



**I.F.C.A. ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA S.p.A.**  
**CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI**

Via del Pergolino, 4/6 - 50139 FIRENZE - Tel. +39 055 429611 - Fax +39 055 4296300



## ***CARTA DEI SERVIZI SANITARI***

*Gentile Ospite,*

*ho il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi Sanitari”.*

*Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.*

*Obiettivo della nostra quotidiana attività è di offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l’umanità che, a vario titolo, operano nel nostro interno.*

*Nel ringraziarla per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non riportate nella Carta dei Servizi.*

*Il Direttore Sanitario*

L'**ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA** ha adottato un "Sistema Carta dei Servizi" che è costituito da documenti informativi pensati per facilitare i Clienti nell'accesso ai servizi offerti. Il **Sistema Carta dei Servizi**, può essere considerato uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Cliente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo insieme di documenti, IFCA intende informare e formare il cittadino/paziente lungo tutto il percorso di cura al fine di migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie erogate.

Il **Sistema Carta dei Servizi** è costituito dai seguenti documenti principali:

1. Carta dei Servizi Sanitari (questo documento)
2. Opuscoli informativi relativi a ciascun percorso clinico assistenziale afferente alle aree funzionali di Chirurgia, Medicina e Riabilitazione
3. Gli Impegni e gli Standard aziendali assunti dall'IFCA per garantire la qualità dei servizi erogati.

Il **Sistema Carta dei Servizi** viene sottoposto a revisioni periodiche dovute alla dinamicità del contesto sanitario.

Pertanto la CASA DI CURA definisce e persegue obiettivi diversi e sempre allineati al progredire della richiesta sanitaria.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **Gennaio 2020**.

È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della CASA DI CURA indicati nell'interno di questo documento.

Copia della Carta dei Servizi è consultabile tramite sito WEB dell'Istituto, presso le Accettazioni e le Portinerie della Casa di Cura.

## I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

L'**ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA** si ispira al principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, sentimenti religiosi, convinzioni politiche e basa i propri comportamenti su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'utente viene tutelato nel proprio diritto di formulare reclami e/o valutazioni sui servizi prestati e la Direzione della struttura è particolarmente attenta ai suggerimenti in quanto possano essere momenti di confronto utili per migliorare i servizi offerti.

L'**ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA**, nello svolgimento delle attività sanitarie, aderendo alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (pubblicata sulla G.U.31/05/95), adotta i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- L'utente malato ha il diritto di essere curato e assistito in modo personalizzato, cioè rispondente ai suoi reali bisogni-problemi e nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.
- Il paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il paziente ha il diritto di essere sempre informato dal sanitario che lo cura, in modo completo e comprensibile, in merito alla diagnosi, al trattamento proposto ed alla relativa prognosi, affinché possa esercitare un ruolo attivo nel proprio processo di cura.
- 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 adeguatamente informato, prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Le dette informazioni devono concernere anche 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 la patria potestà.
- Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in strutture diverse.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di formulare reclami sul cui esito ha il diritto di essere tempestivamente informato.

L'**ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA** si è strutturato per recepire tali impegni, declinandoli e facendoli propri, con particolare riferimento a informazione, trasparenza, partecipazione e tutela del cittadino/cliente, definendo standard, obiettivi e modalità di verifica.

La divulgazione tramite la Carta degli impegni adottati coi relativi standard di qualità, permette al cittadino stesso di verificare quanto dichiarato, ma è anche un potente strumento aziendale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

## PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

L'ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA è una struttura sanitaria privata **autorizzata dal Comune di Firenze** ed **accreditata dalla Regione Toscana** in grado di erogare prestazioni sanitarie in regime privato ed in regime convenzionato per conto del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

La Direzione della Casa di Cura, al fine di assicurare una gestione efficace ed efficiente delle attività svolte, ha deciso di adottare un Sistema di Gestione per la qualità basato sullo Standard UNI EN ISO 9001:2015 la cui conformità viene verificata annualmente da parte di un Organismo di Certificazione indipendente.

Per una maggior trasparenza e visibilità, la Direzione ha inoltre deciso di partecipare al **Sistema regionale di valutazione della performance della sanità toscana** gestito dalla Regione Toscana che, tramite appositi indicatori e standard, verifica, in maniera del tutto indipendente, la qualità delle prestazioni erogate dalla nostra Casa di Cura e la qualità percepita dall'utente.

Oggi L'ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA è di fatto la struttura più rappresentativa tra gli Ospedali Privati accreditati della Regione Toscana ed è articolata nelle quattro aree funzionali di Medicina, Chirurgia, Riabilitazione e Ambulatoriale.

I locali della Casa di Cura, sono stati ristrutturati, e dispongono di reparti climatizzati, camere di degenza con bagni dedicati e soddisfano tutti i requisiti autorizzativi.

L'ISTITUTO FIORENTINO DI CURA E ASSISTENZA è situato nelle vicinanze del Polo Ospedaliero di Careggi ed è costituito dai seguenti edifici:

a) fabbricato a quattro piani denominato "**Ulivella**" nel quale sono presenti le aree funzionali di medicina e di chirurgia dotate di reparti di degenza e ambulatori in cui vengono svolte attività mediche e chirurgiche e servizi di Radiologia, Ecografia, TAC, RMN, diagnostica cardiologica, endoscopia digestiva e attività di poliambulatorio.

b) fabbricato a tre piani denominato "**Glicini**" nel quale è ubicata l'area funzionale di riabilitazione dotata di reparti di riabilitazione (cardiologica, neurologica e ortopedica) e due palestre, oltre a locali dedicati a riabilitazioni individuali e di gruppo, ed una palestra dedicata alla Riabilitazione Cardiologica.

c) fabbricato attiguo e comunicante con Ulivella dove sono presenti cinque Sale Operatorie, il Servizio di Sterilizzazione, la Terapia Intensiva e la Radioterapia.

d) fabbricato ad un piano, adiacente all'edificio Glicini, destinato a Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche.

e) altri fabbricati destinati ad ospitare gli uffici amministrativi e i servizi ausiliari quali magazzini farmaci e presidi, ristorante aziendale, sala riunioni, spogliatoi per il personale, deposito biancheria, locale sosta salma, locali per i servizi tecnici.

Sono inoltre presenti aree dedicate a parcheggio destinate sia ai dipendenti che ai visitatori.

Da un punto di vista organizzativo, la Casa di Cura è strutturata in un **presidio di ricovero** dove vengono effettuati ricoveri diurni e ordinari per acuti e un **presidio ambulatoriale** dove vengono erogate prestazioni ambulatoriali sia per i ricoverati che per gli utenti esterni.

## PRESTAZIONI FORNITE E REGIME DI EROGAZIONE

PRESTAZIONE	MODALITA' DI EROGAZIONE	
	CONVENZIONE SSN	PRIVATA
<b>ORTOPEDIA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>CHIRURGIA GENERALE</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>OCULISTICA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>UROLOGIA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>GINECOLOGIA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>NEUROCHIRURGIA</b>	- Ricovero	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>MEDICINA INTERNA</b>	- Ricovero	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>CARDIOLOGIA e ANGIOLOGIA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>RIABILITAZIONE NEUROLOGICA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>RIABILITAZIONE ORTOPEDICA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero - Ambulatoriale
<b>RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA</b>	- Ricovero - Ambulatoriale	- Ricovero
<b>RADIODIAGNOSTICA</b>	- Ambulatoriale	- Ambulatoriale
<b>MEDICINA DI LABORATORIO</b>		- Ambulatoriale
<b>ENDOSCOPIA</b>	- Ambulatoriale	- Ambulatoriale
<b>DERMATOLOGIA</b>		- Ambulatoriale
<b>PNEUMOLOGIA</b>		- Ambulatoriale
<b>NEUROFISIOPATOLOGIA</b>		- Ambulatoriale
<b>EMODIALISI</b>	- Ambulatoriale	- Ambulatoriale
<b>RADIOCHIRURGIA- RADIOTERAPIA ROBOTICA</b>	- Ambulatoriale	- Ambulatoriale

## DISCIPLINE E ATTIVITÀ

Direzione	
<b>Presidente del Consiglio di Amministrazione</b>	Dott. Emmanuel <b>Miraglia</b>
<b>Consigliere Delegato</b>	Dott. Massimo <b>Miraglia</b>
<b>Amministratore Delegato</b>	Dott. Francesco <b>Matera</b>
<b>Direzione Amministrativa</b>	Rag. Riccardo <b>Baronti</b>
<b>Direzione di Istituto</b>	Dr. Andrea <b>Baldini</b>
<b>Direzione Sanitaria</b>	Dr.ssa Viviana <b>Pasquini</b>
<b>Direzione Operativa</b>	Sig.ra Claudia <b>Cosco Mazzuca</b>
Area Infermieristica	
<b>Dirigenti infermieristiche</b>	Sig.ra Uliana <b>Campani</b> Sig.ra Francesca <b>Sequi</b>
Servizi generali	
<b>Servizio di Sicurezza Prevenzione e Protezione</b>	Ing. Massimiliano <b>Bandini</b>
<b>Clinical Risk Manager</b>	Dr.ssa Alessia <b>Tomei</b>
<b>Responsabile Qualità e Accreditamento</b>	Dr.ssa Viviana <b>Pasquini</b>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	Dr.ssa Emilia <b>Villari</b>
Area Funzionale di Chirurgia	
<b>Responsabile:</b>	Dr. Alessandro <b>Petrini</b>
<b>Referenti:</b>	
1. Anestesia	Dr. Enrico <b>Gabbai</b>
2. Comparto Operatorio	Dr. Andrea <b>Baldini</b>
3. Ortopedia e traumatologia	Dr. Alessandro <b>Petrini</b>
4. Chirurgia Generale	Dr. Antonio <b>Occhioni</b>
5. Neurochirurgia	Dr. Sandro <b>Carletti</b>
6. Ginecologia	Prof. Mauro <b>Marchionni</b>
7. Urologia	Dr.ssa Patrizia <b>Beneforti</b>
8. Oftalmologia	Prof. Silvio <b>Zuccarini</b>
9. Otorino laringoiatria	Dr. Luca <b>Gori</b>
Area Funzionale di Medicina	
<b>Responsabile:</b>	Dr. Carlo <b>Mugelli</b>
<b>Referenti:</b>	
1. Medicina	Dr. Carlo <b>Mugelli</b>
2. Cardiologia e Angiologia	Dr. Mauro <b>Vannucci</b>
Area Funzionale di Riabilitazione	
<b>Responsabile:</b>	Dr. Mauro <b>Vannucci</b>
<b>Referenti:</b>	
1. Riabilitazione cardiologica	Dr. Mauro <b>Vannucci</b>
2. Riabilitazione neurologica	Dr. Federico <b>Mayer</b>
3. Riabilitazione ortopedica	Dr. Alessandro <b>Petrini</b>
Attività e Servizi ambulatoriali	
<b>Responsabile:</b>	Dr. ssa Viviana <b>Pasquini</b>
<b>Referenti:</b>	
1. Poliambulatorio	Dr. ssa Viviana <b>Pasquini</b>
2. Radiodiagnostica (RX, ECO, TAC, RMN)	Dr. Lapo <b>Sali</b>
3. Cardiologia	Dr. Mauro <b>Vannucci</b>
4. Endoscopia digestiva	Dr. Giampiero <b>Indennitate</b>
5. Lab. Analisi Chimico-Cliniche	Dr.ssa Fiamma <b>Balboni</b>
6. Emodialisi	Dr. Marco <b>Gallo</b>
7. Radiochirurgia – Radioterapia Robotica - AUOC	Dr. Ivano <b>Bonucci</b> – Prof. L. <b>Livi</b>

## MODALITA' DI ACCESSO ALLA CASA DI CURA

### PRENOTAZIONE

#### PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La richiesta di **prestazione ambulatoriale** viene effettuata al Call-Center della Casa di Cura e tramite CUP Metropolitano che fornisce le necessarie informazioni relativamente alla data e all'ora della prestazione ambulatoriale, ai documenti necessari, alle tariffe di riferimento, alle specifiche preparazioni e ai tempi di attesa, oltre all'ubicazione dell'ambulatorio.

Tra le attività ambulatoriali erogate dalla Casa di Cura è inserita l'attività di **prericovero**, un pacchetto diagnostico specifico da effettuare prima dell'intervento chirurgico.

#### PRESTAZIONI DI RICOVERO

Per l'Area Chirurgica i ricoveri possono avvenire in regime di convenzione o privato. La richiesta della **prestazione di ricovero** o di chirurgia ambulatoriale viene inserita dal professionista in un gestionale che permette l'accesso al processo di ricovero tenendo conto delle classi di priorità, del tipo di intervento e di altre specifiche indicazioni. L'Ufficio Ricoveri provvede a gestire la prenotazione e a fornire le necessarie informazioni relativamente agli appuntamenti per l'esecuzione del prericovero e del ricovero o della prestazione ambulatoriale chirurgica.

I ricoveri in Area Medica e Riabilitativa possono avvenire in regime di convenzione o privato. Nel primo caso non è prevista una prenotazione poiché l'accesso alla Casa di Cura è disposto dall'Azienda Sanitaria di Area Vasta Centro tramite un programma dedicato che stabilisce i tempi e il setting assistenziale più appropriati.

Nel caso dei ricoveri in regime privato la prenotazione è inserita dal medico che prenderà direttamente in carico il paziente.

La Casa di Cura è impegnata a erogare le prestazioni ambulatoriali e di ricovero nel rispetto dei tempi di attesa previsti dalla normativa regionale e nazionale vigente.

In caso di eventuale rinvio della prestazione sanitaria, l'Ufficio preposto si fa carico di comunicare all'interessato le motivazioni e di riprogrammare la prestazione. Nel caso di prestazioni convenzionate con il SSR la Casa di Cura è impegnata a fornire una nuova disponibilità entro 72 ore e a rimborsare l'utente in caso di mancata erogazione della stessa.

Le prestazioni erogabili, la tariffa di riferimento e il nome degli specialisti che operano presso la **CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI** sono comunicati dal personale dell'Ufficio ricoveri.

PRENOTAZIONE	
<b>Ufficio Prenotazioni e Ricoveri</b> Tel. 055 4296224 e_mail: <a href="mailto:ricoveri.giomifirenze@giomi.com">ricoveri.giomifirenze@giomi.com</a>	Lunedì - Venerdì: dalle ore 10,30 alle ore 12,30 dalle ore 14,00 alle ore 15,00
<b>CALL CENTER Prestazioni Ambulatoriali</b> Tel. 055 5038500 e_mail: <a href="mailto:callcenter.firenze@giomi.com">callcenter.firenze@giomi.com</a>	Lunedì - Venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 15,00
<b>Segreteria Centro Cyberknife di Radioterapia</b> Tel. 055 4296202 e_mail: <a href="mailto:radiochirurgia.firenze@giomi.com">radiochirurgia.firenze@giomi.com</a>	Lunedì - Venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 17,00
<b>Centro Dialisi</b> Tel. 055.4296333 o 4296331 e_mail: <a href="mailto:emodialisi.ifca@giomi.com">emodialisi.ifca@giomi.com</a>	Lunedì – Sabato: dalle ore 7,00 alle ore 19,00

*(in caso di mail indicare sempre un recapito telefonico)*



## ACCETTAZIONE

### RICOVERI A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Le **discipline accreditate** nel presidio di ricovero sono:

- **Area Funzionale di Medicina:**
  - Medicina Interna e Cardiologia
- **Area Funzionale di Chirurgia:**
  - Chirurgia generale, Ortopedia e Traumatologia, Neurochirurgia, Oftalmologia, Urologia, Ginecologia e Ostetricia, Otorinolaringoiatria (compreso Day-Surgery)
- **Area Funzionale di Riabilitazione:**
  - Cardiologia, Medicina Fisica e Riabilitazione (Riabilitazione Neurologica, Riabilitazione Ortopedica, Riabilitazione Cardiologia).

L'accettazione dei pazienti è subordinata alla presentazione del certificato di ricovero rilasciato dal Medico di Famiglia o della richiesta di trasferimento dei Presidi Ospedalieri di Area Vasta Centro secondo gli specifici accordi contrattuali in essere con la Casa di Cura.

L'onere della degenza è a carico del S.S.N. sulla base delle tariffe stabilite dalla Regione Toscana.

Le dimissioni sono effettuate dal Medico Curante della Casa di Cura.

### COMFORT ALBERGHIERO

Le camere con maggior comfort alberghiero sono dotate di servizio igienico, aria condizionata, televisore e telefono. Le tariffe per particolari condizioni di comfort ambientale sono a carico degli assistiti, sono fissate annualmente e sono a disposizione presso gli sportelli accettazione.

### SCelta DEL MEDICO CURANTE

Nel caso di scelta del medico curante, per i medici che hanno optato per l'esercizio della libera professione intramoenia e che sono stati inseriti nell'elenco comunicato all'Azienda Sanitaria di Firenze, gli oneri a carico dell'assistito sono a disposizione presso gli sportelli accettazione e prenotazione, secondo un listino prezzi che deve essere preventivamente accettato dall'utente, siglando un patto chiaro, preventivo e trasparente sui costi che andrà a sostenere.

### RICOVERI PRIVATI

L'accettazione dei pazienti che non intendono avvalersi del S.S.N, viene effettuata, sotto il controllo della Direzione Sanitaria, previa prenotazione ed è subordinata alla presentazione del certificato di ricovero rilasciato da un Medico di fiducia.

La **CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI** offre varie tipologie di camere in base alle caratteristiche tecniche e di comfort alberghiero alle quali corrispondono differenti tariffe.

L'onere della degenza e delle prestazioni mediche sono a totale carico del paziente.

Le Tariffe sono fissate annualmente e sono disponibili presso gli sportelli accettazione e prenotazione. La spesa da sostenere è preventivamente accettata dall'utente, siglando un patto chiaro, preventivo e trasparente sui costi che dovranno essere sostenuti.

La **CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI** ha stipulato convenzioni in forma diretta e indiretta con le più note compagnie assicurative.

Le dimissioni sono effettuate dal Medico Curante della Casa di Cura.

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

I **diritti** del paziente sono:

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

- In particolare, durante la degenza ospedaliera l'utente ha diritto a essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero del letto o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- 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 il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 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 relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od 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.
- 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.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I **doveri** del paziente sono:

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

- L'utente, quando accede nella struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.
- L'accesso in Casa di Cura esprime da parte dell'utente-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- L'utente 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.
- 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, suonerie alte, ecc.).
- E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza.

- E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del paziente. Al fine di agevolare la riconoscibilità di chi svolge il servizio, il personale sanitario è dotato di cartellino di riconoscimento.

## ORGANIZZAZIONE DEI REPARTI

- Il **Medico Curante** è a disposizione dei degenti per chiarimenti o problemi riguardanti il decorso clinico, nel rispetto della normativa sulla privacy.
- La **Coordinatrice Infermieristica** è a disposizione per ogni tipo di richiesta e/o informazione, nei limiti consentiti dalle leggi vigenti, ed informerà i degenti sugli orari di ricevimento dei **Medici**.
- Per motivi di privacy, non si rilasciano informazioni per via telefonica.
- **Distribuzione del vitto: Colazione: ore 7,00 - Pranzo: ore 12,15 - Cena: ore 18,15.** Per motivi di igiene e sicurezza è **consigliabile** usare tutte **le stoviglie e le posate** fornite dalla Casa di Cura.
- La **prenotazione dei pasti** viene effettuata il giorno precedente mediante scelta su menù standard. Per motivi igienico-sanitari **non è consentito il consumo di pasti provenienti dall'esterno**, non distribuiti dalla Struttura.
- **L'orario delle visite** dei familiari e dei conoscenti è esposto all'esterno del Reparto e **deve essere** rispettato per non pregiudicare l'attività dei Medici e degli Infermieri, per ridurre l'eventualità di insorgenza di infezioni ospedaliere e per non recare disturbo agli altri degenti.
- Per motivi igienico-sanitari e sempre nel rispetto degli altri degenti è preferibile che nella stessa stanza vi sia un solo visitatore per ogni degente. Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e, se richiesto, anche nei corridoi dei Reparti.
- In caso di situazioni particolari un familiare potrà rimanere al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione del Referente di Struttura Organizzativa.
- La permanenza notturna all'interno della Casa di Cura, a qualsiasi titolo, deve essere autorizzata anche dal Direttore Sanitario.
- I **cancelli** che delimitano il parco sono aperti dalle **6,30 alle 21,30**, mentre il servizio di portineria è **presidiato tutta la notte**.
- Sempre per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini, si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
- Le camere dei Reparti Paganti sono munite di telefono. Il **servizio di centralino** è assicurato dalle **6,30 alle 21,30**. Per le chiamate dall'esterno (nelle camere a differenza retta) può essere usato il numero diretto indicato in ogni camera. L'uso del **telefono cellulare** è consentito **senza suoneria e dove non esiste divieto**. E' vietato fare fotografie o riprese con il cellulare o altre tecnologie se non espressamente autorizzate dalla Direzione Sanitaria.
- Il **degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura** senza il permesso del Medico Referente del Reparto, che potrà essere concesso solo in casi di comprovata necessità.
- Il **degente non deve allontanarsi dalla propria camera** o comunque dal proprio Reparto, durante l'attività medica e diagnostico-terapeutica. Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del Reparto nel quale è ricoverato. Comunque ogni

qualvolta il degente si allontani dal proprio Reparto deve avvertire l'Infermiere Responsabile.

- Nelle stanze di degenza e di attività diagnostica e terapeutica è opportuno adottare un comportamento adeguato per non recare disturbo ai degenti e agli operatori.
- **Dalle ore 22,00** è opportuno l'assoluto silenzio per favorire la quiete notturna.
- **Le relazioni e tutta la documentazione inerente la degenza**, così come i certificati di malattia, saranno consegnati all'atto delle dimissioni dal Medico Curante e dalla Coordinatrice Infermieristica. **L'orario di dimissione**, previsto di norma entro le 10,30, **deve essere rispettato**.
- Per il degente che necessiti di trasporto in ambulanza sarà fatta apposita richiesta dal medico di Reparto che ne attesti le condizioni richieste per poter usufruire di tale servizio.
- Alla dimissione il degente può chiedere **copia della cartella clinica** all'Ufficio Accettazione che fornirà le informazioni sulle procedure di rilascio.
- Il **Direttore Sanitario** è a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle **10,30 alle 12,00**.
- Presso l'Ufficio Accettazione è a disposizione il servizio di **custodia di valori**. La Direzione non risponde di quanto non depositato presso il detto Ufficio.
- Il **Servizio Religioso**: per i degenti di confessione cattolica è assicurato giornalmente. Per i degenti di altre confessioni viene organizzato su richiesta del paziente.



#### FUMO

In tutti gli ambienti della CASA DI CURA è **assolutamente vietato fumare**. Incaricati di vigilare sul divieto sono: medici, infermieri, e personale amministrativo. Va rammentato, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

**GUARDIA MEDICA DIVISIONALE: è assicurata nelle 24 ore.**

**Sono assicurati nelle 24 ore:      REPERIBILITA' ANESTESIOLOGICA  
REPERIBILITA' RADIOLOGICA**

## UBICAZIONE DELLA CASA DI CURA

La **CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI** si trova in Via del Pergolino 4/6 a Firenze nelle immediate vicinanze dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi e del CTO.

E' facilmente raggiungibile in auto dal casello autostradale "Firenze Nord" seguendo le indicazioni per Novoli e Careggi.

Provenendo dalla Stazione Ferroviaria di S.M. Novella, utilizzare il servizio TRAMVIA T1 direzione Careggi Ospedale e scendere al capolinea - fermata Largo Palagi. Alla rotonda davanti al Centro Traumatologico Ortopedico (CTO) imboccare la seconda uscita e proseguire dritto per circa 15 m entrando nel cancello in via del Pergolino n. 4.

Arrivando dalla stazione di Campo di Marte e da Rifredi si può raggiungere in taxi oppure utilizzando il treno di collegamento per la Stazione Centrale di S.M. Novella.

L'aeroporto più vicino è l'aeroporto di Peretola.

Recapiti telefonici : Centralino 055.42.96.222

Fax 055.42.96.300

Posta elettronica : [info.ulivellaeglicini@giomi.com](mailto:info.ulivellaeglicini@giomi.com)

Sito Web: [www.giomi.it](http://www.giomi.it)



## ANALISI SULLA QUALITA' PERCEPITA

Ad ogni cliente viene consegnato un **questionario di gradimento** che redatto in forma anonima, può essere riconsegnato al **Reparto** o al **Servizio** inserendolo nell'apposita cassetta.

I questionari sono analizzati e a seguito delle verifiche vengono attuati provvedimenti specifici per il miglioramento dell'organizzazione interna della Casa di Cura.

Poiché la Casa di Cura partecipa all'Accreditamento Sanitario Regionale, una volta dimesso l'utente riceve da parte del MeS – Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa – un invito a partecipare a un'indagine che ha come oggetto il grado della soddisfazione per il ricovero. I dati sono restituiti in forma anonima e aggregata alla struttura che periodicamente analizza i dati raccolti ed elabora azioni di miglioramento condivise con i professionisti e la Direzione.

## GESTIONE DEI RECLAMI

I soggetti titolari del diritto di tutela possono inoltrare il reclamo con queste modalità:

1. lettera indirizzata all'Amministratore Delegato o altra Direzione
2. compilazione del modulo appositamente predisposto, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso le Portinerie di Ulivella e Glicini e sulla Intranet aziendale
3. colloquio diretto con la Funzione Responsabile dei rapporti con il pubblico anche telefonicamente (0554296158)
4. invio di e-mail all'indirizzo di posta elettronica [urp.ifca@giomi.com](mailto:urp.ifca@giomi.com) (in questo caso sempre per e-mail, viene informato il reclamante che è necessario presentare il reclamo in forma cartacea e a tal fine vengono inviati appositi allegati)
5. lettera firmata e inserita nelle cassette dedicate alla raccolta dei questionari di gradimento degli utenti.

La modalità di gestione dei reclami, viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- a) Raccolta delle informazioni per accertare il tipo di evento che ha provocato il disagio dell'utente, lo svolgimento dei fatti, i danni subiti. Ogni motivo di disagio viene indagato in maniera approfondita, cortese e rispettosa
- b) Analisi dei documenti raccolti con le indagini e le interviste effettuate.
- c) A seguito dell'analisi del reclamo, viene presa dalla Direzione una decisione sull'iter da seguire perché l'evento segnalato non si riverifichi in futuro. Viene sempre fornita risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo.

## STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

Gli impegni e gli Standard che l'IFCA si è data per garantire la qualità dei servizi erogati è riassunta nel documento "Impegni e Standard" che assieme alla Carta dei Servizi ed agli opuscoli informativi, rappresenta il Sistema Carta dei Servizi.

Gli Impegni e gli Standard aziendali sono consultabili presso l'Ufficio URP della Casa di Cura.

**IL DIRETTORE AZIENDALE**    **F.TO DR. F. MATERA**    .....

**IL DIRETTORE DI ISTITUTO**    **F.TO DR. A. BALDINI**    .....

**IL DIRETTORE SANITARIO**    **F.TO DR.SSA V.PASQUINI**    .....