solo per pazienti fuori provincia e fuori Regione)	
Ecografia	*	*

### PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE

#### Prestazioni diagnostica per immagini in convenzione con SSN

La prenotazione delle prestazioni di diagnostica per immagini in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale viene effettuata presso il CUP (per i residenti nella provincia di Ferrara) che gestisce la lista degli appuntamenti, oppure per i residenti fuori dalla provincia di Ferrara direttamente all'Ufficio Accettazione della Casa di Cura Salus. Condizione necessaria è la presentazione dell'impegnativa del proprio medico di medicina generale o dello specialista pubblico.

#### Prestazioni diagnostica per immagini a pagamento

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini avviene contattando direttamente l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura Salus. Una volta fissato l'appuntamento le procedure amministrative vengono espletate dall'Ufficio Accettazione della Casa di Cura Salus.

## STANDARD DI QUALITA'

L'impegno per la Qualità è, da sempre, obiettivo prioritario della Casa di Cura Salus, obiettivo su cui convergono gli intenti e l'operato di tutto il personale. La Direzione Sanitaria e amministrativa garantiscono la propria attenzione per quanto riguarda la sorveglianza e la verifica degli impegni di qualità assunti.

### **Laboratorio analisi**

I referti di esami che non necessitano di tempi ulteriori per il completamento e la verifica dei risultati vengono rilasciati al reparto richiedente nello stesso giorno dell'esecuzione.

### **Radiologia convenzionale, Ecografia, Densitometria**

I referti degli esami vengono rilasciati entro il giorno stesso dell'esecuzione.

### **Risonanza magnetica e TC**

I referti completi vengono consegnati entro 3 giorni lavorativi dall'esecuzione degli esami.

### **Istologia e citologia**

Per eventuali prelievi di tipo istologico i referti vengono consegnati al paziente dallo specialista che li ha richiesti/effettuati non appena pervenuti dal laboratorio di anatomia patologica di riferimento.

### **Tempi di rilascio della cartella clinica**

La cartella clinica viene rilasciata dall'ufficio Accettazione entro 7 giorni dalla richiesta scritta effettuata dall'intestatario della stessa o da un suo delegato munito di apposita delega.

### **Cartellini di identificazione**

Il personale della Casa di Cura è provvisto di cartellino di identificazione riportante nome e qualifica per favorire il riconoscimento del personale da parte dei pazienti e un'immediata risposta alle eventuali richieste.

### **Informativa e Consenso informato**

Il medico provvede a fornire al paziente le informazioni necessarie alla raccolta del consenso/dissenso a sottoporsi ad accertamenti invasivi, interventi chirurgici, anestesia, trasfusioni di sangue ed emoderivati.

### **L'informazione come forma di assistenza**

Il personale medico è a disposizione in orari prestabiliti ed esposti nei reparti per fornire al paziente e/o ai familiari chiarimenti e informazioni dettagliate sul decorso clinico, sulle terapie prescritte e sui risultati prevedibili, nonché sulle possibili terapie alternative.

### **Tutela della privacy**

La Casa di Cura Salus è attenta alla salvaguardia della riservatezza e dell'identità personale dei propri pazienti. In conformità con il più recente Regolamento (UE) 2016/679 e con il precedente D.Lgs 196/03, il trattamento dei dati personali e sensibili si svolge nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone fisiche.

### **Riservatezza dei colloqui con il personale medico**

Per garantire il più assoluto riserbo nei confronti dei propri pazienti presso la Casa di Cura Salus i colloqui fra il personale medico e il paziente (e/o i familiari da lui designati) si svolgono in studio medico.

### **SEGNALAZIONI**

La nostra struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di presentare reclami, suggerimenti o elogi relativamente all'assistenza ricevuta durante il ricovero, la visita o la prestazione.

Tali segnalazioni saranno utili per conoscere e capire criticità esistenti e prevedere possibili azioni di miglioramento.

Il paziente e/o i suoi familiari possono presentare segnalazioni attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo richiedibile in accettazione e nei reparti della Casa di Cura o scaricabile dal sito web [www.ospedaleprivatosalus.it](http://www.ospedaleprivatosalus.it). Il modulo compilato deve essere consegnato in accettazione;
- Invio del modulo o lettera per posta o fax al numero 0532-205384.
- Invio del modulo o lettera all'indirizzo di posta elettronica: [accettazione@salusferrara.it](mailto:accettazione@salusferrara.it)
- Tutte le segnalazioni verranno prese in carico e gestite dalla Direzione Sanitaria che provvederà ad opportuno riscontro entro 30gg dal ricevimento.

### **INDAGINI DI SODDISFAZIONE UTENTI/CLIENTI**

La Casa di Cura è attenta al monitoraggio della qualità percepita da parte degli utenti. Periodicamente vengono distribuiti questionari di soddisfazione sul servizio ricevuto. Il

servizio qualità della Casa di Cura elaborerà i risultati che saranno condivisi con i settori coinvolti (accettazione, degenza, ambulatori, radiologia).

### **CONTATTI, INDICAZIONI, SERVIZI**

#### **Ubicazione e mezzi di trasporto**

La Casa di Cura Salus è situata in via Arianuova 38 a Ferrara. È prossima al centro cittadino ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

#### **Autobus**

Linea 3: da Stazione Fs a Casa di Cura Salus, fermata Contrada Mirasole-Arianuova.

Linea 4: Da Casa di Cura Salus a Stazione Fs, fermata Pavone-Arianuova

#### **Automobile**

Per raggiungerci in automobile seguire le indicazioni per il centro città, C.so Ercole I D'Este, angolo via Arianuova.

#### **Parcheggio**

È a disposizione degli ospiti della struttura un parcheggio interno gratuito. Nelle immediate vicinanze (200 metri dalla Casa di Cura Salus) è presente un parcheggio pubblico a pagamento con ingresso carrabile e uscita in via Arianuova.

#### **Trasporto protetto**

I pazienti che lo desiderino possono richiedere il servizio di trasporto con ambulanza, con oneri a loro carico, rivolgendosi alla Croce Bianca (tel. 0532-768800) 24 ore su 24 per trasporti infermi, dimissioni e ricoveri, trasferimenti e lunghe percorrenze.

#### **Taxi**

Servizio Radio Taxi attivo 24 ore su 24, tel. 0532-900900

### Principali recapiti telefonici

Centralino +39 0532-207472

Fax +39 0532-205384

E-mail [accettazione@salusferrara.it](mailto:accettazione@salusferrara.it)

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

### Ufficio accettazione

Orario di apertura dell'ufficio accettazione:

Lunedì-Venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.30

Sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00

All'ufficio accettazione gli utenti possono rivolgersi per:

- Ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi offerti
- Prenotare appuntamenti per prestazioni specialistiche
- Ritirare referti diagnostici
- Richiedere e ritirare copie delle cartelle cliniche
- Effettuare pagamenti
- Ritirare fatture

### Convenzioni e assicurazioni

La Casa di Cura Salus è convenzionata con Casse Integrative di Assistenza e Assicurazioni Sanitarie che integrano o sostituiscono il Servizio Sanitario Nazionale. Per informazioni occorre rivolgersi all'ufficio accettazione. L'elenco è inoltre scaricabile dal sito web [www.ospedaleprivatosalus.it](http://www.ospedaleprivatosalus.it).

### Bar e punti ristoro

Al piano terra della Struttura è presente un bar. Punti ristoro con distributori di acqua, bevande e snack si trovano sia al piano terra che al secondo piano degenze.

### Televisione

Tutte le stanze di degenza sono provviste di televisione led/lcd.

### Assistenza religiosa

Per i pazienti di fede cattolica è presente in struttura una cappella. Il sacerdote visita regolarmente i pazienti ricoverati.

Per ulteriori necessità o per religioni diverse, il personale di reparto si attiverà per sostenere le eventuali esigenze espresse dal paziente e/o dai suoi famigliari.

### Servizio di guardia medica

Il servizio di guardia medica è attivo 24 ore su 24 sia nei giorni feriali sia nei festivi.

Per approfondimenti visita il nostro sito [www.ospedaleprivatosalus.it](http://www.ospedaleprivatosalus.it)