

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 1 di 21

*Gentile Ospite, nel darle il benvenuto La ringraziamo per la preferenza che ha dimostrato verso la nostra struttura e Le auguriamo una pronta guarigione ed un soggiorno tranquillo e confortevole.*

*La invitiamo a leggere questa “Carta dei Servizi”, che potrà aiutarla a soggiornare nella struttura, conoscere l’ubicazione dei locali, l’organizzazione interna, l’orario dei pasti e le piccole regole necessarie a migliorare la collaborazione con il personale e gli altri degenti e per utilizzare nel modo migliore i servizi offerti dalla struttura.*

*Tutta la nostra organizzazione è a disposizione per soddisfare le Sue esigenze e garantiamo il massimo impegno affinché possa ricevere un servizio di qualità a livello di assistenza medica, infermieristica e di comfort alberghiero.*

*Le assicuriamo l’attenzione di tutto il personale che potrà identificare facilmente grazie al cartellino di riconoscimento.*

*In questo documento troverà informazioni sui controlli di qualità eseguiti dalla Casa di Cura e, al momento della sua dimissione riceverà via mail un breve questionario sulla qualità del servizio che Le è stato presentato.*

*La preghiamo di compilarlo.*

*Il questionario è anonimo e saremo lieti di conoscere la Sua opinione ed i Suoi suggerimenti per migliorare la nostra organizzazione.*

*La Direzione Sanitaria e l’Ufficio Relazioni con il Pubblico sono a Sua disposizione per eventuali reclami.*

*A nome di tutto il personale Le rinnoviamo l’augurio di una rapida guarigione e di un sereno soggiorno.*

*La Direzione*

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 2 di 21

## INDICE:

1. **Cos'è la Carta dei Servizi**
2. **Cos'è Il Centro Chirurgico Toscano**
3. **Prestazioni effettuate**
  - a) Degenza Ordinaria
  - b) Ambulatorio di Primo Soccorso
4. **Caratteristiche strutturale ed organizzative**
5. **Informazioni utili per i Degenti**
  - a) orario apertura ufficio accettazione
  - b) orario dei pasti e di visita ai pazienti degenti
  - c) servizio religioso
  - d) sale di attesa e punti di ristoro
  - e) ritiro documenti
  - f) beni dei pazienti
6. **Ubicazione**
7. **Principi fondamentali**
8. **Modalità di accesso per il ricovero**
9. **Standard di Qualità**
10. **Diritti della persona ricoverata**
  - a) diritto alla dignità delle cure
  - b) diritto al rispetto della dignità personale
  - c) diritto all'informazione
  - d) diritto al reclamo
- 11 **Per non dimenticare**
- 12 **Organigramma**

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 3 di 21

## 1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Il Decreto Legge n°163 del 12 maggio 1995, prevede da parte di tutte le strutture sanitarie che offrono un servizio pubblico, Ospedali e Case di Cura private accreditate, l'adozione di una "Carta dei Servizi" intesa come uno strumento di tutela dei diritti del cittadino che necessita di prestazioni mediche.

I temi cardine della carta dei servizi sono i seguenti:

- l'individuazione dei principi fondamentali che devono regolare tutti i servizi: eguaglianza ed imparzialità, efficacia ed efficienza, continuità terapeutica, diritto di scelta del medico e del luogo di cura;
- l'informazione agli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura che eroga la prestazione;
- gli standard di qualità adottati;
- l'impegno a valutare la qualità con verifiche costanti utilizzando questionari per raccogliere direttamente dall'utente il giudizio sul servizio offerto dalla struttura;
- l'applicazione di forme di tutela quali il reclamo per salvaguardare i diritti degli utenti.

Con l'adozione della presente Carta dei Servizi, il Centro Chirurgico Toscano vuole stabilire un dialogo completo ed approfondito con i propri pazienti e con tutti i cittadini.

## 2) COS'È IL CENTRO CHIRURGICO TOSCANO SRL

**Centro Chirurgico Toscano srl** è una Società che gestisce strutture Ospedaliere a gestione privata ad indirizzo esclusivamente chirurgico, autorizzate ed accreditate con il Sistema Sanitario Nazionale (ai sensi della L.R.51/09 e Regolamento attuativo 79R del 2016) nelle discipline chirurgiche di:

**Neurochirurgia, Chirurgia Generale, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Urologia e Chirurgia Vascolare.**

L'obiettivo strategico, cioè la mission che il Centro Chirurgico Toscano srl intende perseguire è di

**"EROGARE CURE CHIRURGICHE DELLA MIGLIOR QUALITA' POSSIBILE A TUTTI COLORO CHE NE HANNO VERAMENTE BISOGNO, CON I COSTI PIU' BASSI POSSIBILI, NEL MINOR TEMPO POSSIBILE"**

Il Direttore Generale è il Dr. Daniele Lapini.

Il Direttore Sanitario è la dott.ssa Sara Marsupini.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 4 di 21

Il Medico Responsabile del Blocco Operatorio è la dott.ssa Giulia Tenti.

Il Responsabile del Rischio Clinico è la dott.ssa Benedetta Valli.

L'assistenza medica ai degenti è garantita, oltre che dai chirurghi, dai cardiologi, dagli anestesisti rianimatori, dai radiologi anche da due gruppi di medici, il primo dei quali è quello degli *Hospitalist*, che hanno il compito di curare sia le patologie internistiche che potrebbero associarsi a quella chirurgica per cui si viene operati, sia le complicanze post operatorie non strettamente di pertinenza del Chirurgo.

I Responsabili del gruppo degli *Hospitalist* sono il Dr. Emanuele Ceccherini e il Dr. Giovanni Iannelli.

Il secondo gruppo di medici è quello degli *Specialist* i quali, oltre che eseguire autonomamente interventi chirurgici, hanno il compito di garantire il raccordo operativo tra i Chirurghi della rispettiva specialità ed i Medici *Hospitalist*, nella gestione complessiva del Paziente durante il ricovero.

I medici *Specialist* sono divisi in base alle discipline di degenza autorizzate, pertanto ogni disciplina ha i suoi medici *Specialist* e un Responsabile di Disciplina (o di Branca), gerarchicamente sovraordinato agli altri *Specialist* della stessa Disciplina.

### 3) PRESTAZIONI EFFETTUATE

#### **a) DEGENZA ORDINARIA**

I presidi gestiti dal Centro Chirurgico Toscano srl garantiscono il ricovero programmato in Degenza Ordinaria per le patologie non urgenti pertinenti le discipline chirurgiche di Neurochirurgia, Chirurgia Generale, Oftalmologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Vascolare ed Urologia.

Non sono previsti ricoveri a fini diagnostici (tranne per rare e motivate eccezioni), né ricoveri giustificati da malattie non chirurgiche. I ricoveri programmati possono essere in regime di accreditamento, cioè a carico del SSN ovvero in regime solvente, cioè a carico del Paziente o della sua Assicurazione.

Non vengono eseguite visite ambulatoriali, ad eccezione delle visite ambulatoriali oculistiche ed ortopediche convenzionate con il SSN la cui prenotazione può avvenire solo attraverso il CUP della ASL Toscana sudest, che si eseguono presso la sede di via Molinara 33 Arezzo, e le visite per le malattie della colonna vertebrale che si tengono presso gli ambulatori dello Spine Center presso la sede di via Eritrea 33 Arezzo.

I ricoveri urgenti, conseguenti a prestazioni di primo soccorso, non possono essere a carico del SSN.

Il Centro Chirurgico Toscano srl garantisce nei suoi presidi, durante il ricovero in Degenza Ordinaria:

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 5 di 21

- **qualunque tipo di Consulenza Specialistica ed Indagine Diagnostica** necessaria per l’effettuazione dell’intervento programmato, così come per lo studio di qualsiasi, eventuale, complicità post operatoria.

In particolare sono garantite, dal personale medico interno al Centro Chirurgico Toscano srl, le consulenze nelle discipline di chirurgia generale, chirurgia plastica, chirurgia vascolare, ginecologia, neurochirurgia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia, angiologia, cardiologia, ematologia, endocrinologia, gastroenterologia, malattie infettive, Nefrologia e Neurologia.

Sono inoltre garantiti: gli esami di laboratorio, la diagnostica per immagini (radiografie digitalizzate, ecografie, TAC, RMN), la diagnostica cardiologica e vascolare (ecocardiografie, ecocolordoppler, ergometria, holter), l’endoscopia e tutto quanto sia necessario per la salute del Paziente.

- **La cura sia medica che chirurgica di qualunque eventuale complicità post operatoria, anche in emergenza.**

Per questo scopo, oltre alla presenza costante di almeno un Medico *Hospitalist*, è prevista la pronta disponibilità anche notturna e festiva del personale di sala operatoria, degli anestesisti, dei cardiologi, dei chirurghi generali, dei neurochirurghi, dei radiologi e del personale della radiologia, del personale del Laboratorio di Analisi, oltre a quella del chirurgo che ha effettuato l’intervento programmato.

Inoltre, in caso di guasti agli impianti o simili, è prevista la reperibilità degli addetti dell’Ufficio Tecnico.

- **La Terapia Sub Intensiva**

Le camere di Terapia Sub-Intensiva sono collocate in uno spazio dedicato della degenza ordinaria.

Sono dotate di monitoraggio non invasivo dei parametri vitali e della immediata disponibilità degli strumenti per un approccio intensivo al Paziente.

- **La Rianimazione/Terapia Intensiva**

- **La Fisioterapia post operatoria**, effettuata nelle giornate immediatamente successive all’intervento chirurgico.

- Il **Trasferimento** in un altro Centro Clinico se si dovessero presentare patologie impreviste, non trattate presso il Centro Chirurgico Toscano.

Vengono di seguito dettagliate le prestazioni erogate da ciascuna disciplina chirurgica autorizzata:

- **Chirurgia generale ed endoscopia digestiva**

Vengono effettuate sia gastroscopie che (pan) colonscopie diagnostiche e operative. L’attesa massima per un esame endoscopico in regime solvente è di una settimana.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 6 di 21

Vengono effettuati tutti gli interventi chirurgici tradizionalmente compresi nell'ambito di questa specialità, sia in regime solvente che in convenzione con il SSN, in particolare:

- tutta la chirurgia, oncologica e non, dell'addome: resezione gastrica e gastrectomia totale, epatectomia e colecistectomia, duodenocefalopancreasectomia, splenectomia, emicolectomia e colectomia totale, chirurgia del retto, chirurgia del retro peritoneo e delle surrenali, chirurgia bariatrica (sleeve e by pass intestinale). Tutti gli interventi sono effettuati sia in video laparoscopia che con tecnica open;
- tutta la chirurgia della parete addominale e della mammella: ernia inguinale, crurale, laparocele, etc. quadrantectomia mammaria, mastectomia;
- tutta la chirurgia anale e perianale: emorroidectomia, fistulectomia, prolasso del retto, etc...

• **Ortopedia e traumatologia**

Vengono effettuati tutti gli interventi chirurgici tradizionalmente compresi nell'ambito di questa specialità, sia in regime solvente che in convenzione con il SSN, in particolare:

- chirurgia protesica sia di primo impianto che riprotesizzazioni di anca, ginocchio e spalla anche con l'ausilio del robot;
- chirurgia del piede, del ginocchio e dell'arto inferiore in genere;
- chirurgia della spalla;
- chirurgia della mano e dell'arto superiore (non in convenzione con il SSN);
- traumatologia di tutti i segmenti scheletrici e delle parti molli (non in convenzione con il SSN);

• **Urologia**

Vengono effettuati tutti gli interventi chirurgici tradizionalmente compresi nell'ambito di questa specialità, sia in regime solvente che in convenzione con il SSN, in particolare:

- chirurgia dell'uretra, sia per via endoscopica che uretroplastiche, anche molto complesse con ricostruzione dei genitali maschili;
- chirurgia andrologica del pene e dei testicoli;
- chirurgia della prostata, adenomectomia sia endoscopica con laser Tullio o con resettore bipolare, adenomectomia open, prostatectomia radicale sia video laparoscopica che open;
- chirurgia dell'uretere e della vescica sia endoscopica che open (cistectomia radicale con ricostruzione della vescica);
- chirurgia endoscopica dei calcoli vescicali, ureterali, pielici sia con laser Olmio che con mezzi meccanici;

	MODULISTICA	QUA CS	
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17	
		Data: 30/05/2024	
		Pagina: 7 di 21	

- chirurgia sia oncologica che non del rene, della vescica, e delle ghiandole surrenali, sia laparoscopica che open.

- **Neurochirurgia**

Vengono effettuati tutti gli interventi chirurgici tradizionalmente compresi nell'ambito di questa specialità, in particolare:

- chirurgia della colonna vertebrale, ernia, artrodesi semplice e complessa con approccio anteriore, posteriore e combinato, correzione di cifosi e scoliosi, anche con l'ausilio del *robot*;
- chirurgia del cranio, meningiomi, tumori maligni, malformazioni, con utilizzo di neuro navigatore e rilevazione di potenziali evocati.

- **Otorinolaringoiatria**

Vengono effettuate le seguenti tipologie di interventi chirurgici, sia in regime solvente che in convenzione con il SSN:

- chirurgia endoscopica dei seni paranasali;
- chirurgia del naso;
- tonsillectomia e adenoidectomia.

- **Oculistica**

Vengono effettuate le seguenti tipologie di interventi chirurgici, sia in regime solvente che in convenzione con il SSN:

- chirurgia della cataratta;
- chirurgia del segmento anteriore dell'occhio.

- **Chirurgia vascolare**

Vengono effettuate le seguenti tipologie di interventi chirurgici, sia in regime solvente che in convenzione con il SSN:

- chirurgia delle varici degli arti inferiori

- **Diagnostica per immagini**

Vengono effettuate le seguenti tipologie di esami:

- risonanza magnetica ad alto campo (1,5 Tesla);
- TC con e senza mezzo di contrasto (sia in regime solvente che in convenzione con il SSN, in questo ultimo caso la prenotazione può avvenire solo attraverso il CUP della ASL Toscana sudest);
- rX arti inferiori sotto carico e colonna (solo in regime solvente). Gli altri esami radiologici vengono eseguiti, per i pazienti non ricoverati, presso il Poliambulatorio Sa.Pr.A. Sanità, che appartiene allo stesso gruppo societario di Centro Chirurgico Toscano. L'attesa massima per qualsiasi esame è di una settimana;
- ecografie ed ecodoppler vengono eseguite convenzionate con il SSN, la prenotazione può avvenire solo attraverso il CUP della ASL Toscana sudest, tutti gli altri casi si eseguono presso il Poliambulatorio Sa.Pr.A.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 8 di 21

Sanità, che appartiene allo stesso gruppo societario di Centro Chirurgico Toscano. L'attesa massima per la visita in regime solvente è di una settimana.

#### **b) AMBULATORIO DI PRIMO SOCCORSO:**

Inaugurato nel giugno del 2015 l'Ambulatorio di Primo Soccorso, ubicato nello stabilimento di Centro Chirurgico Toscano in Via dei Lecci, 22 si presenta come una novità assoluta nel territorio toscano.

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 19 e il sabato dalle 8:30 alle 12:30, con locali di accettazione e cura dedicati, il Primo Soccorso è una struttura ambulatoriale dove gli utenti si possono recare per ricevere cure senza prendere appuntamento.

Ad accoglierli un medico e il personale infermieristico coadiuvati dagli specialisti che sono sempre reperibili.

L'ambulatorio di Primo Soccorso effettua prestazioni sanitarie senza appuntamento in particolar modo nelle discipline di Neurochirurgia, Chirurgia Generale, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Urologia e Medicina Interna, garantendo al cittadino una presa in carico del suo problema, un inquadramento e una risposta in tempi rapidi.

Il Responsabile Medico è la dott.ssa Sara Marsupini ed il Responsabile Infermieristico è la Sig.ra Simona Malatesti.

#### **4) CARATTERISTICHE STRUTTURALI E ORGANIZZATIVE**

Lo stabilimento di via dei Lecci di Centro Chirurgico Toscano si trova nell'immediata periferia di Arezzo ed è facilmente raggiungibile sia dal casello autostradale che dalla stazione ferroviaria e dal centro cittadino.

Dalla stazione ferroviaria è attivo dal lunedì al sabato un servizio di Bus Navetta gratuito da e per il Centro Chirurgico Toscano.

Inaugurato il 2 Aprile 2011 è strutturato su 4 livelli, uno dei quali interrato, per una superficie complessiva di 8.000 mq circa.

Dispone di 8 Sale Operatorie e di 95 posti letto, 7 dei quali dedicati alla Terapia Sub Intensiva (collocati all'interno del Reparto di Degenza Ordinaria) e 2 dedicati alla Rianimazione/Terapia Intensiva, di cui 1 dedicato all'isolamento di un paziente con sospetto clinico di patologia infettivo-contagiosa.

I posti degenza sono distribuiti in camere ad uno o due letti, tutte con servizi igienici ad accesso esclusivo e riservato, dotati di acqua calda corrente, doccia, sanitari e degli accessori indispensabili per consentire un'adeguata igiene personale, anche a pazienti portatori di disabilità.

Tutte le camere, modernamente arredate, sono dotate di aria condizionata, tavolo, sedie ed armadietto per riporre gli oggetti personali, punto di erogazione dell'ossigeno ed aspirazione.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 9 di 21

Ogni letto, regolabile automaticamente, è provvisto di testata con luce propria e di emergenza, dispositivo di chiamata del personale Infermieristico, televisore LCD e cuffie per l'ascolto.

Al piano terra, nella parte destra trovano posto:

- 1) l'ingresso principale e gli uffici di Accettazione;
- 2) il Bar con servizio ristorante;
- 3) l'Ufficio Tecnico;
- 4) l'Ufficio Approvvigionamenti ed il Magazzino;
- 5) la Cappella;
- 6) le Sale di attesa.

Al piano terra, nella parte sinistra:

- 1) il Blocco Operatorio, la Rianimazione /Terapia Intensiva;
- 2) la Diagnostica per Immagini dotata di sale per Radiologia digitalizzata, TAC, risonanza magnetica ed ecografia;
- 3) l'Ambulatorio di Primo Soccorso.

Al primo piano:

- 1) il Reparto di Degenza ordinaria;
- 2) 7 letti di Terapia Sub Intensiva;
- 3) sale di attesa.

Al secondo piano:

- 1) uffici della Direzione Generale e della Direzione Sanitaria;
- 2) ufficio Rapporti con il Pubblico (U. R. P.);
- 3) ambulatori dove viene effettuata anche la Pre-Ospedalizzazione;
- 4) sale di attesa;
- 5) ufficio del Personale;
- 6) studi Medici;
- 7) sala Riunioni/Conferenze dotata di collegamento audio-video con le sale operatorie per live surgery;

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 10 di 21

- 8) locale di sosta post operatoria per i piccoli interventi;
- 9) reparto di degenza ordinaria;
- 10) ambulatori di endoscopia digestiva.

Nella terrazza di copertura della struttura sanitaria trovano posto gli impianti tecnologici che garantiscono la climatizzazione, i ricambi di aria, ed un solarium con una suggestiva vista della città.

Al Piano interrato si trovano gli spogliatoi per il personale, alcuni magazzini, l'archivio, i locali per il deposito dello sporco, per il cui trasporto è utilizzato un apposito ed esclusivo ascensore.

Per ospitare gli accompagnatori dei degenti che provengono da fuori Arezzo, nei pressi del Centro Chirurgico Toscano operano alcune foresterie e B&B che possono essere contattate rivolgendosi all'ufficio Accettazione.

## 5) INFORMAZIONI UTILI PER I DEGENTI

### a) Orario apertura ufficio accettazione

L'Ufficio Accettazione è aperto tutti i giorni per accogliere i pazienti, per fornire indicazioni agli stessi e ai loro familiari, per rispondere ai quesiti anche telefonici contattando il numero dedicato: 0575 33354.

- Dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 19:30
- La domenica dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00

### b) Orario dei pasti e di visita ai pazienti degenti

#### **Orario delle visite**

- Il paziente può ricevere visita da parte di un parente/visitatore tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 8:00, dalle ore 12:00 alle ore 14:00 e dalle ore 18:00 alle ore 20:00.

#### **Orario dei pasti**

La colazione viene servita alle ore 7:30, il pranzo alle ore 12:00, la cena alle ore 18:00 circa.

Si ricorda che chi deve essere sottoposto ad intervento chirurgico, può necessitare di un periodo di digiuno che generalmente, viene attuato dalla mezzanotte precedente l'intervento. Nel caso in cui il paziente, per motivi culturali, religiosi o particolari intolleranze alimentari, avesse bisogno di un menu personalizzato, è pregato di darne informazione prima del ricovero all'Ufficio Accettazione.

### c) Servizio religioso

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 11 di 21

Per gli utenti di fede cattolica all'interno del presidio di Centro Chirurgico Toscano si trova una cappella dove ogni giorno pre-festivo di norma viene celebrata la S. Messa.

Un assistente religioso, informato dalla Capo Sala delle richieste degli utenti, passa a visitare gli utenti, nei vari reparti. Per gli utenti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere assicurata previa richiesta alla Capo Sala.

#### **d) Sale di attesa e punti di ristoro**

I punti di ristoro sono posizionati nella sala di attesa dell'ambulatorio di Primo Soccorso e del secondo piano.

#### **e) Ritiro Documenti:**

Il giorno della dimissione dalla struttura, al paziente viene rilasciata una "lettera di dimissione", da consegnare al Medico di Base e/o di fiducia, contenente informazioni circa l'andamento del ricovero, la diagnosi di dimissione, eventuali segnalazioni cliniche, la terapia post operatoria da eseguirsi una volta a casa.

Una copia della lettera di dimissione viene inoltre trasmessa al Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione Toscana.

Nella lettera di dimissione viene anche indicato il giorno e l'orario della visita gratuita di controllo post operatorio.

Al momento della dimissione, oltre al certificato di ricovero, il paziente può richiedere all'Ufficio Accettazione copia della Cartella Clinica compilando la richiesta sulla modulistica interna e previo pagamento dei relativi diritti.

Ricevuta la richiesta, e archiviata la cartella clinica, la copia viene rilasciata nel più breve tempo possibile (generalmente entro 7 giorni dalla richiesta).

La cartella clinica è solo in formato elettronico e pertanto la copia è in formato elettronico ma può essere stampata.

#### **f) Beni dei pazienti:**

Il Centro Chirurgico Toscano garantisce il servizio di custodia degli effetti personali gratuito per i Degenti.

Chi desiderasse custodire i propri beni (gioielli, documenti, etc.) è invitato a rivolgersi all'Ufficio Accettazione.

#### **6) UBICAZIONE**

La sede principale del **Centro Chirurgico Toscano** si trova nell'immediata periferia della città di Arezzo, in via Dei Lecci 22, immersa nel verde della campagna toscana, accanto ad un laghetto, vi si accede dal Viale Santa Margherita, ad un chilometro dalle mura della città antica.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: <b>12</b> di <b>21</b>

Viale Santa Margherita è l'antica strada medievale che dalla porta San Clemente (tutt'ora esistente) raggiunge il Casentino.

## 7) PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi che hanno regolato e regolano l'attività del Centro Chirurgico Toscano srl sono i criteri di eguaglianza ed imparzialità nei confronti degli assistiti, senza alcuna discriminazione di ceto, razza o ideologia, ricerca della qualità nelle prestazioni medico-chirurgiche, cortesia ed ospitalità del personale. Obiettivo primario della struttura è la salute del cittadino.

Il Centro Chirurgico Toscano si propone di aiutare il paziente e recuperare la salute non solo sul piano medico, grazie all'esperienza e alla competenza dei medici, ma anche sul piano relazionale, cui concorrono la professionalità e cortesia del personale infermieristico e paramedico.

Il comportamento di tutti gli operatori del Centro Chirurgico Toscano, dall'Amministratore Unico, ai Medici, Infermieri e tutto il personale sanitario e non, si ispira al rispetto di principi etici verificabili e riscontrabili oggettivamente ed enunciati in questa Carta dei Servizi.

Per verificare ed assicurarsi che quanto dichiarato corrisponda a realtà e per permettere un riscontro oggettivo del gradimento e della qualità percepita dagli utenti che accedono ai servizi del Centro Chirurgico Toscano sono perennemente in corso indagini di customer satisfaction condotte internamente, con questionario interno di gradimento ed esternamente, da agenzie regionali certificate, i cui risultati vengono illustrati a tutti i Responsabili in occasione della riunione di staff del 2° semestre di ogni anno al fine di pianificare attività di miglioramento su eventuali criticità riscontrate.

In particolare intendiamo comunicare in modo specifico che:

- Non esistono liste operatorie differenziate tra pazienti solventi/privati e assistiti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN) e pertanto l'attesa per il ricovero e l'intervento è la stessa.
- Non esistono differenze nell'erogazione dell'assistenza tra pazienti solventi/privati e assistiti dal SSN. L'unica differenza, in seguito ad eventuale richiesta da parte del paziente, può essere relativa al maggior comfort alberghiero.
- Il criterio di distribuzione dei posti letto e delle camere è puramente clinico e la valutazione è affidata alla Capo Sala e al personale Medico del Reparto di Degenza che non tiene conto, nell'assegnazione del posto letto di razza, religione, credenze o di altri criteri che non siano puramente clinici.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 13 di 21

- Per garantire la massima trasparenza e consentire a tutti gli utenti di valutare l'incidenza degli eventi avversi e non desiderati e pertanto avere un'idea generale della sicurezza dell'ospedale, il sito web del Centro Chirurgico Toscano ([www.centrochirurgicotoscano.it](http://www.centrochirurgicotoscano.it)) è aggiornato mensilmente, nella sezione "i nostri risultati", con i dati relativi al numero di decessi, dei ricoveri non previsti in Rianimazione, delle richieste di risarcimento danni e dell'incidenza delle infezioni contratte durante l'assistenza ed il ricovero.
- La Direzione del Centro Chirurgico Toscano premia chi segnala un proprio errore "in buona fede" e non lo punisce.  
Naturalmente questo non è vero se gli errori si ripetono.
- La Direzione del Centro Chirurgico Toscano non valuta mai l'aspetto economico prima di quello sanitario.  
Ad esempio ogni nuova proposta di acquisto di un bene o di un servizio così come ogni modifica dell'organizzazione del lavoro viene prima valutata dalla governance, dalla direzione e dalla *leadership* in relazione al miglioramento previsto dell'attività sanitaria.  
Solo dopo ne viene valutato l'impatto economico finanziario e nel caso in cui il costo non sia sostenibile, la proposta non viene accolta in toto, ma allo stesso tempo per "spendere meno" non si scelgono mai materiali scadenti o procedure meno sicure.  
Nei primi 10 anni di gestione aziendale gli utili di bilancio non sono stati distribuiti ai soci, ma reinvestiti in Azienda.  
Anche per il futuro se ne prevede la distribuzione al massimo per il 25%.
- La remunerazione del ricovero e dell'intervento per il Centro Chirurgico Toscano (non necessariamente per i chirurghi) è la stessa sia che si tratti di paziente solvente/privato/assicurato che assistito dal SSN.

### **EDUCAZIONE SANITARIA**

Si ritiene che il paziente che accede alla struttura abbia bisogno, e che questo sia un diritto che il Centro Chirurgico Toscano deve garantire, di ricevere informazioni chiare, dirette e comprensibili sulla struttura stessa, sulle modalità organizzative, sulle caratteristiche, sulle attività di cura legate al suo particolare stato di salute al fine di partecipare attivamente alle decisioni terapeutiche e ai processi assistenziali.

Allo stesso tempo nel fornire queste informazioni il personale del Centro Chirurgico Toscano deve valutare e tenere conto di eventuali barriere emotive e motivazionali, di eventuali limiti fisici e cognitivi, dello stato psicologico e

	MODULISTICA	<b>QUA CS</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: <b>14</b> di <b>21</b>

sociale complessivo del paziente nonché delle opportunità di collaborazione durante il ricovero da parte dei suoi familiari.

È compito particolare del personale infermieristico del Centro Chirurgico Toscano, al momento dell'ingresso nel Reparto di Degenza, eseguire una valutazione di questi aspetti e di comunicare, in caso fossero riscontrate eventuali criticità di comunicazione o comprensione, i risultati di questa valutazione al proprio Responsabile e al personale Medico al fine di mettere in atto tutte le azioni e le procedure pianificate per la risoluzione delle eventuali criticità riscontrate.

Di questa valutazione, delle informazioni che vengono fornite a paziente e familiari così come dell'effettiva comprensione delle informazioni fornite è dato riscontro in cartella clinica con la sottoscrizione dei relativi consensi informati senza i quali le attività previste nel piano di cura, in particolar modo l'intervento chirurgico, non potrebbero essere eseguite.

Sulla chiarezza e sulla completezza delle informazioni ricevute dal paziente ed il suo grado di soddisfazione relativamente a questo particolare aspetto sono in corso, come già descritto, indagini di customer satisfaction interne ed esterne, i cui risultati vengono illustrati a tutti i Responsabili in occasione della riunione di staff del 2° semestre di ogni anno al fine di pianificare attività di miglioramento su eventuali criticità riscontrate.

Le informazioni che il personale sanitario e non, nei momenti previsti e per quanto di loro competenza, forniscono al paziente accertandosi che lo stesso abbia compreso sono principalmente:

- **Prima del ricovero**

Diagnosi ed intervento chirurgico pianificato.

Giorno previsto per il ricovero, eventuale pre ospedalizzazione e durata prevista della degenza.

Documentazione necessaria per il ricovero.

- **Al momento del ricovero**

Informazioni di carattere amministrativo.

Informazioni sulle caratteristiche della camera di degenza assegnata, in particolare dei dispositivi in essa contenuti (letto, campanello, servizi igienici, spazi personali e comuni).

Strategie di prevenzione del rischio di caduta accidentale.

Strategie di controllo e gestione del grado di dolore.

Strategie di prevenzione del rischio di trasmissione delle infezioni attraverso una corretta igiene delle mani.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 15 di 21

Diritti del paziente ricoverato.

Informazioni sulle caratteristiche della struttura utili durante il ricovero (orari di visita, dei pasti, servizio bar, utilizzo spazi

comuni).

Piano complessivo di cura

Gestione anestesiologicala

- **Durante il ricovero fino alla dimissione**

Condizioni di salute durante il ricovero

Eventuali attività post dimissione

Dimissione dalla struttura

Alcune di queste informazioni vengono fornite, a cura del personale infermieristico al momento dell'ingresso in Reparto, sotto forma di brochure informativa disponibile in italiano e inglese.

### **CATEGORIE "PARTICOLARI" DI ASSISITI**

Così come previsto dalla L.R. 51/09 e regolamento attuativo 79R del 2016 relativamente a categorie di pazienti definiti "fragili" (come ad esempio pazienti pediatrici, di età particolarmente avanzata, con disabilità o con particolari problematiche cliniche) o di pazienti definiti "a rischio" (come ad esempio pazienti ipovedenti, sordo-muti o portatori di particolari patologie particolarmente invalidanti) il Centro Chirurgico Toscano srl garantisce nei suoi presidi, come per tutti gli altri pazienti, gli stessi principi di eguaglianza ed imparzialità per l'accesso ai servizi erogati e garantisce, allo stesso tempo, specifici percorsi assistenziali di tutela nei riguardi della loro particolare condizione clinica.

A tal fine sono state evidenziate e pertanto sono previsti specifici percorsi assistenziali per le categorie di pazienti in emergenza-urgenza, pazienti pediatrici, sordo-muti, oncologici, disabili, che assumono metadone, pazienti sottoposti a cure palliative di fine vita o affetti da patologia infettivo contagiosa.

### **8) MODALITÀ DI ACCESSO PER IL RICOVERO**

Il ricovero presso una delle strutture gestite dal Centro Chirurgico Toscano Srl viene programmato con il Chirurgo Specialista che ha in cura il paziente e che prenota la degenza e l'intervento chirurgico. Le tariffe dei ricoveri privati

	MODULISTICA	<b>QUA CS</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: <b>16 di 21</b>

cioè non S.S.N., al fine di garantire piena attuazione del diritto di scelta, sono portate a conoscenza del paziente al momento della programmazione del ricovero.

Successivamente l'Ufficio Accettazione dà conferma il ricovero al paziente. I presidi gestiti dal Centro Chirurgico Toscano Srl sono accreditati con il S.S.N.

Per il ricovero con tale modalità è sufficiente presentare la richiesta del Medico, relativa a patologie chirurgiche, compilata sul modulario standard del S.S.N. dopo la prenotazione effettuata dal Chirurgo che ha in cura il paziente.

Il Centro Chirurgico Toscano offre ai pazienti la possibilità di accedere a camere private soggette al pagamento di tariffe che garantiscono l'esclusività della camera, per cui l'eventuale secondo letto è riservato ad un accompagnatore.

Indipendentemente dalla tipologia di camera in cui si è accolti, qualità e quantità dell'assistenza sanitaria rimangono invariati. Ai degenti di età inferiore ai 14 anni, è riservata gratuitamente una camera esclusiva dotata di un letto aggiuntivo per ospitare un familiare.

## 9) **STANDARD DI QUALITÀ**

Il Centro Chirurgico Toscano srl è associato ad A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

Il Centro Chirurgico Toscano, con la precedente denominazione di Casa di Cura Poggio del Sole, ha ottenuto fin dal 1998 e mantiene tutt'oggi, la certificazione di Sistemi di qualità aziendali secondo le norme UNI EN ISO 9001.

Nel 2016 ha ottenuto l'accreditamento internazionale con l'Ente Statunitense Joint Commission International, che tuttora mantiene.

È una struttura ospedaliera accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale che persegue costantemente il mantenimento di un alto livello di servizio adeguato ad ottenere la soddisfazione del Paziente, attraverso l'eliminazione dei disagi e la prevenzione delle non conformità nel trattamento ospedaliero.

Si intende per "non conformità", qualunque problema organizzativo o assistenziale che qualsiasi Operatore segnali per scritto.

Se il problema è segnalato per scritto da un Utente, la non conformità è considerata "grave".

Ogni settimana lo staff di Direzione si riunisce per esaminare le "non conformità" della settimana precedente a attuare immediatamente le possibili azioni correttive.

L'Ufficio Qualità esegue periodicamente "audit", cioè ispezioni volte alla verifica del rispetto delle norme che regolano la vita ospedaliera.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 17 di 21

Queste norme sono scritte e vengono consegnate agli Operatori secondo la propria competenza.

All'interno della struttura vengono organizzati periodicamente incontri di aggiornamento per il personale medico, infermieristico, ausiliario e amministrativo.

Tutto il personale ha in dotazione un cartellino di riconoscimento.

Ogni sei mesi tutti i responsabili degli Uffici e dei Reparti si incontrano in una riunione "di staff" per esaminare l'andamento complessivo del Centro e discutere sulle ipotesi di soluzione dei principali problemi.

Le soluzioni indicate devono essere attuate dai responsabili dei relativi Uffici o Reparti, secondo il principio per cui ad ogni responsabilità deve corrispondere altrettanto potere, il cui uso costituisce un dovere.

Presso il Centro Chirurgico Toscano non è vero che tutti sono utili e nessuno è indispensabile, al contrario: **chi non è o non si sente indispensabile, non serve.**

#### 10) DIRITTI DELLA PERSONA RICOVERATA

È responsabilità del Centro Chirurgico Toscano mettere in atto tutti i processi necessari a supporto dei diritti del paziente, garantiti costituzionalmente, e dei suoi familiari durante il ricovero così come la loro promozione e diffusione ai pazienti stessi e a tutto il personale della struttura.

Il Centro Chirurgico Toscano sostiene e promuove la partecipazione ed il coinvolgimento del paziente e dei familiari in tutti gli aspetti del processo assistenziale ponendo particolare attenzione alle modalità in cui le informazioni relative a tutti gli aspetti dell'assistenza e trattamenti pianificati sono comunicate e comprese dal paziente stesso e dai familiari.

È compito del personale del Centro Chirurgico Toscano tenere conto di eventuali barriere fisiche, linguistiche, culturali e di altro tipo, compreso valori e credenze personali, che potrebbero compromettere il naturale svolgimento delle attività previste nel processo di cura.

Al momento dell'Accettazione Sanitaria è compito del personale sanitario consegnare al paziente una brochure informativa nella quale, oltre a informazioni di carattere generale, sono riportati e spiegati i loro diritti e le modalità con le quali il Centro Chirurgico Toscano intende garantirli. Nei casi in cui, a causa di barriere linguistiche o di comprensione di qualsiasi natura, il personale addetto all'assistenza riscontrasse criticità nel fornire le informazioni ovvero nella capacità del paziente di recepirle, è tenuto ad avvisare immediatamente il suo responsabile di riferimento al fine di attuare, con il supporto del Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) le modalità di gestione previste in questi casi.

	MODULISTICA	<b>QUA CS</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: <b>18 di 21</b>

#### a) DIRITTO ALLA QUALITÀ DELLE CURE

Il Centro Chirurgico Toscano **garantisce** a tutti i pazienti che accedono alla struttura:

**Massima sicurezza** nell'esercizio della medicina e della Chirurgia, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza dei pazienti.

**Prestazioni di qualità** adeguata allo stato del malato.

**Beneficio** dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico.

**Disponibilità** dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia nell'ambito della sua deontologia professionale.

**Formazione** del personale medico e paramedico sostenuta da iniziative di aggiornamento.

Processo interno ed esterno di valutazione della **qualità** finalizzato al miglioramento continuo.

E' diritto del paziente, durante il ricovero, decidere di cambiare Medico Curante scegliendone uno tra i Medici Curanti che prestano la loro opera professionale presso il Centro Chirurgico Toscano.

L'esercizio di questo diritto è comunque subordinato all'accettazione dell'incarico da parte del nuovo Medico Curante scelto dal paziente e all'autorizzazione del Direttore Sanitario.

Nel caso in cui il paziente chieda al Medico di eseguire prestazioni in contrasto con la propria coscienza o con i propri convincimenti tecnico scientifici, il Medico può rifiutare la propria opera professionale, fornendo comunque ogni utile informazione e chiarimento per consentire la fruizione della prestazione.

In questo caso il Medico potrà essere sostituito con altro Collega, se disponibile, cui verrà fornita la documentazione utile alla continuità delle cure, previo consenso scritto della persona assistita.

Nel caso in cui non ci siano altri Colleghi disponibili il Paziente non potrà che essere dimesso.

#### b) DIRITTO AL RISPETTO DELLA DIGNITÀ PERSONALE

**Il Centro garantisce:**

**Protezione** da qualsiasi pressione sulle convinzioni morali, politiche, culturali, religiose del cittadino ricoverato come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici e gli operatori sanitari.

Allo stesso modo e con lo stesso fine, è garantito il pieno rispetto dei valori e delle credenze personali così come il massimo impegno nell'esaudire eventuali richieste dettate da credenze religiose e spirituali del paziente.

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 19 di 21

**Riservatezza** nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali, garantendo inoltre allo stesso la possibilità di stabilire quali informazioni relative alle cure debbano essere fornite ai familiari o ad altre persone e in quali circostanze.

**Trattamento professionalmente corretto e cortese** da parte del personale che è tenuto a rivolgersi al paziente interpellandolo con il suo nome e cognome.

**Possibilità di identificare** immediatamente il personale della struttura, in quanto dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica.

**Condizioni ambientali** umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.

#### c) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

**Il Centro garantisce:**

**Diritto** ad un'informazione adeguata e comprensibile al paziente sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna.

**Diritto** ad un'informazione appropriata e comprensibile al paziente sulle sue condizioni cliniche, sulla diagnosi e gli atti terapeutici previsti dal piano di cura, compresi gli esiti attesi ed eventualmente inattesi, al fine di poter esprimere un effettivo consenso informato.

Qualora il paziente non si trovi in condizioni di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi, il diritto all'informazione viene esercitato dai suoi legittimi rappresentanti.

Ogni intervento chirurgico, ogni tipo di anestesia e ogni trasfusione di sangue e/o emoderivati è preceduta dalla sottoscrizione del relativo modulo di consenso.

**Il Centro chiede al Paziente di NON firmare alcuno di questi moduli se non ha ben compreso quali siano le cure che saranno effettuate e le possibili e più comuni complicanze.**

**Diritto** ad un'informazione imparziale e comprensibile al paziente sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture.

**Diritto** al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi al paziente e alla sua malattia, così come disposto le normative attualmente in vigore ed in particolare quelle inerenti il rispetto della privacy.

**Diritto** ad un'informazione corretta e comprensibile al paziente sulle eventuali prestazioni a pagamento o di maggior comfort alberghiero

	MODULISTICA	QUA CS
	CARTA DEI SERVIZI	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: 20 di 21

#### d) DIRITTO AL RECLAMO

Esiste un apposito Ufficio per la gestione dei reclami, denominato U. R. P. (Ufficio Rapporti con il Pubblico) ed è localizzato al secondo piano, presso la segreteria della Direzione, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00.

Il responsabile è la dott.ssa Valli Benedetta -telefono 0575333870, email: [b.valli@cdcpoggiodelsole.it](mailto:b.valli@cdcpoggiodelsole.it)

Il Centro garantisce:

Diritto del paziente o dei suoi familiari a vedere presi in considerazione dalla struttura gli eventuali reclami sui disservizi.

Diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi: ufficio e persone competenti a riceverli.

Diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato.

#### 11) PER NON DIMENTICARE...

La Casa di Cura Poggio del Sole in Via Frà Guittone ad Arezzo, fu costruita nel 1924 grazie all'impegno del Dr. Federico Tanganelli con indirizzo esclusivamente Oculistico poiché, all'epoca, l'Ospedale Civile di Arezzo era privo di tale reparto.

Nel 1944 la Casa di Cura Poggio del Sole fu distrutta dagli eventi bellici e per non interrompere l'assistenza oculistica, indispensabile in quel tempo specie per gli infortunati, fu trasferita nel Convento di Sargiano, sino a quando, anche il Convento fu parzialmente distrutto dai bombardamenti.

Già nel 1947 la Casa di Cura fu completamente ricostruita cambiando la propria veste in Casa di Cura di Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche.

Storicamente la Casa di Cura, in tutti questi anni dalla fondazione, è stata per la città di Arezzo centro rappresentativo e di spiccato riferimento tanto che per la maggioranza degli aretini il "parto" voleva dire "Poggio del Sole".

Negli anni la Casa di Cura Poggio del Sole ha continuato ad operare con efficienza ultimando nel 1997 un completo ammodernamento della struttura sia dal punto di vista del comfort alberghiero che di tutti i servizi tecnologici.

Nel 2011 la proprietà della Casa di Cura Poggio del Sole decise di ampliare la propria attività costruendo e trasferendo, nel nuovissimo presidio di Via del Lecci, 22 denominato Centro Chirurgico Toscano, parte della propria attività e la sede legale dell'Azienda.

	MODULISTICA	<b>QUA CS</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione: 17
		Data: 30/05/2024
		Pagina: <b>21</b> di <b>21</b>

Nel Marzo 2013 il Centro Chirurgico Toscano ha modificato profondamente la propria organizzazione avendo ottenuto, in aggiunta discipline chirurgiche Autorizzate ed Accreditate Chirurgia Generale, Oftalmologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Urologia, l’Autorizzazione Sanitaria per la Rianimazione/Terapia Intensiva assumendo pertanto le caratteristiche di un *Ospedale* in grado di affrontare, ordinariamente ed autonomamente, le emergenze chirurgiche.

Nel 2018 il Centro Chirurgico Toscano s.r.l. è stato autorizzato dal Comune di Arezzo per la disciplina di Neurochirurgia e nel 2019 per l’attività ambulatoriale di endoscopia.

Oggi la Società Centro Chirurgico Toscano Srl è un’azienda modernamente organizzata, che gestisce Presidi Ospedalieri Privati ad indirizzo esclusivamente chirurgico, Autorizzati dal Comune di Arezzo ed Accreditati con la Regione Toscana e con il Servizio Sanitario Nazionale nelle discipline chirurgiche di: Chirurgia Generale, Oftalmologia, Ortopedia, Neurochirurgia, Otorinolaringoiatria, Urologia e Chirurgia Vascolare.

## 12) **ORGANIGRAMMA**

**Vedi organigramma**

**Sede Legale: Centro Chirurgico Toscano srl**

P.IVA: 01952970513

Via dei Lecci, 22 - 52100 Arezzo

centralino: 0575 3335-fax: 0575 333699

web: [www.centrochirurgicotoscano.it](http://www.centrochirurgicotoscano.it)