



**PROVINCIA NORD ITALIANA DELL'ORDINE
DEI MINISTRI DEGLI INFERMI (CAMILLIANI)**

Presidio SANITARIO SAN CAMILLO
STRADA SANTA MARGHERITA 136
10131 TORINO

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE PIEMONTE - CITTÀ DI TORINO



SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

1.1	Presentazione del Presidio	Pag. 5
1.2	Principi fondamentali	6
1.3	L'ente titolare del Presidio	7
1.4	I valori dell'Ente	8
1.5	I Camilliani	9
1.6	Organigramma del Presidio	9

SEZIONE SECONDA

2.1	Ricovero e assistenza	Pag. 12
2.2	Soggiorno in ospedale	14
2.3	La vita quotidiana in ospedale	18
2.4	URP	21
2.5	Diritti e doveri del cittadino	23
2.6	Servizi ambulatoriali specialistici erogati presso il Presidio	24
2.7	Continuità assistenziale	27
2.8	Formazione universitaria e formazione professionale	28

SEZIONE TERZA

3.1	Standard di qualità del ricovero	Pag. 30
3.2	Standard di qualità delle prestazioni specialistiche	30
3.3	Strumenti di verifica	31
3.4	Impegni e programmi	32

SEZIONE QUARTA

4.1	Come raggiungerci	Pag. 33
4.2	Numeri telefonici di maggiore utilità	34



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 2023 si è concluso il progetto di riorganizzazione ed ampliamento dei vari settori dedicati alla degenza, alle attività terapeutiche, ai servizi, alla didattica e alla ricerca, iniziato a seguito della stipula di un "accordo di programma" con la Regione Piemonte ed il comune di Torino.

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;
- Diritto di scelta: il cittadino può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale;
4. 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;
5. Umanizzazione: ogni servizio reso al cittadino deve essere contraddistinto da rispetto, cortesia e disponibilità;
6. Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere garantito attraverso la migliore e più;
7. Razionale utilizzazione delle risorse per il raggiungimento massimo dei risultati, in termini di salute.



1.3 L'ENTE TITOLARE DEL PRESIDIO

"Più cuore in quelle mani"

Il Presidio Sanitario San Camillo ha fatto parte, fino al 30 settembre 2025 delle strutture gestite dalla **Fondazione Opera San Camillo**.

La Fondazione "Opera San Camillo" nasceva il 23 dicembre 2008 su iniziativa della Provincia Religiosa Lombardo-Veneta dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi e rappresentava lo strumento specializzato attraverso il quale l'attuale Provincia Italiana intendeva attuare la sua missione in conformità ai tempi e secondo le proprie Costituzioni Religiose.

La Fondazione era 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, gestendo 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.

Dal 1 ottobre 2025, nell'ambito di un progetto di unificazione degli enti, la Fondazione è confluita nella **Provincia Nord Italiana dell'Ordine dei Ministri degli Infermi (Camilliani)**.

La Persona Umana resta 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 mantenere con il territorio in cui si opera per promuovere il miglioramento continuo oltre che il diritto alla salute.

La gestione amministrativa resta fondata su valori etici ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza.



1.4 I VALORI DELL'ENTE

I valori che ispirano l'agire dell'Ente 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.



1.5 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:

Intestatario: Provincia Nord Italiana dell'Ordine dei Ministri degli Infermi - Camilliani
IBAN: IT20R0306909606100000142049 BIC: BCITITMM
Causale: Donazione a sostegno dei progetti di ricerca del Presidio di Torino

1.6 ORGANIGRAMMA DEL PRESIDIO

Direttore Generale: *Dr. Gianluca Manzo*
Direttore Sanitario: *Dr. Francesco Arnoletti*
Direttore Amministrativo: *Dr. Gianluca Manzo*
Divisione di Recupero e Rieducazione Funzionale: *Direttore SC: Dott.ssa Gabriella Paglia*
Servizio di Radiologia ed Ecotomografia: *Direttore SC: Dr ssa Laura Grande*
Assistente Spirituale: *Padre Giancarlo Alessandria*
Ufficio URP (Relazioni con il Pubblico): *Dott.ssa Alessia Donati, Dott.ssa Jessica Autuori*

ORGANIGRAMMA

DIRETTORE GENERALE	DOTT. GIANLUCA MANZO gianluca.manzo@camilliani.net
DIRETTORE SANITARIO	DOTT. FRANCESCO ARNOLETTI francesco.arnoletti@camilliani.net
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	DOTT. GIANLUCA MANZO gianluca.manzo@camilliani.net
DIVISIONE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	DOTT.SSA GABRIELLA PAGLIA Direttore SC gabriella.paglia@camilliani.net
DIREZIONE Servizio Infermieristico Tecnico Riabilitativo Aziendale	DOTT.SSA ENZA BAGLIERI Dirigente S.I.T.R.A. enza.baglieri@camilliani.net
SERVIZI DIAGNOSTICI Radiologia ed Ecotomografia	DOTT.SSA LAURA GRANDE Responsabile servizio laura.grande@camilliani.net
ASSISTENZA RELIGIOSA	PADRE GIANCARLO ALESSANDRIA PADRE PIERO MONTAGNA
SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	DOTT.SSA ALESSIA DONATI DOTT.SSA JESSICA AUTUORI continuita.assistenziale.torino@camilliani.net
URP Ufficio Relazioni con il Pubblico	DOTT.SSA ALESSIA DONATI DOTT.SSA JESSICA AUTUORI urp.torino@camilliani.net



2.1 RICOVERO E ASSISTENZA

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 PPRI (Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale) compilata dal Medico Specialista Fisiatra, 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 in base alla disponibilità di posti letto ed alla eventuale condizione di priorità del trattamento riabilitativo. Il nominativo del paziente accettato viene inserito nell'apposito "registro dei ricoveri ordinari", consultabile presso la direzione sanitaria a disposizione di tutti i cittadini che vi abbiano interesse.



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. Per conoscere le tariffe della camera singola con differenza alberghiera, contattare l'ufficio ricoveri. Questa quota comprende esclusivamente l'utilizzo della camera singola dotata di tv, mini-frigo, 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 feriali (sabato escluso) dalle ore 8.00 alle ore 17.00. Una sezione del day Hospital è dedicata ai disturbi pervasivi dello sviluppo (DPS) in età evolutiva.

Ricovero paziente totalmente solvente

Sono possibili ricoveri totalmente solventi o in regime di convenzione con i principali fondi assicurativi. A richiesta è possibile accedere al ricovero in libera professione (attività libero professionale intramoenia) secondo le disposizioni nazionali e regionali in vigore.

PER INFORMAZIONI

0118199435

UFFICIO RICOVERI SSN, SOLVENTI E ASSICURATI

0118199435 - 0118199520

ricoveri.torino@camilliani.net

www.sancamillotorino.net

2.2 SOGGIORNO IN OSPEDALE

Al momento del ricovero programmato in ospedale è necessario presentarsi presso l'Ufficio ricoveri per effettuare la registrazione del ricovero.

Documenti e informazioni utili

È utile portare con sé eventuale documentazione medica riguardante la propria persona (lettere di dimissione, cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri, radiografie, analisi di laboratorio, ecc) ai fini di un più rapido e corretto inquadramento diagnostico-terapeutico.

È indispensabile portare:

- 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 un abbigliamento comodo, di magliette di cotone 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.** Al momento dell'ingresso in reparto viene fornita al paziente una lista dettagliata del materiale necessario.

Si consiglia di non tenere con sé, durante il ricovero, oggetti di valore o somme di denaro.

La direzione declina ogni responsabilità in caso di possibili furti o smarrimenti.

L'arrivo nel reparto di degenza

All'arrivo il paziente sarà accolto dal personale di reparto (coordinatore, infermiere, operatore socio sanitario), che si occuperà di effettuare l'accertamento infermieristico e di favorire il suo orientamento all'interno della struttura e del reparto assegnato. Nel corso della giornata sarà sottoposto alla visita medica d'ingresso.

I pasti

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione ore 7:30
- pranzo ore 12:00
- tè ore 16:00
- cena ore 18:30

Nel Presidio vi è una cucina interna in appalto a Markas Food: una dietista propone i menu quotidianamente in accordo con le specifiche indicazioni terapeutiche. È proibito consumare alcolici e alimenti provenienti dall'esterno della struttura; è proibito fumare all'interno dell'ospedale.



Informazioni sullo stato di salute

È diritto di ogni paziente ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulle cure in corso e sulla prognosi del caso. Ogni professionista sanitario dell'equipe che segue il percorso di cura fornirà informazioni e/o interventi educativi coerentemente con il proprio ambito di competenza. Il personale dell'ufficio ricoveri al momento dell'ingresso in struttura fornisce i riferimenti telefonici utili per mettersi in contatto con i medici di reparto e/o il coordinatore infermieristico. Esclusivamente le persone di riferimento indicate dal paziente (quando in grado di esplicitare) possono quindi ricevere informazioni sullo stato di salute. L'equipe di cura rispetta il segreto professionale e la riservatezza dei dati di cui è a conoscenza.

Orari di visita

Orario accesso in Struttura dei parenti e dei visitatori dei pazienti ricoverati

Le visite ai degenti sono possibili in questi orari.

Dal lunedì al sabato:

dalle ore 16.15 alle ore 20.00

Domenica e giorni festivi:

dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.15 alle 20.00

All'interno dei reparti i bambini di età inferiore ai 12 anni non possono entrare, non è possibile ricevere più di un visitatore per volta.

Permessi di uscita

L'autorizzazione per uscire dal Presidio viene concessa eccezionalmente dal medico di reparto in orario diurno.

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 secondo le regole di civile convivenza e può essere limitato dal personale di reparto in caso di particolari condizioni cliniche dei pazienti.

La dimissione

La dimissione avviene di norma entro le ore 10.00 dei giorni feriali. La data viene concordata in anticipo con il medico, al fine di permettere di organizzare al meglio il rientro al domicilio.

Al momento della dimissione viene consegnata al paziente la lettera di dimissione, utile anche al medico di medicina generale, contenente informazio-

ni sullo stato di salute, indicazioni su terapia farmacologica, eventuali cure e diete da seguire a casa e sui successivi controlli da effettuare. Viene inoltre consegnata la copia di tutti gli esami ematologici effettuati e dei referti radiografici. Al momento della dimissione verrà consegnato al paziente un questionario per la valutazione di gradimento del ricovero da inserire nell'apposita cassetta posta all'interno di ogni reparto di degenza. Tutti i pazienti sono pregati di compilare tale modulo in ogni sua parte per aiutarci a migliorare il nostro servizio.

Le figure professionali che compongono l'equipe di lavoro

- Direttore di struttura complessa (Primario)
- Dirigenti medici: fisiatri, neurologi, geriatri, cardiologo, radiologo, foniatra, psichiatra, neuropsichiatra infantile
- Coordinatori delle professioni sanitarie dell'area infermieristica e riabilitativa
- Infermieri
- Infermieri di continuità assistenziale
- Operatori socio sanitari (OSS)
- Ausiliari socio sanitari
- Operatori con funzioni di riabilitazione: fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, educatori professionali
- Tecnici di radiologia
- Psicologi
- Neuropsicologi
- Neuropsicomotricisti
- Operatori servizio accompagnamento pazienti
- Cappelano



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, 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.

Servizio di volontariato

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

I volontari AVO, all'interno del Presidio ed identificabili attraverso il camice di colore azzurro e il tesserino di riconoscimento, svolgono le attività di biblioteca circolante, assistenza al pasto; un pomeriggio alla settimana offrono attività di intrattenimento ludico-ricreativo per i pazienti.

Il sabato e la domenica i volontari dell'Ordine di Malta effettuano servizio di accompagnamento e compagnia ai pazienti.

Ristoro

È stato posizionato nell'atrio centrale un punto di ristoro dove si possono acquistare bevande calde e fredde e alimenti preconfezionati.

Parcheggio

Il parcheggio interno al Presidio è riservato al personale ed ai pazienti ambulatoriali. Si ricorda che è fruibile un parcheggio 200 metri sopra il Presidio all'ingresso di Villa Genero. **La Direzione non è responsabile di eventuali danni arrecati alle auto parcheggiate.**

Rete Wi-Fi

Il Presidio è collegato alla rete wi-fi. Le credenziali di accesso vengono consegnate dall'ufficio ricoveri al momento dell'ingresso in struttura.

Giornali e riviste

È possibile richiedere l'acquisto di giornali e riviste facendo riferimento al coordinatore di reparto.

Lavanderia

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



2.4 URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presso il Presidio Sanitario San Camillo è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), quale unità operativa dipendente dalla Direzione Generale.

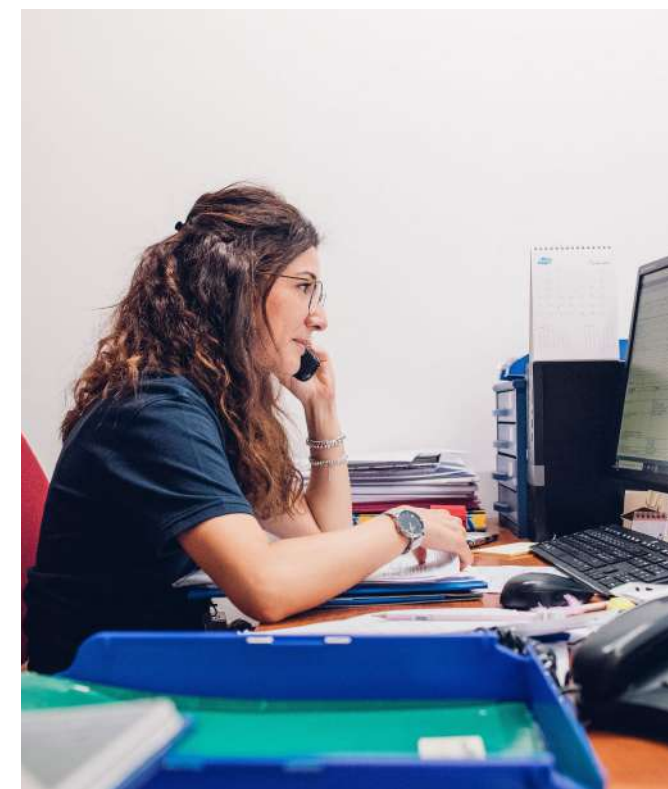
All'ufficio competono le seguenti funzioni:

1. Informazione
2. Accoglienza
3. Tutela
4. Partecipazione

**Responsabili dell'URP
sono le dottoresse
Alessia Donati
e Jessica Autuori**

Orari
Dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 16.00

Contatti
Tel. 011 81 99 484
urp.torino@camilliani.net



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:

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00

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 via mail
- 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.



2.5 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.

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.

La Carta si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti: Costituzione Italiana, artt. 2-3-32 (1948); Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, art. 25 (1948); Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1970); Carta dei Diritti del Malato, adottata dalla CEE (1979); Carta dei 33 Diritti del Cittadino, redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato (1980); I 14 Diritti dei Cittadini Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino approvato nel 1995.

2.6 SERVIZI AMBULATORIALI SPECIALISTICI EROGATI PRESSO IL PRESIDIO

Prestazioni SSN e private

Il Presidio San Camillo offre un servizio ambulatoriale che comprende visite mediche, prestazioni specialistiche di riabilitazione, radiologia convenzionale, ecotomografia, ecodoppler e densitometria ossea.

- Visita specialistica fisiatrice
- Visita neurologica
- Riabilitazione motoria per patologie ortopediche e neurologiche
- Riabilitazione neurocognitiva ecoguidata
- Riabilitazione delle sindromi vertiginose
- Riabilitazione delle incontinenze sfinteriche
- Rieducazione logopedica
- Terapia fisica strumentale
- Onde d'urto focali (mano medica)
- Terapia infiltrativa ecoguidata
- Osteopatia
- Valutazione, prevenzione e trattamento dell'osteoporosi

Prestazioni solo private

- Visita foniatrice
- Valutazione e trattamenti logopedici e valutazioni DSA
- Valutazione e rieducazione delle turbe neuropsicologiche
- Psicologia clinica
- Psicomotricità
- Terapia occupazionale
- Simulatore Guida Sicura per il mantenimento della patente
- Pilates clinico
- Massoterapia
- Agopuntura



Prestazioni del servizio di radiologia

- Radiografie tradizionali
- Indagini ecotomografiche (addome superiore e inferiore, articolari, tiroidea, tessuti molli, ghiandolari, mammaria e prostatica transrettale)
- Osteodensitometrie con tecnica D.E.X.A.
- Ecocolordoppler

Non si effettuano TAC, RMN ed esami contrastografici.

INFORMAZIONI

Tel. 011 81 99 411

PRENOTAZIONI SSN

Tramite sovracup al numero 800 000 500

PRENOTAZIONI PRIVATE

Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 / 14.00 - 16.00

Tel. 011 81 99 426

prenotazioni.torino@camilliani.net

Per dettagli visitare il sito
www.sancamillotorino.net alla pagina "prenota"

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 fluency 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)



2.7 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il servizio di continuità assistenziale è finalizzato al supporto dei familiari e al sostegno del paziente ricoverato che necessita di un trasferimento in una struttura per il proseguimento delle cure o di una dimissione protetta al domicilio. Il servizio collabora con il personale medico e infermieristico, agevolando i contatti con i Servizi territoriali di competenza nella pianificazione della dimissione del paziente, in un'ottica di integrazione dell'assistenza e continuità delle cure.

Aree di intervento

- Invalidità civile
- UVG, UMVD
- Richiesta ausili
- Percorso educativo
- Relazioni con il territorio

Responsabili del servizio

Alessia Donati
Dott.ssa in Servizio Sociale

Jessica Autuori
Dott.ssa in Scienze Infermieristiche,
dott.ssa in Nursing
delle Neuroscienze

Orari

Dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 16.00

Contatti

011 81 99 567
331 60 97 325

Email

continuita.assistenziale.torino@camilliani.net



2.8 FORMAZIONE UNIVERSITARIA E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Presidio ha svolto le numerose attività di formazione universitaria. Con l'Università di Torino e con il Politecnico di Torino sono attive delle convenzioni per esperienze di Job Placement di studenti, specificatamente per i Corsi di Laurea in Fisiatria, Fisioterapia, Infermieristica, Logopedia e Scienze dell'Educazione. Il Presidio è sede di tirocinio pratico per la professione di Psicologo e Neuropsicologo, accogliendo psicologi specializzandi delle Scuole di Specializzazione in Psicoterapia. È parte attiva della rete di formazione per i medici specializzandi in Medicina Fisica e Riabilitazione e per la Scuola di Formazione in Medicina Generale della Regione Piemonte. Inoltre, il Presidio è coinvolto dall'Università Cattolica di Roma e la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana per il Corso di Laurea in Terapia Occupazionale.

Il Presidio, inoltre eroga corsi di formazione ECM per i professionisti che lavorano all'interno e all'esterno della struttura.



3.1 STANDARD DI 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 DI 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.

Servizio qualità assistenziale e rischio clinico

Il'interno del Presidio vi è il Servizio di Qualità Assistenziale e Rischio Clinico congiunto al SITRA.

3.4 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



Strada Santa Margherita, 136 - Torino

-  In auto a 3 minuti da Piazza Vittorio Veneto
Area parcheggio per i pazienti con prenotazione
-  Con autobus GTT 56/53 poi 500m a piedi
-  Autolinea privata Cavourese n°179
Capolinea in Corso San Maurizio / Via Bava
Fermata davanti al Presidio

4.2 NUMERI TELEFONICI DI MAGGIORE UTILITÀ

RECEPTION: 011 81 99 411

REPARTO AZZURRO
Padre Giovanni Sandigliano

Direttore di struttura
Dott.ssa Gabriella Paglia

Dirigenti medici
Dottor Pietro Cerrato
Dottor Gianluca Franza

Referente infermieristica
Dott.ssa Maria Chiara Albonico

TELEFONO
Sala medici: 011 81 99 531
Sala infermieri: 011 81 99 526



REPARTO LILLA
Padre Vittorio Cova

Direttore di struttura
Dott.ssa Gabriella Paglia

Dirigenti medici
Dott. Piero Bottino
Dott.ssa Francesca Bardesono

Coordinatrice infermieristica
Dott.ssa Santina Carollo

TELEFONO
Sala medici: 011 81 99 419
Sala infermieri: 011 81 99 590

REPARTO GIALLO
Padre Florindo Rubini

Direttore di struttura
Dott.ssa Gabriella Paglia

Dirigenti medici
Dott. Marco Martini
Dott.ssa Emanuela Villata

Coordinatrice infermieristica
Dott.ssa Eliana Lazzaris

TELEFONO
Sala medici: 011 81 99 557
Sala infermieri: 011 81 99 563

REPARTO ROSSO
Padre Lorenzo Benzi

Direttore di struttura
Dott.ssa Gabriella Paglia

Dirigenti medici
Dott. Marco Di Monaco
Dott.ssa Silvia Di Carlo

Coordinatore infermieristico
Dott. Roberto Garbolino Boot

TELEFONO
Sala medici: 011 81 99 503
Sala infermieri: 011 81 99 524

REPARTO VERDE
Matteo Aliberti

Direttore di struttura
Dott.ssa Gabriella Paglia

Dirigenti medici
Dott.ssa Carlotta Castiglioni
Dott.ssa Giorgia Gays

Coordinatrice infermieristica
Dott.ssa Valeria Mungo

TELEFONO
Sala medici: 011 81 99 471
Sala infermieri: 011 81 99 506





PROVINCIA NORD ITALIANA DELL'ORDINE DEI MINISTRI DEGLI INFERMI (CAMILLIANI)

Presidio SANITARIO SAN CAMILLO

STRADA SANTA MARGHERITA 136

10131 TORINO

0118199411

urp.torino@camilliani.net

www.sancamillotorino.net

