



FONDAZIONE OPERA SAN CAMILLO

PRESIDIO SANITARIO SAN CAMILLO

STRADA SANTA MARGHERITA 136

10131 TORINO

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE PIEMONTE - CITTÀ DI TORINO





PRESIDIO SANITARIO SAN CAMILLO TORINO
RIABILITAZIONE.RICERCA.FORMAZIONE.

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione del presidio	Pag. 5
2. Principi fondamentali	6
3. Organigramma del Presidio Sanitario San Camillo	6
4. Fondazione Opera San Camillo	7
5. I valori della Fondazione	8
6. I Camilliani	9

SEZIONE SECONDA

1. Ricovero e assistenza	Pag. 10
2. Soggiorno in ospedale	12
3. La vita quotidiana in ospedale	16
4. Presidio sanitario San Camillo	18
5. Ufficio relazioni con il pubblico	19
6. Assistenza ambulatoriale specialistica	20
7. Prestazioni a pagamento	21
8. Servizi vari	23
9. Formazione professionale	24

SEZIONE TERZA

1. Standard di qualità del ricovero ospedaliero	Pag. 26
2. Standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche	26
3. Strumenti di verifica	27
4. Diritti e doveri del cittadino-utente	28
5. Reclami: come	29
6. Impegni e programmi	30

SEZIONE QUARTA

1. Come raggiungere il presidio Sanitario San Camillo	Pag. 31
2. Numeri telefonici di maggiore utilità	32

1.1. PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO

Il Presidio Sanitario San Camillo di Torino appartiene all'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi (camilliani) fondato da San Camillo de Lellis nel 1584.

Come istituzione sanitaria religiosa, il presidio Sanitario San Camillo si propone di tutelare la salute integrale del malato nel rispetto della sua dignità e in difesa della vita, nel suo significato umano e divino, ispirandosi all'esempio del suo fondatore che insegna a riconoscere nei sofferenti l'immagine di Cristo e a servirli "con quell'affetto che suole avere una madre amorevole verso il suo unico figlio infermo".

Quest'istituzione è attualmente un centro ospedaliero specializzato in recupero e rieducazione funzionale, ma fin dagli anni cinquanta ha svolto attività di prevenzione e cura in favore di giovani ammalati di patologia tubercolare, in forma di stretta collaborazione con il servizio sanitario pubblico.

Con il riconoscimento a Presidio Sanitario (ex art. 34, 2° comma, legge 833/1978) con la legge regionale n. 37 del 23/04/1990 è equiparata ai fini dell'erogazione dell'assistenza sanitaria agli ospedali pubblici e come tale inserita nella rete ospedaliera regionale per l'espletamento delle attività di secondo livello di recupero e rieducazione funzionale. (Cod. 56)

Nel 2002, a seguito della stipula di un "accordo di programma" con la Regione Piemonte ed il comune di Torino, è iniziato il progetto di riorganizzazione ed ampliamento dei vari settori dedicati alla degenza, alle attività terapeutiche, ai servizi, alla didattica e alla ricerca.

Attualmente il Presidio Sanitario San Camillo dispone di 100 posti letto ordinari e 20 di day hospital. È dotato inoltre di un poliambulatorio per le specialità di Recupero e Rieducazione Funzionale e di un Servizio di Diagnostica per Immagini.

I suoi fini istituzionali prioritari sono:

- Assistenza ospedaliera in regime di ricovero ordinario e di day hospital.
- Attività ambulatoriale
- Formazione professionale e didattica in ambito universitario
- Ricerca scientifica

1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Dai principi d'ispirazione religiosa precedentemente enunciati e dai vincoli giuridico-amministrativi conseguenti alla sua posizione nel Servizio Sanitario pubblico derivano i principi fondamentali ai quali il presidio Sanitario S. Camillo si richiama nell'erogazione dei servizi:

1. Eguaglianza: nel rispetto dell'articolo 3 della costituzione, i servizi devono essere erogati in modo uguale per tutti, rispettando la dignità della persona, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinione politica;
2. Imparzialità: tutti gli operatori, sanitari e non, devono tenere un comportamento corretto, obiettivo e imparziale;
3. Continuità: la tutela della salute richiede un servizio regolare, integrato e continuo;
4. Diritto di scelta: il cittadino può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale;
5. Partecipazione: ai sensi dell'art. 14 del decreto Legislativo n. 502/92, al cittadino è garantita l'informazione, la personalizzazione del servizio, la tutela dei suoi diritti nei confronti dell'apparato sanitario pubblico, anche attraverso le associazioni di utenti, di volontariato e di tutela dei diritti;
6. Umanizzazione: ogni servizio reso al cittadino deve essere contraddistinto da rispetto, cortesia e disponibilità;
7. Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere garantito attraverso la migliore e più;
8. Razionale utilizzazione delle risorse per il raggiungimento massimo dei risultati, in termini di salute.

1.3. ORGANIGRAMMA DEL PRESIDIO

Direttore Generale: *Dr. Marco Salza*

Direttore Sanitario: *Dr. Paolo Bruni*

Direttore Amministrativo: *Dr. Gianluca Manzo*

Divisione di Recupero e Rieducazione Funzionale: *Direttore SC: Dr. Edoardo Milano*

Servizio di Radiologia ed Ecotomografia: *Direttore SC: Dr. ssa Laura Grande*

Assistente Spirituale: *Padre Giancarlo Alessandria*

Ufficio URP (Relazioni con il Pubblico): *Giorgina Giolito*

1.4. FONDAZIONE OPERA S. CAMILLO

"Più cuore in quelle mani"

Il Presidio Sanitario San Camillo fa parte delle strutture gestite dalla Fondazione Opera San Camillo

La Fondazione "Opera San Camillo" nasce il 23 dicembre 2008 su iniziativa della Provincia Religiosa Lombardo-Veneta dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi e rappresenta lo strumento specializzato attraverso il quale l'attuale Provincia Italiana intende attuare la sua missione in conformità ai tempi e secondo le proprie Costituzioni Religiose. La Fondazione è destinata infatti a valorizzare la presenza dei Camilliani nei settori della formazione e dello sviluppo di professionalità in ambito sanitario ed assistenziale, della gestione di iniziative sanitarie con l'obiettivo di coniugare lo spirito di servizio ai malati con principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa.

È un ente non a scopo di lucro i cui risultati positivi sono utilizzati nella gestione delle opere stesse e nelle missioni.

La Fondazione oggi gestisce 13 strutture tra case di cura, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici e altre analoghe patologie e malattie. Tutte le strutture sono organizzate ottimizzando le risorse, in particolare quelle umane, e sono fedeli al carisma del suo Fondatore.

La Persona Umana diventa il focus dell'azione assistenziale in luoghi in cui si realizzano i valori evangelici basandosi sulla tradizione e sulla spiritualità camilliana. La ricerca scientifica viene portata avanti nel rispetto di una concezione etica della vita e della salute. Importanti sono le sinergie che si vogliono creare con il territorio in cui si opera per promuovere il miglioramento continuo oltre che il diritto alla salute. La gestione amministrativa è fondata su valori etici ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza.



1.5. I VALORI DELLA FONDAZIONE

I valori cui l'agire della Fondazione fanno riferimento sono i seguenti:

- La Persona Umana come Centro dell' azione diretta ed assistenziale, che è fondata sul riconoscimento ed il rispetto della dignità
- Al servizio della vita e della salute (in tutte le forme: fisica, biologica, psichica, sociale e spirituale)
- Luogo dove si realizzano i valori evangelici; basandosi sulla tradizione e spiritualità camilliana, luogo di umanità ed eccellenza, di cultura della salute e di evangelizzazione
- Ricerca scientifica ma nel rispetto della dimensione etica del servizio alla vita e alla salute
- Luogo ove si valorizzano e si motivano le persone che vi lavorano
- Una gestione amministrativa fondata su valori etici, ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza efficacia ed efficienza. Soprattutto per curare le persone più deboli e povere
- Azione pastorale rivolta a tutti malati, degenti, familiari, lavoratori
- Uno spazio aperto ed in sinergia con il territorio per la promozione della salute ed il miglioramento della vita
- Miglioramento continuo e momenti di verifica e valutazione



LA MISSIONE

Conciliare i principi ispiratori dell'Ordine Camilliano, ossia lo spirito di servizio ai malati ed ai bisognosi, con principi di efficienza ed efficacia.

1.6. I CAMILLIANI

San Camillo de Lellis è il fondatore dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi più comunemente noti come Camilliani. I Religiosi e le Religiose Camilliane, sacerdoti, medici, psicologi, infermieri, hanno per vocazione specifica l'assistenza agli infermi. Sono presenti in centri di aiuto sparsi in tutto il mondo per malati di Aids, bambini denutriti, disabili, case di soggiorno per anziani, ospedali, case di cura, poliambulatori, lebbrosari, comunità terapeutiche e di accoglienza per i senza fissa dimora.

I Camilliani sono inoltre attivi come cappellani in molti ospedali, hanno centri di formazione sanitaria per volontari e laici, consultori familiari e animano associazioni nel mondo della salute. Sono presenti anche con iniziative culturali: a Roma hanno costituito l'Istituto Internazionale di Teologia Pastorale Sanitaria Camillianum come centro di ricerca e di approfondimento specifico delle tematiche attinenti alla teologia sanitaria pastorale. Da anni i Camilliani sono attivi con le loro missioni nei territori più poveri del mondo, dando risposte al bisogno di salute di popolazioni diversamente abbandonate a se stesse.



È possibile fare donazioni per migliorare la vita delle persone e degli utenti del Presidio e per rafforzare i progetti che sostengono la qualità dell'assistenza e i servizi accessori.

Si può contribuire alla crescita e allo sviluppo del Presidio per Progetti di ricerca scientifica, promozione di Borse di studio e investimenti tecnologici tramite versamento sul conto:

IBAN IT64 V033 5901 6001 0000 0142049 - BIC BCITITMX
Intestato a **FONDAZIONE OPERA SAN CAMILLO**

Possibile Causale: donazione a favore del Presidio Sanitario San Camillo

2.1. RICOVERO E ASSISTENZA

Il Presidio garantisce il ricovero ordinario per le patologie che richiedono cure riabilitative che non possono essere effettuate in ambulatorio o a domicilio.

Il ricovero prevede visite mediche, assistenza infermieristica e riabilitativa e ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessaria per risolvere i problemi di salute del degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica della struttura.

La particolare specializzazione del Presidio non prevede il ricovero d'urgenza ed emergenza, ma sono previsti il ricovero ordinario ed il ricovero ordinario a ciclo diurno (day hospital).

RICOVERO IN OSPEDALE

Ambiti di competenza e tipologia di interventi riabilitativi

In base a quanto stabilito dalla regione Piemonte, il Presidio Sanitario San Camillo è individuato quale ospedale specializzato in recupero e rieducazione funzionale di secondo livello.

Pertanto, assicura i trattamenti terapeutici e riabilitativi a pazienti che sono nella fase di post acuzie della malattia, quando l'intervento riabilitativo può influenzare i processi biologici che sottendono il recupero, riducendo l'entità della menomazione e quando la disabilità è maggiormente modificabile. Il Presidio Sanitario San Camillo garantisce l'assistenza ospedaliera in regime di ricovero ordinario ed a ciclo diurno (day hospital) per patologie che richiedono trattamenti intensivi di recupero e rieducazione funzionale, in linea con le indicazioni regionali. In considerazione della particolare specializzazione dell'ospedale, non è previsto il ricovero d'urgenza.



Modalità di attivazione del ricovero con il SSN

La domanda di ricovero, deve contenere il PRRI (Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale) compilata dal Medico Specialista, che fornisce le indicazioni al trattamento riabilitativo di 2° livello. La proposta di ricovero viene valutata dalla commissione medica del Presidio e inserita in prenotazione.

L'attesa dipende dalla disponibilità di posti letto e dall' eventuale condizione di priorità del trattamento riabilitativo. Il nominativo del paziente accettato viene inserito nell'apposito "registro dei ricoveri ordinari", consultabile presso l'Ufficio Ricoveri

Ricovero in regime di degenza ordinaria SSN

Il Presidio Sanitario ricovera di norma in camere a 1 e 2 letti a totale carico del Servizio Sanitario nazionale. Il Presidio prevede inoltre il ricovero in camere a 1 letto con pagamento, da parte dell'utente, per la sola quota di maggior confort alberghiero. La tariffa attualmente in vigore è la seguente: camera a 1 letto con differenza alberghiera euro 80,00 (IVA inclusa) per giornata di degenza. Questa quota comprende esclusivamente l'utilizzo della camera singola dotata di tv, minifrigo, wi-fi, fornitura degli asciugamani, della tovaglia e tovagliolo.

Ricovero ordinario a ciclo diurno (day hospital)

Il Presidio San Camillo è dotato di posti letto in day hospital. Il servizio fornisce prestazioni medico-infermieristiche e di riabilitazione per il trattamento di patologie che richiedono un trattamento riabilitativo multidisciplinare in alternativa al ricovero ordinario. Il day hospital, che è un servizio in completa convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, è operativo in ogni giorno feriale (sabato escluso) dalle ore 8.00 alle ore 16.00 Una sezione del day Hospital è dedicata ai disturbi pervasivi dello sviluppo (DPS) in età evolutiva.

PER INFORMAZIONI
0118199435
www.h-sancamillo.to.it

2.2.SOGGIORNO IN OSPEDALE

Al momento del ricovero in ospedale, che avviene ogni giorno feriale ad esclusione del sabato, è necessario presentarsi presso l'Ufficio ricoveri per effettuare la registrazione del ricovero.

Documenti e informazioni utili

I cittadini stranieri devono presentare un documento di identità; per gli stranieri extracomunitari è necessario il passaporto, il foglio di soggiorno o altro documento equivalente.

I cittadini stranieri extracomunitari temporaneamente presenti in Torino (STP), e non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, dovranno esibire un' impegnativa di ricovero rilasciata dal centro I.S.I. (Informazione Salute Immigrati).

Al momento del ricovero, sarà consegnato al degente l'opuscolo informativo "Guida ai Servizi" per agevolarne la permanenza in ospedale.

È indispensabile portare:

- tesserino sanitario rilasciato dall'A.S.L.
- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria / codice fiscale
- lettera di dimissione (in caso di trasferimento da altro ospedale)
- impegnativa di ricovero (SOLO PER I RICOVERI DAY HOSPITAL)

Modalità di attivazione del ricovero con il SSN

Viste le limitate dimensioni degli arredi in cui riporre il vestiario e gli oggetti personali, il bagaglio va contenuto all'indispensabile. Per l'attività di riabilitazione in palestra è necessario disporre di una tuta da ginnastica, di magliette di cotone a girocollo e di scarpe chiuse senza lacci e con suola antiscivolo. Per la notte è bene utilizzare pigiama/camicia da notte facili da indossare. Si invita il paziente a non utilizzare pantofole o ciabatte aperte. È necessario portare l'occorrente per l'igiene personale (es. sapone liquido con dosatore, dentifricio, spazzolino, pettine).

Si consiglia di non tenere con sé, durante il ricovero, oggetti di valore o grosse somme di denaro. La direzione declina ogni responsabilità in caso di possibili furti o smarrimenti.

L'accoglienza in reparto

Una volta completate le pratiche amministrative di registrazione, l'ospite sarà accolto dal personale incaricato (coordinatore, infermiere, operatore socio-sanitario), dotati di cartellino di riconoscimento e accompagnato nel reparto di destinazione.

I reparti sono identificati da un colore: rosso, azzurro, lilla, giallo o verde. Gli sarà mostrata la propria camera e riceverà le tutte informazioni necessarie per agevolarne la permanenza.

Nel corso della prima giornata il paziente sarà sottoposto alla visita medica d'ingresso durante la quale dovrà fornire l'eventuale documentazione riguardante la propria storia clinica (lettera di dimissione, cartelle cliniche, referti medici, radiografie, analisi di laboratorio, l'elenco dei farmaci che fanno parte di eventuali terapie già in corso ecc.). L'uso di farmaci dei quali non sia stato preventivamente informato il medico del reparto è assolutamente vietato per il rischio di possibili effetti d'interazione con le terapie prescritte durante il ricovero.

È inoltre necessario che il paziente (o che per esso) informi il medico di eventuali intolleranze e/o allergie note.

Nei giorni successivi la "giornata tipo" del Paziente ricoverato sarà scandita da appuntamenti fissi dedicati alla rieducazione funzionale e al recupero dell'autonomia complessiva secondo il progetto terapeutico riabilitativo individuale

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 7:30
- pranzo dalle ore 12:00
- thè dalle ore 16:00
- cena dalle ore 18:30
- camomilla dalle ore 20:00

I pasti

Durante la degenza in ospedale è opportuno seguire una dieta equilibrata; è pertanto sconsigliato assumere alimenti diversi da quelli serviti dal personale.

Quotidianamente una dietista (dalle 12,00 alle 14,00) illustrerà agli ospiti le proposte

incluse nel menu del giorno successivo e raccoglierà le preferenze. Con i pasti viene fornita giornalmente una bottiglia d'acqua minerale. È vietato consumare vino e alcolici all'interno dell'Ospedale.



Colloqui con il medico

Il medico di reparto di norma visita i pazienti nel corso della mattinata e secondo necessità. È diritto di ogni ospite ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulle cure in corso e sulla prognosi. Solo il medico è autorizzato a dare tali informazioni. Previa autorizzazione dello stesso paziente, verranno concordati colloqui anche con i familiari, in base al calendario affisso in reparto o consultando il/la coordinatore/coordinatrice che fornirà indicazioni sulla disponibilità dei medici.

Tutto il personale sanitario ospedaliero è tenuto al segreto professionale; il paziente non dovrà pertanto temere alcuna indiscrezione sul proprio stato di salute.

I dati personali, raccolti ed utilizzati per fini sanitari, sono trattati con la massima riservatezza e secondo i termini di legge.

Orari di visita

I pazienti possono ricevere le visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

nei giorni feriali:

dalle ore 16.00 alle ore 20.00

nei giorni festivi:

dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00

Si consiglia di non far entrare nei reparti bambini d'età inferiore ai 12 anni e di non ricevere in camera più di uno-due visitatori per volta, per evitare di arrecare disturbo agli altri degenti. In casi particolari può essere rilasciato, a giudizio del coordinatore di reparto, uno speciale permesso ai familiari per l'ingresso in reparto fuori orario di visita.

Permessi di uscita

Qualora un paziente avesse necessità di lasciare temporaneamente il Presidio dovrà informare il medico di reparto che valuterà il caso ed eventualmente concederà l'autorizzazione per una fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 20.00. Non è consentito pernottare fuori dal Presidio, se non in casi particolari e sempre previa autorizzazione del medico responsabile.

Norme di civile convivenza

L'ospedale è luogo di cura e di riposo: ogni atteggiamento deve perciò conciliarsi con queste esigenze. Gli ospiti sono invitati ad accettare alcune regole per garantire un corretto svolgimento dei servizi di cura. È importante rispettare gli orari del reparto e le limitazioni d'accesso indicate dal personale addetto. L'uso di farmaci non prescritti dal medico del presidio deve essere assolutamente evitato per non indurre possibili effetti d'interazione con le terapie in corso. Il personale sanitario, per competenza, è deputato a far rispettare le norme per un buon andamento del reparto ed il benessere dell'utente.

In questo ospedale è vietato fumare, sia per disposizione di legge che per rispetto della salute propria e altrui. L'uso del telefono cellulare e del televisore è consentito previa autorizzazione del caposala e fatto salvo le regole di civile convivenza.

La dimissione

La dimissione avviene di norma entro le ore 10.30 di tutti i giorni feriali. La data viene comunicata al paziente (o ai suoi familiari, secondo disposizioni dell'interessato) dal medico di reparto con anticipo sufficiente a consentire di organizzare al meglio il rientro al domicilio.

Al momento della dimissione viene consegnata all'utente una relazione per il medico curante, contenente informazioni sullo stato di salute, indicazioni su eventuali terapie e diete da seguire a casa e sui successivi controlli da effettuare. Vengono inoltre consegnati gli esiti di tutti gli esami ematologici e radiologici effettuati durante il ricovero.

Contestualmente viene consegnato a tutti i pazienti in dimissione il questionario per la valutazione di gradimento del ricovero.

La compilazione di questo documento servirà a raccogliere critiche e/o osservazioni utili a promuovere gli interventi necessari al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il personale

Le figure professionali che, a vario titolo, apportano il proprio contributo al percorso riabilitativo del Paziente ricoverato, identificabili mediante apposito tesserino di riconoscimento, appartengono alle categorie di seguito elencate:

- Direttore di struttura complessa (ex Primario)
- Dirigenti medici
- Coordinatori infermieristici
- Infermieri
- Infermieri generici
- Operatori socio-sanitari (O.S.S.)
- Ausiliari socio-sanitari
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Terapisti occupazionali
- Musicoterapeuta,
- Educatori professionali
- Psicologi
- Neuropsicologi
- Tecnici sanitari di Radiologia medica
- Operatori non sanitari



2.3. LA VITA QUOTIDIANA IN OSPEDALE

Assistenza religiosa

La Santa Messa è celebrata nei giorni festivi alle ore 10.30 e nei giorni feriali alle ore 17.30, preceduta dalla recita del Santo Rosario. Al pomeriggio, dalle ore 16.00 il cappellano effettua visita nei reparti ed è a disposizione degli ospiti e dei famigliari che lo desiderano. L'assistente religioso è comunque sempre reperibile facendone richiesta attraverso il personale di reparto.

Le persone di confessione diversa dalla fede cattolica possono, su richiesta, ricevere l'assistenza spirituale dal loro Ministro. Presso l'Ufficio relazioni con il pubblico è possibile avere l'elenco dei referenti religiosi non cattolici.

Servizio di volontariato

Presso il Presidio opera un'associazione di volontariato, A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) che assicura una presenza amichevole e continua ai degenti, offrendo rapporto umano, dialogo e aiuto morale.

I volontari svolgono inoltre attività di animazione, uno o due pomeriggi la settimana, con giochi guidati, musica, canti, spettacoli ecc.

I volontari A.V.O. sono identificabili attraverso il camice di colore azzurro e il tesserino di riconoscimento.

È presente anche, attraverso l'Associazione A.L.I.CE, un gruppo di auto mutuo aiuto che mette a disposizione la propria esperienza con la disabilità chi purtroppo incontra questa realtà.



Parcheggio

Il parcheggio interno al presidio è riservato al personale; i parenti e gli amici dei degenti sono invitati a posteggiare la propria auto negli spazi consentiti in prossimità dell'ospedale. Solo il sabato e i giorni festivi il parcheggio è aperto a tutti i visitatori i quali dovranno comunicare al servizio di accoglienza il nominativo del paziente a cui fanno visita.

Il parcheggio è disponibile per tutti gli utenti che hanno una prenotazione ambulatoriale

Telefono e Rete Wi-Fi

Sono disponibili alcuni telefoni pubblici a disposizione degli utenti.

Per tutti i pazienti è possibile avere il collegamento a internet con tecnologia wireless, richiedendo il codice di accesso al centralino.

Giornali e riviste

Tutte le mattine, escluso domenica e festivi, dalle ore 8 alle ore 9, è possibile acquistare giornali e riviste varie da un giornalaio che si reca in ogni reparto.

Ristoro

Non disponendo di un bar interno, è stato posizionato nell'atrio centrale un punto di ristoro dove si possono acquistare bevande calde e fredde e alimenti preconfezionati.

Parrucchiere

Un pomeriggio alla settimana il parrucchiere è a disposizione, all'interno della Struttura, per gli utenti che lo desiderano.

Presso i reparti di degenza è consultabile il tariffario e la modalità di prenotazione del servizio.

Lavanderia

A richiesta è possibile utilizzare il servizio di lavanderia. Le tariffe sono esposte in reparto.

Norme di sicurezza

Nel caso di un avvenimento imprevisto, un'evacuazione ordinata permette un intervento efficace. È importante che degenti e famigliari conoscano l'ubicazione della segnaletica e le relative vie di fuga. A questo fine Vi preghiamo di prendere visione della cartellonistica presente all'interno di ogni reparto.

2.4. PRESIDIO SANITARIO SAN CAMILLO

ORGANIGRAMMA

PRESIDENTE	WALTER DALL'OSTO
DIRETTORE GENERALE	R. MARCO SALZA m.salza@h-sancamillo.to.it
DIRETTORE SANITARIO	DR. PAOLO BRUNI p.bruni@h-sancamillo.to.it
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	DR. GIANLUCA MANZO g.manzo@h-sancamillo.to.it
DIVISIONE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	DR. EDOARDO MILANO Direttore SC
SERVIZI DIAGNOSTICI Radiologia ed Ecotomografia	D.SSA LAURA GRANDE Responsabile servizio l.gran- de@h-sancamillo.to.it
PADRE SPIRITUALE	PADRE GIANCARLO ALESSANDRIA
UFFICIO URP Relazioni con il pubblico	GIORGINA GIOLITO g.giolito@h-sancamillo.to.it

2.5. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso il presidio Sanitario San Camillo è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quale unità operativa in staff alla direzione Generale. A tale ufficio competono le seguenti funzioni:

L'orario dell'ufficio è il seguente:

Lunedì e Venerdì *dalle ore 9.00 alle ore 13.00*
Mercoledì *dalle ore 9.00 alle ore 15.00*
Email: urp@h-sancamillo.to.it

• **Informazione**

- diffondere informazioni e comunicazioni di pubblica utilità riguardanti i servizi erogati all'interno della struttura e sui loro procedimenti amministrativi;
- promuovere la stesura della carta dei Servizi;
- pubblicizzare la carta dei Servizi affinché si rendano note le attività delle Unità operative, le liste di attesa, gli orari e le modalità di prenotazione e di accesso ai servizi.

• **Accoglienza**

- curare l'accoglienza dell'ospite nel momento del ricovero;
- favorire l'orientamento dell'utente all'interno della struttura;
- redigere l'opuscolo informativo;
- provvedere alla raccolta delle segnalazioni e favorire la definizione dei reclami d'immediata soluzione.

• **Tutela**

- tutelare gli utenti mediante la raccolta dei reclami e trasmettere gli atti alla direzione per le decisioni del caso;
- accogliere osservazioni, denunce o reclami rispetto a comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie;
- rendere trasparente le informazioni riguardanti le liste di attesa.

• **Partecipazione**

- favorire all'interno del presidio la presenza e l'attività delle associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini;
- promuovere attività di ricerca finalizzata a migliorare gli aspetti organizzativi e logistici nel rapporto con gli utenti;
- proporre progetti per la formazione e l'aggiornamento periodico degli operatori e dei volontari.

Responsabile dell'Urp è Giorgina Giolito - Assistente Sanitaria.

2.6. ASSISTENZA AMBULATORIALE SPECIALISTICA

Prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il Presidio San Camillo offre un servizio ambulatoriale che comprende visite mediche, prestazioni specialistiche di riabilitazione, di diagnostica radiologica convenzionale, ecotomografia ed eco-color-doppler e densitometria ossea.

Poliambulatorio Ospedaliero

- Visita fisiatrica
- Visita neurologica
- Valutazione protesica
- Valutazione, prevenzione e trattamento dell'osteoporosi
- Riabilitazione delle incontinenze sfinteriche
- Riabilitazione delle sindromi vertiginose
- Riabilitazione motoria
- Terapia fisica strumentale
- Fisiatria Interventistica: trattamento ecoguidato del dolore muscoloscheletrico

Servizio di Radiologia diagnostica

- Esami radiologici dell'apparato scheletrico e del torace
- Panoramiche dentarie
- Osteodensitometrie con tecnica DXA
- Eco-color-doppler (T.S.A., arti superiori e inferiori, vasi addominali)
- Ecotomografie (addome superiore e inferiore, articolare e muscolo tendinea, tiroidea, tessuti molli, ghiandolari, mammaria, prostatica transrettale, testicolare e peniena)

Non si effettuano TAC, RMN ed esami contrastografici.

2.7. PRESTAZIONI A PAGAMENTO

Ricovero ospedaliero

- Totalmente solvente in proprio
- A parziale carico del SSN

Visite specialistiche

- Visite fisiatriche generali, per incontinenza, disturbi dell'equilibrio, osteoporosi
- Visita neurologica
- Visita foniatrica (nasofibroscopia, laringoscopia)
- Agopuntura
- Ambulatorio di Fisiatria Interventistica: trattamento ecoguidato del dolore muscoloscheletrico

Prestazioni di fisioterapia

- Rieducazione funzionale
- Massoterapia
- Bendaggio funzionale Taping neuromuscolare -Osteopatia
- Riabilitazione delle incontinenze
- Terapia fisica
- Riabilitazione vertigini

Possibilità di parcheggio interno gratuito per chi usufruisce di prestazioni nella struttura

Servizio di psicologia

- Valutazione psicologica/psicodiagnostica del disagio psicologico per disturbi da stress, depressione, disturbi d'ansia, insonnia
- Colloqui psicologici clinici individuali
- Sedute di psicoterapia individuale e/o di gruppo
- Valutazione neurocognitiva disfunzioni cognitive e comportamentali: attenzione, memoria, ragionamento
- Trattamento neurocognitivo

Servizio di logopedia

- Terapia della disfonia, disfagia, disartria, malocclusione dentale
- Valutazione logopedica e della fluenza verbale
- Valutazione e terapia nei disturbi di apprendimento

Servizio di diagnostica per immagini

- Esami radiologici dell'apparato scheletrico e del torace
- Panoramiche dentarie
- Osteodensitometrie con tecnica DXA
- Eco-color-doppler (T.S.A., arti superiori e inferiori, vasi addominali)
- Ecotomografie (addome superiore e inferiore, articolare e muscolo tendinea, tiroidea, tessuti molli, ghiandolari, mammaria, prostatica transrettale, testicolare e peniena)

E' possibile prenotare on-line, tramite il sito internet: **h.sancamillo.to.it**
Per informazioni e prenotazioni rivolgersi all'Accettazione Ambulatoriale:

- Allo sportello dal lunedì al venerdì *dalle 9.00 alle 17.00*
- Al telefono 0118199426 dal lunedì al venerdì *dalle 9.00 alle 17.00*

Possibilità di parcheggio interno gratuito per chi usufruisce di prestazioni nella struttura



2.8.SERVIZI VARI

Sportello informativo per la Continuità Assistenziale

Le funzioni di tale servizio sono le seguenti:

- Informazioni sul presidio, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso
- Informazioni relative all'accesso ai servizi sanitari dell'ASL di residenza (medici-

L'orario è il seguente:

Lunedì e Venerdì *dalle 9.00 alle 13.00*
 Mercoledì *dalle 9.00 alle 15.00*

Telefono: **011.8199.567 – 339.6920531**
 Email: **g.giolito@h-sancamillo.to.it**

na legale, unità di valutazione geriatrica, servizi territoriali, ecc.)

- Valutazione delle situazioni personali problematiche
- Informazioni relative a trasferimenti in strutture sanitarie pubbliche o accreditate

Pratiche amministrative

Le dichiarazioni attestanti il ricovero o l'avvenuta erogazione di prestazioni ambulatoriali sono rilasciate, su richiesta dell'interessato,

presso l'Ufficio accettazione o l'Ufficio ambulatoriale e vengono erogate in tempo reale.

La copia della cartella clinica, una volta depositata in archivio, viene consegnata entro 7/10 giorni dalla richiesta.

Informazioni

Ulteriori informazioni sulla struttura, sulle prestazioni, sulle modalità d'accesso ai vari servizi sono fornite, anche telefonicamente:

Ufficio relazioni con il pubblico

Telefono: **0118199567** - Cellulare: **3396920531** - Fax: **0118199431-434**
 Lunedì e Venerdì 9.00-13.00; Mercoledì 9.00-15.30

Ufficio prenotazioni ricoveri

Telefono: **0118199520/435** - Fax: **0118199431-434**
 Dal Lunedì al Venerdì 9.00-16.30

Ufficio prenotazioni ambulatoriali e radiologia

Telefono: **01181 99568** - Fax: **0118199431-434**
 Dal Lunedì al Venerdì 9.00-12.00 e 14.00-16.00

Ufficio attività privata

- Allo sportello dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00
- Al telefono **011 8199 426** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

2.9. FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Presidio Sanitario, in convenzione con l'Università di Torino, è sede distaccata:

- Per gli allievi del Corso di laurea di fisioterapia.

Coordinatore del Corso: Dott. Marco Trucco

Tutor di tirocinio: Dott. Luciano Braghin, Dott. Romano Ruben

Docente di complemento: Dott. Luciano Braghin

- Tirocinio pratico per la professione di psicologo, nel periodo previsto per l'area di psicologia clinica e generale con attività didattiche di tipo teorico e pratico.
- Accoglie inoltre psicologi specializzandi delle Scuole di Specializzazione in psicoterapia.

Referente per l'Università: Dr.ssa P. Gindri

Tutor di tirocinio: Dr.ssa P. Gindri - Dr.ssa E. Magli - Dr.ssa M. Dotta - Dr.ssa S. Barba - Dott.ssa L. Gullone

L'ospedale collabora con l'Università nell'attività di ricerca scientifica e tesi di laurea.

Referente per l'università e docente universitaria a contratto: Dr.ssa P. Gindri

- Tirocinio Clinico per il Corso di laurea in logopedia per gli studenti del secondo e terzo anno.

Tutor di tirocinio: Dott.ssa Daniela Bui - Donatella Verrastro

Coordinatore del servizio: Dott.ssa Donatella Verrastro

- Il presidio è sede di tirocinio per il Corso di Laurea in Terapia occupazionale (Università Cattolica di Roma, Università Statale di Milano, Scuola Universitaria professionale della Svizzera italiana e Università di Modena).

Tutor aziendale: Dott.ssa E. De Toma

- Il presidio, in convenzione con l'Università di Torino, è sede di tirocinio per gli studenti del Corso di laurea infermieristica.

Referente aziendale: Dott.ssa V. Miazzo

- Il presidio, in convenzione con l'Università di Torino, è sede di tirocinio per gli studenti del Corso di Laurea per la professione di EDUCAZIONE PROFESSIONALE

Tutor di tirocinio: Dott.ssa E. Belcastro

- Inoltre, in collaborazione con la Facoltà di Medicina e Chirurgia, è sede di tirocinio per medici della Scuola di specializzazione in Fisiatria, 3° e 4° anno

Tutor aziendale: Dott. Edoardo Milano

Attività di ricerca scientifica

Ad integrazione e ulteriore qualificazione delle attività sanitarie di diagnostica, terapia e riabilitazione delle patologie neurologiche e ortopediche, il Presidio Sanitario San Camillo persegue da anni un programma di ricerca scientifica. L'attività di ricerca, documentata da lavori originali pubblicati su riviste scientifiche italiane ed internazionali e da comunicazioni in convegni specializzati, è incentrata in particolare in due distinti settori:

- Lo studio delle malattie metaboliche dell'osso: patogenesi, terapia e prognosi con particolare riguardo al recupero funzionale in caso di frattura prossimale di femore.
- Ricerche nel campo della neuropsicologia sui processi cognitivi di specifiche funzioni corticali compromesse da danno cerebrale.
- Attività di ricerca per lo sviluppo di presidi riabilitativi personalizzati



3.1. STANDARD QUALITÀ DEL RICOVERO

- Completezza e chiarezza dell'informazione sia al momento del ricovero che all'atto della dimissione.
- Rispetto dei tempi di ricovero
- Rispetto dell'ordine di prenotazione, salvo eccezioni motivate.
- Accoglienza e comfort nella degenza.

3.2. STANDARD QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

- Tempo massimo di attesa allo sportello per le prenotazioni: 15 minuti.
- Tempo massimo per l'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali urgenti nel rispetto della normativa regionale sulle liste d'attesa
- Tempo massimo di consegna dei referti di radiologia non superiore ai 3 giorni lavorativi



3.3. STRUMENTI DI VERIFICA

Ricovero ospedaliero

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per i ricoveri programmati.
- Verifica della direzione Sanitaria sui registri dei ricoveri ordinari.
- Verifica a campione delle relazioni di dimissione, da parte della direzione Sanitaria.
- Rilevazione, a cadenza semestrale, del gradimento degli utenti.

Prestazioni specialistiche e diagnostiche

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa agli uffici di prenotazione.
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prestazione.
- Rilevazione, a cadenza semestrale, del gradimento degli utenti.
- Rilevazione a campione dei tempi di consegna dei referti.

3.4. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

I diritti

- **Art. 1:** L'utente ha il diritto di essere assistito e curato con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- **Art. 2:** In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- **Art. 3:** L'utente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Ha diritto di poter identificare immediatamente gli operatori con i quali viene in contatto.
- **Art. 4:** L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. Ha inoltre diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili presso altre strutture.
- **Art. 5:** L'utente ha diritto di ottenere che i dati e le informazioni relativi alla propria malattia rimangano segreti, salvo suo esplicito consenso.
- **Art. 6:** L'utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Il presidio, in convenzione con l'Università di Torino, è sede di tirocinio per gli studenti del Corso di Laurea per la professione di EDUCAZIONE PROFESSIONALE. *Tutor di tirocinio:* Dott.ssa E. Belcastro. Inoltre, in collaborazione con la Facoltà di Medicina e Chirurgia, è sede di tirocinio per medici della Scuola di specializzazione in Fisiatria, 3° e 4° anno. *Tutor aziendale:* Dott. Edoardo Milano

I doveri

- **Art. 1:** Il cittadino/utente, quando accede ad una struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- **Art. 2:** È dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- **Art. 3:** L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- **Art. 4:** All'interno di questo presidio Sanitario è doveroso rispettare gli orari delle visite stabiliti dalla direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale-terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri ospiti.
- **Art. 5:** Per motivi igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite dei minori di anni 12. Situazioni eccezionali saranno prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
- **Art. 6:** È opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri ospiti.
- **Art. 7:** All'interno del Presidio è vietato fumare.
- **Art. 8:** Il personale sanitario, nell'ambito delle proprie competenze, è tenuto a far rispettare le norme enunciate del presidio Sanitario San Camillo.

3.5. RECLAMI

Il presidio garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'Ufficio è ubicato al primo piano, ed è aperto al pubblico:

Lunedì e Venerdì *dalle ore 9.00 alle ore 13.00*
Mercoledì *dalle ore 9.00 alle ore 15.30*

Il presidio riceve le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano, provvede a dare celere risposta al cittadino/utente per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione, ovvero predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela, per le segnalazioni di non immediata soluzione.

Modalità di presentazione del reclamo

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al presidio o consegnata all'Urp, nelle sue articolazioni
- Segnalazione telefonica o fax
- Colloquio con il personale addetto all'Urp

Gli utenti, parenti o affini, o gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione o presso il presidio possono esercitare il proprio diritto.

Commissione mista conciliativa

Si provvederà alla costituzione della commissione mista conciliativa, per lo studio congiunto con gli organismi di Volontariato e tutela delle problematiche sollevate dalle segnalazioni di disservizio, a seguito di indicazioni regionali di competenza.

3.6. IMPEGNI E PROGRAMMI

Il presidio Sanitario San Camillo ha da sempre, tra i suoi obiettivi principali, quello di fornire il miglior servizio possibile rispetto alle aspettative dei cittadini in osservanza della nostra missione e della natura stessa del Presidio.

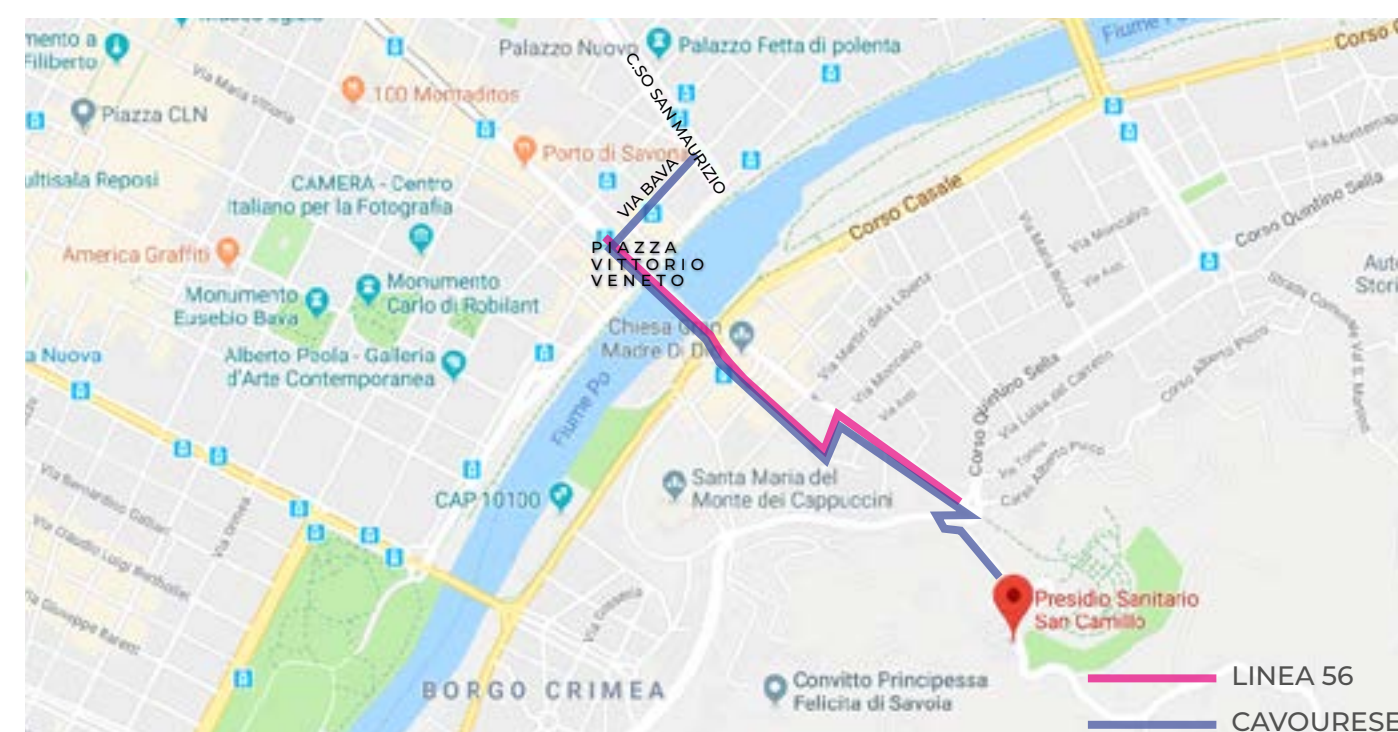
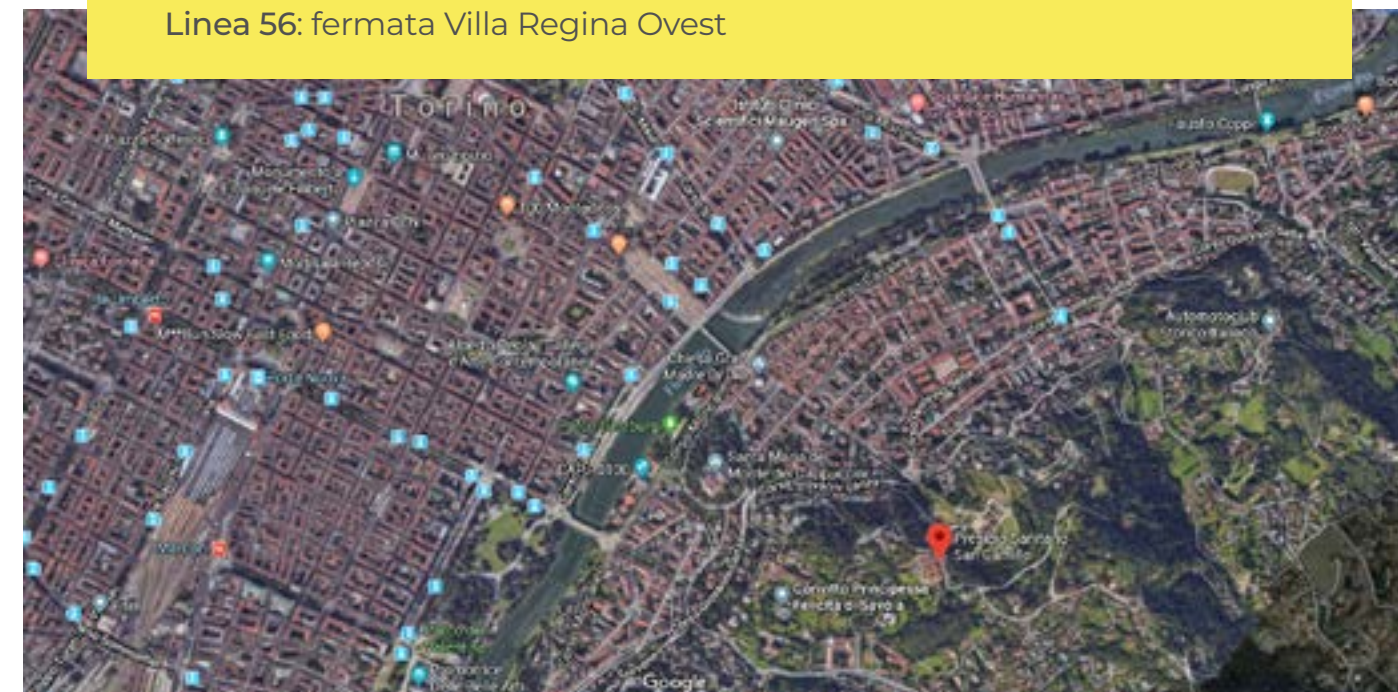
Ci impegniamo quindi, tra l'altro, a:

- Investire nelle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze professionali.
- Fornire un costante miglioramento alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi esistenti, stabilendo opportune forme di collegamento, partecipazione e cooperazione con altri istituti aventi analoghe finalità.
- Dare adeguata pubblicità alle attività del presidio attraverso un nuovo sito internet e l'aggiornamento costante della Carta dei Servizi e degli altri opuscoli informativi a favore dell'utenza.
- Garantire la riservatezza ed il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie assicurando l'anonimato quando richiesto ed il trattamento dei dati personali secondo la nuova normativa sulla privacy.
- Promuovere l'umanizzazione del rapporto tra la struttura sanitaria, i suoi operatori e le persone che vi accedono, con particolare attenzione alle relazioni interne ed esterne ed alla formazione degli operatori; crediamo che la solidarietà sociale debba caratterizzare ogni dipendente e operiamo cercando di realizzare modelli di efficacia e di efficienza che siano compatibili con i reali bisogni del paziente.
- Garantire la qualità delle prestazioni fornite, attraverso il sostegno e l'incremento alla formazione continua degli operatori e allo scambio con altre strutture attraverso il costante e continuo rinnovamento tecnologico.
- Garantire l'equità nell'accesso alle cure, vigilando sulla corretta applicazione delle leggi e gestendo con trasparenza le liste di attesa. In particolare è garantito il rispetto dei criteri di priorità di accesso.
- Garantire la sicurezza all'interno della struttura investendo in lavori di manutenzione e adeguamento di impianti e locali, ponendo particolare attenzione all'assicurazione di mezzi di prevenzione e di intervento in caso di emergenze ed alla formazione specifica degli operatori.
- Essere disponibili al cambiamento per affrontare con successo le sfide che continuamente ci pone l'ambiente esterno
- Essere convinti che le capacità di pianificare, organizzare e controllare rese operanti in modo partecipativo, siamo il fondamento di una corretta ed efficace gestione aziendale e personali.
- Diffondere la cultura del lavoro per obiettivi che deve diventare la base del nostro operare, a tutti i livelli e per tutte le professionalità.

4.1. COME RAGGIUNGERCI

Il Presidio è raggiungibile con servizio pubblico fornito da:
Autolinee Cavourese: C.so San Maurizio/Via Bava - San Camillo (orario disponibile presso il centralino)

Linea 56: fermata Villa Regina Ovest



4.2. NUMERI TELEFONICI UTILI

Centralino: **0118199411**
 Fax: **0118199431**
 Email: **urp@h-sancamillo.to.it**

UFFICI

Direttore Generale	0118199411
Direttore Sanitario	0118199411
Primario	0118199411
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0118199567
Ufficio Accettazione Ricoveri	0118199520
Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali	0118199568
Ufficio Prenotazioni Private	0118199426

SERVIZI

Segreteria radiologia	0118199516
Fisioterapia (palestra)	0118199591
Logopedia	0118199599
Massoterapia	0118199518
Ambulatorio di fisioterapia	0118199517
Terapia occupazionale	0118199409
Neuropsicologia	0118199578



SEZIONI DI DEGENZA

AZZURRO

Sala medici	0118199 531
Sala infermieri	0118199 526

GIALLO

Sala medici	0118199 557
Sala infermieri	0118199 563

LILLA

Sala medici	0118199419
Sala infermieri	0118199590

ROSSO

Sala medici	0118199503
Sala infermieri	0118199524

VERDE

Sala medici	0118199471
Sala infermieri	0118199506

DAY HOSPITAL **0118199570**





FONDAZIONE OPERA SAN CAMILLO

PRESIDIO SANITARIO SAN CAMILLO

STRADA SANTA MARGHERITA 136

10131 TORINO

0118199411

urp@h-sancamillo.to.it