

Carta dei Servizi



DOMUS
NOVA



Via Paolo Pavirani 44 - 48121 Ravenna

Call center: 0544 508 311 · Prenotazione ricoveri: 0544 508 381

domusnova@domusnova.it · www.domusnova.it

 [domusnovaravenna](https://www.facebook.com/domusnovaravenna)

Direttore Sanitario Dott. Eugenio de Liberali

Domus Nova S.p.A. · Via P. Pavirani 44 - 48121 Ravenna

Inscr. Reg. Imprese · C.F. · P.IVA 00195090394

Cap. Soc. € 900.000.000 - R.E.A. Ravenna n. 35370

Carta dei Servizi





Gentile Ospite,
quella che segue è la presentazione dei nostri
Ospedali.

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale
potrà conoscere meglio i valori e la missione del-
le nostre strutture.

Qui troverà l'organizzazione, i prodotti e i relativi
standard; approfondimenti per le aree di attività
di reparto e per le attività ambulatoriali e infine
presentazioni specifiche per le singole aree azien-
dali (area di degenza chirurgica, di degenza me-
dica, dialisi).

La carta dei servizi è un impegno di trasparenza
nei confronti dei cittadini

La invitiamo a visitare anche i nostri siti web:
www.domusnova.it
www.opsanfrancesco.it
con i suoi suggerimenti potrà partecipare al no-
stro miglioramento.



Dal 1961 al servizio della salute

Domus Nova fornisce prestazioni sanitarie qualificate ed efficaci nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e dei diritti del malato sanciti dalla Legge.

Sorta più di cinquanta anni fa per iniziativa di medici appassionati al proprio lavoro, svolge oggi la sua attività nei seguenti indirizzi:

- Ricovero e cura, articolati in diverse unità di degenza specialistiche
- Prestazioni dialitiche
- Prestazioni ambulatoriali specialistiche, fisioterapiche e di diagnostica strumentale

La nostra Vision è essere punto di riferimento ospedaliero per la salute dei cittadini del nostro territorio, integrativo ai presidi pubblici.

La nostra Mission quindi è mantenere le persone al centro dell'attenzione, migliorare continuamente i servizi, offrire soluzione ai problemi sanitari dei cittadini che ci scelgono, garantendo sicurezza, efficacia ed appropriatezza.

Dal 2008 Domus Nova ha applicato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 che dal 2012 è stato esteso anche all'attività di formazione continua.

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità consente di migliorare costantemente le attività svolte, per assicurare uno standard elevato per la soddisfazione degli Utenti.

Noi per Voi



L'Ospedale Privato Accreditato Domus Nova, offre servizi sanitari in cui il nostro impegno aziendale mette al centro la persona e le sue esigenze, in integrazione al Servizio Sanitario Nazionale.

Le attività sono esercitate nella più completa osservanza delle norme legislative, coerentemente con gli indirizzi organizzativi dettati da: Piano Sanitario Nazionale e Regionale, Piani Attuativi Locali, accordi con le Aziende Sanitarie Locali.

Per dare trasparenza alla propria politica e alle caratteristiche del servizio erogato, Domus Nova utilizza e promuove gli strumenti idonei a garantire una corretta e sistematica comunicazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione.



Ideali Valori Aspirazioni

Domus Nova offre un servizio improntato su criteri di cortesia, puntualità e affidabilità, partecipazione alle scelte sanitarie.

Rispetto e accoglienza

- Rispettare l'Utente cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, favorendo l'ottimizzazione dei rapporti tra Utente e operatori;

Professionalità

- Assicurare la massima professionalità degli operatori, mantenendo i più alti livelli di formazione permanente e di continuo aggiornamento;

Trasparenza

- Fornire informazioni chiare e corrette sui servizi offerti e sulle modalità di accesso alle prestazioni erogate
- Fornire una corretta informazione, tale da rendere la persona pienamente cosciente dei propri diritti e capace di prendere decisioni consapevoli;

Qualità

- Porre particolare attenzione alla qualità delle prestazioni erogate con il continuo controllo degli standard dichiarati

Rapporto medico-paziente

- Facilitare l'alleanza con il personale sanitario favorendo il rapporto tra medico e paziente nel perseguire il miglioramento del proprio stato di salute

Obiettivi

A photograph of a modern dental clinic. In the foreground, a green dental chair is positioned, facing away from the camera. The chair has a high backrest and a footrest. In the background, a large, circular, white light fixture is mounted on the ceiling. The walls are white, and there are various dental equipment and supplies visible on the walls and shelves.

Obiettivo di tutti noi che operiamo in questo Ospedale Privato Accreditato è di offrire piena disponibilità ed affidabilità al servizio della salute dei nostri Utenti.

Diritti

La salute è il bene più grande che possediamo e di cui abbiamo costantemente bisogno durante il corso della nostra vita.

Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, etnia, paese di provenienza, lingua, religione, opinione e condizione sociale.

Rispetto del tempo

Il rispetto del tempo dell'Utente è un valore fortemente sentito all'interno di Domus Nova, ci impegniamo a garantire tempi brevi di attesa, puntualità nell'erogazione delle prestazioni e refertazione rapida.

Domus Nova è in grado di garantire la refertazione in giornata dei più comuni esami di laboratorio e della maggior parte delle prestazioni diagnostiche per immagini, refertazione immediata delle indagini ecografiche e delle visite specialistiche.

Obiettivi



Rispetto dei ritmi

Ci impegniamo a mantenere condizioni ambientali e ritmi giornalieri il più possibile aderenti alla normale quotidianità, nel desiderio di creare minori disagi possibili derivanti dall'allontanamento dagli affetti familiari e dalle abitudini di vita.

Inoltre cerchiamo di ridurre al minimo l'attesa e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, favorendo l'umanizzazione dei rapporti nell'osservanza della massima riservatezza.

Autorizzazione Accreditamento Accordi

Lavoriamo operando all'interno dello schema identificato dalle 3 A del Sistema Sanitario Nazionale: Autorizzazione, Accreditamento, Accordi con le Aziende Sanitarie Locali, nel pieno e inderogabile rispetto degli equilibri economici e di efficacia gestionale.

Garanzie



Risorse

Garanzia al Cittadino che le risorse impiegate, a qualunque livello, in termini di materiali, tecnologie e risorse umane siano sempre adeguate affinché le prestazioni sanitarie e i servizi offerti soddisfino effettivamente le necessità diagnostiche e terapeutiche dei suoi Utenti

Privacy

Tutela della riservatezza, alla corretta gestione e conservazione dei dati personali acquisiti.

Rispetto del dovere di informare l'interessato dei propri diritti e delle modalità di trattamento dei dati attenendosi agli obblighi previsti dal D.Lgs 196/2003.

Qualità

Adesione alle Norme del Sistema Qualità per mantenere sotto controllo tutte le attività dal momento del primo contatto dell'Utente con l'Ospedale Privato fino alla conclusione delle prestazioni sanitarie (di ricovero, di ambulatorio) e del rilascio della relativa documentazione.

Formazione



Tutti i professionisti sanitari di Domus Nova hanno curriculum di alto livello, portano la loro esperienza e contribuiscono alla continua innovazione della struttura e dei servizi. Le prestazioni della clinica sono sempre aggiornate e qualificate proprio grazie al quotidiano contatto con i pazienti e alla costante formazione e aggiornamento professionale dell'intero staff.

Domus Nova, inoltre, è accreditata come impresa attiva e qualificata per la formazione continua in sanità. Come Provider ECM realizza attività formative attribuendo direttamente i crediti agli eventi formativi e rilasciando il relativo attestato ai partecipanti.

Responsabilità Sociale d'Impresa



Domus Nova è stato il primo ospedale italiano a redigere il proprio Bilancio Sociale.

La responsabilità sociale d'impresa (*Corporate Social Responsibility* ovvero CSR) è stata definita, sul Libro Verde della Commissione Europea del 2001, come “integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate”.

Nel documento è specificato che essere socialmente responsabili vuoi dire “non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate”.

Il tema della CSR va inquadrato, peraltro, nell'ambito delle politiche per la competitività dell'impresa e del sistema economico, ricollegandosi direttamente con il concetto di “sviluppo sostenibile”. Sostenibilità è la “capacità di una organizzazione di continuare, in maniera duratura nel tempo, le proprie attività, tenendo in debita considerazione l'impatto che queste ultime hanno sul capitale naturale, sociale e umano” (ISEA - Institute of Social and Ethical Accountability).

In altri termini, la CSR è il contributo che le imprese offrono allo sviluppo sostenibile.

Ufficio Qualità

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Riteniamo indispensabile conoscere l'opinione degli Utenti per valutare la qualità del nostro operato, avendo la certezza che sia utile ai fini di un miglioramento continuo.

Nelle aree di degenza e nel poliambulatorio sono a disposizione i questionari di rilevazione di soddisfazione dell'Utente, che possono essere lasciati negli appositi contenitori presenti in struttura.

L'Ufficio Qualità esegue un attento esame dei questionari compilati e ricevuti, con la finalità di recepire gli eventuali motivi di insoddisfazione per poi analizzarli.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione per la raccolta e la gestione dei reclami. Provvede ad informare, se necessario, la Direzione Sanitaria che attiverà eventuali azioni correttive. L'URP offre anche un servizio di ascolto e mediazione di eventuali conflitti che dovessero insorgere tra Utenti ed operatori.

Modalità di contatto:

- Recandosi direttamente all'ufficio per le Relazioni con il Pubblico
- Telefonicamente: 0544 508496
- Inviando una e-mail a: segreteria@domusnova.it

Accesso alle degenze



L'accesso al ricovero è sempre programmato e avviene in una delle seguenti modalità:

In regime di convenzione: L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale, di tessera sanitaria e di documento di riconoscimento. La spesa sanitaria per il ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Privatamente: L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale o dello Specialista di fiducia, di documento di riconoscimento. La spesa sanitaria per il ricovero è a carico del paziente o dell'ente assicurativo.

Orario di visita ai ricoverati

I reparti di degenza sono aperti al pubblico dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

L'accesso è consentito entro questa fascia oraria ad eccezione:

- dei momenti della visita medica
dalle ore 09.00 alle ore 11.30
dalle ore 16.00 alle ore 17.30
- della distribuzione delle terapie
- della distribuzione del vitto
alle ore 12.00 e alle ore 18.00.

Comfort alberghiero



Le camere di degenza sono quasi tutte a 2 letti con servizi igienici autonomi, sono dotate di televisore ed impianto di aria condizionata.

Il menù proposto dal servizio ristorazione è vario e garantito ed integrato dal servizio di dietologia clinica su prescrizione del medico. È possibile chiedere pasti anche per coloro che svolgono assistenza ai degenti.

Chi volesse usufruire di un maggior comfort può scegliere camere singole con un letto assistenza, a fronte del pagamento di una retta integrativa. Presso il nostro ospedale è possibile anche il ricovero in regime privato, con pagamento di tutte le spese mediche ed alberghiere, a carico dell'assistito o di compagnie assicurative.

Assistenza religiosa

Rivolgendosi al Coordinatore Tecnico Infermieristico è possibile chiedere la visita di un assistente religioso.

Catalogo dei prodotti principali di ricovero

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto di ricovero</i>	<i>Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero</i>
Chirurgia Generale	Colecistectomia	22
	Appendicectomia	5
	Interventi maggiori su intestino	13
	Ernia inguinale	19
	Interventi sui testicoli	20
	Interventi su esofago, stomaco, duodeno	10
Chirurgia Vascolare	Interventi perianali e pilonidali	18
	Procedura su vene	19
Chirurgia Ginecologica	Interruzioni di gravidanza	7
	Interventi su utero ed annessi anche per via laparoscopica	20
	Isteroscopia operativa	20
Chirurgia Ortopedica	Interventi sul piede	14
	Interventi sulla mano	17
	Interventi spalla, gomito e avambraccio	13
	Sostituzione di articolazione	20
	Artroscopia	15

Catalogo dei prodotti principali di ricovero

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto di ricovero</i>	<i>Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero</i>
Chirurgia Oculistica	Interventi sull'occhio	20
	Interventi sulle strutture extraoculari	15
Chirurgia Otorinolaringoiatrica	Interventi su seni paranasali e mastoide	18
	Rinoplastica	20
	Tonsillectomia	20

<i>Prodotto</i>	<i>Garanzia</i>	<i>Standard</i>
Medicina per acuti	accesso entro 24 ore *	>95%
	camera a due letti	>95%
	assistenza dietetica	>95%
Medicina per postacuti e riabilitazione estensiva	accesso entro 24 ore *	>95%
	camera a due letti	>95%
	assistenza dietetica	>95%

** dalla prenotazione*

per tutti i ricoveri è possibile, in base alle disponibilità, richiedere una camera con secondo letto a disposizione.

Accesso al poliambulatorio e ai servizi

Il poliambulatorio multidisciplinare è dotato di moderne tecnologie e di ambulatori attrezzati, che si avvalgono delle prestazioni di Specialisti di comprovata esperienza. L'Utente può accedere al poliambulatorio previa prenotazione, **sia in libera professione che in convenzione con il SSN.**

La prenotazione può essere richiesta direttamente all'accoglienza del Poliambulatorio, oppure telefonicamente allo **0544 508311** o collegandosi al nostro sito **www.domusnova.it**

La prenotazione per le prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale viene eseguita dagli uffici CUP (uno di questi è presente in struttura presso il Punto di Accettazione), secondo agende concordate tra AUSL e Domus Nova.

La refertazione di ogni visita specialistica viene di regola consegnata alla fine della prestazione.

Punto prelievi per analisi di laboratorio

Il Servizio è a pagamento con accesso libero e senza prenotazione.

Gli orari di prelievo sono: **dal lunedì al sabato dalle ore 7 alle ore 9.**

I referti sono consultabili e stampabili anche on line accedendo con le credenziali rilasciate al momento dell'accettazione.

Accesso al poliambulatorio e ai servizi



Diagnostica per immagini

L'accesso al Servizio di Diagnostica per Immagini può avvenire in regime di convenzione tramite prenotazione presso i punti CUP o in libera professione previo appuntamento telefonico al numero 0544 508311, previa richiesta medica.

Il Reparto di radiologia è dotato dei software più moderni ed innovativi, oltre agli apparecchi digitali in 3D è presente una Risonanza Magnetica ad alto campo Total body con cui è possibile studiare esami sia articolari che complessi con e senza mezzo di contrasto. I referti sono consultabili e stampabili anche on line accedendo con le credenziali rilasciate al momento dell'accettazione.

Fisioterapia

L'accesso al presidio ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione avviene con prenotazione e le prestazioni sono erogate in regime di libera professione, con richiesta medica.

Poliambulatorio odontoiatrico

Il poliambulatorio odontoiatrico Domus Nova nasce nel gennaio 2010 per completare i servizi offerti dal nostro ospedale ai suoi Utenti. Nel corso degli anni si è arricchito di professionisti in grado di soddisfare a 360° le esigenze dei pazienti, offrendo un servizio completo e all'avanguardia in libera professione.

Standard dei prodotti ambulatoriali

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto ambulatoriale</i>	<i>Giorni di attesa per le attività in libera professione *</i>
Angiologia	visita	1
	diagnostica	1
Cardiologia	visita	1
	diagnostica	3
Chirurgia Generale	visita	2
Chirurgia Plastica	visita	6
Chirurgia Proctologica	visita	3
Dermatologia	visita	2
Dietologia	visita	2
Ecografia	diagnostica	3
Endocrinologia	visita	5
Endocrinologia Pediatrica	visita	7
Endoscopia Digestiva	diagnostica	5
Fisioterapia	trattamento	2
Gastroenterologia	visita	3
Geriatría	visita	5
Ginecologia e Ostetricia	visita	1
	diagnostica	2

* *giorni lavorativi*

Standard dei prodotti ambulatoriali

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto ambulatoriale</i>	<i>Giorni di attesa per le attività in libera professione *</i>
Medicina dello Sport	visita+ECG	6
Medicina Interna	visita	2
Nefrologia	visita	7
Neurologia	visita	3
Ortopedia	visita	2
Pediatria	visita	4
Podologia	visita/trattamento	5
Psicologia	visita	4
Punto Prelievi	prelievo	0
Radiologia	diagnostica	0
	RMN	3
Senologia	visita	7
	diagnostica	7
Spirometria	diagnostica	5
Terapia del Dolore	visita	3
Urologia - Andrologia	visita	2

** giorni lavorativi*

A photograph showing a group of business professionals in suits. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip, symbolizing a deal or agreement. The background is slightly blurred, showing several other people in business attire looking towards the camera.

Convenzioni

Operando e investendo in prevenzione, Domus Nova ha messo a punto programmi innovativi di controllo per l'individuazione precoce di patologie, applicabili ai singoli Utenti o ad aziende che ne facciano richiesta per i propri dipendenti.

È per questo che Domus Nova è convenzionata direttamente con diverse imprese tra le più importanti del territorio.

In base all'esigenza del richiedente vengono offerti servizi sanitari in ottica di prevenzione in ottemperanza agli obblighi di legge.

Assicurazioni

Domus Nova si avvale di partner affidabili per l'erogazione di prestazioni diagnostiche e di ricoveri in regime di rimborso diretto e indiretto.

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE



Fasfi

SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO
CAMPA
Mutua Sanitaria Integrativa

Previmedical
Servizi per la Sanità Integrativa

L'elenco completo ed aggiornato delle Aziende, degli Enti e delle Associazioni convenzionate con Domus Nova è consultabile sul sito www.domusnova.it

Contatti



Via Paolo Pavirani 44 - 48121 Ravenna
Call center: 0544 508311



Via Amalasunta 20 - 48123 Ravenna
Call center: 0544 458311



Assicurazioni

Clinica San Francesco si avvale di partner affidabili per l'erogazione di prestazioni diagnostiche e di ricoveri in regime di rimborso diretto e indiretto.

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE



Fasfi

SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO
CAMPA
Mutua Sanitaria Integrativa

Previmedical
Servizi per la Sanità Integrativa

L'elenco completo ed aggiornato delle Aziende, degli Enti e delle Associazioni convenzionate con Clinica San Francesco è consultabile sul sito www.opsanfrancesco.it



Convenzioni

Operando e investendo in prevenzione, Clinica San Francesco ha messo a punto programmi innovativi di controllo per l'individuazione precoce di patologie, applicabili ai singoli Utenti o ad aziende che ne facciano richiesta per i propri dipendenti.

È per questo che Clinica San Francesco è convenzionata direttamente con diverse imprese tra le più importanti del territorio.

In base all'esigenza del richiedente vengono offerti servizi sanitari in ottica di prevenzione in ottemperanza agli obblighi di legge.

Catalogo dei prodotti ambulatoriali

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto ambulatoriale</i>	<i>Giorni di attesa per le attività in libera professione *</i>
Fisioterapia	trattamento	2
Geriatria	visita	3
Neurologia	visita diagnostica	3 10
Oculistica	visita	2
Omotossicologia	visita	1
Ortopedia	visita	2
Ortottica	visita/trattamento	1
Otorinolaringoiatria	visita	1
Punto Prelievi		0
Radiologia	diagnostica	1
Urologia - Andrologia	visita	5

** giorni lavorativi*

Catalogo dei prodotti ambulatoriali

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto ambulatoriale</i>	<i>Giorni di attesa per le attività in libera professione *</i>
Angiologia	visita	1
	diagnostica	1
Cardiologia	visita	1
	diagnostica	1
Cardiologia Pediatrica	diagnostica	1
	visita	3
Chirurgia Generale	visita	2
Chirurgia Proctologica	visita	2
Densitometria	diagnostica	1
Dermatologia	visita	5
Ecografia	diagnostica	1

* giorni lavorativi



Punto prelievi per analisi di laboratorio

Il servizio è ad accesso in libera professione o tramite ente assicurativo, non è necessaria la prenotazione.

Gli orari di prelievo sono: **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 9.00.**

Diagnostica per immagini

L'accesso al servizio di diagnostica per immagini può avvenire con richiesta medica, in regime di convenzione tramite prenotazione presso gli uffici CUP, o a pagamento previo appuntamento telefonico al numero 0544 458311

Fisioterapia

La Clinica San Francesco ha sviluppato al suo interno un centro di fisioterapia capace di soddisfare ogni tipo di criticità in ambito riabilitativo.

La professionalità dei nostri fisioterapisti può essere richiesta anche a domicilio, la prima seduta sarà a carattere valutativo, successivamente si stabilirà la stesura del programma riabilitativo. Il servizio risponde alle esigenze dei percorsi post-operatori e, degli anziani e di chi non è autosufficiente.

E' possibile accedere al centro in libera professione prenotando al numero 0544 458487

Accesso al poliambulatorio e ai servizi

Poliambulatorio multidisciplinare dotato di moderne tecnologie e di ambulatori attrezzati, che si avvalgono delle prestazioni di Specialisti di comprovata esperienza. L'Utente può accedere al poliambulatorio previa prenotazione sia in libera professione che in convenzione con il SSN.

La prenotazione può essere richiesta direttamente all'accoglienza del Poliambulatorio, oppure telefonicamente allo 0544 458311.

La prenotazione per le prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale viene eseguita dagli uffici CUP (uno di questi è presente in struttura presso il Punto di Accettazione), secondo agende concordate tra AUSL e la Clinica San Francesco.

La refertazione di ogni visita specialistica viene di regola consegnata alla fine della prestazione.



Catalogo dei prodotti principali di ricovero

<i>Disciplina</i>	<i>Tipologia/Prodotto di ricovero</i>	<i>Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero</i>
Chirurgia Generale	ernia inguinale	25
	interventi perineali e pilonidali	30
Chirurgia Vascolare	Procedura venosa	30
	Interventi sul piede	30
Chirurgia Ortopedica	Interventi sulla mano	20
	Interventi spalla, gomito e avambraccio	30
	Sostituzione di articolazione	45
	Artroscopia	30

Pre-operatorio

Gli esami e le visite necessarie per l'intervento programmato vengono eseguiti gratuitamente e in regime ambulatoriale, nei giorni che precedono l'intervento.

Tutti i pre-ricoveri di Chirurgia Generale e di Ortopedia sono gestiti dall'ambulatorio dedicato. Il paziente viene seguito dal personale infermieristico durante tutto il percorso per la preparazione all'intervento.

Il personale dell'ambulatorio consegna il materiale informativo riguardante la preparazione all'intervento e le modalità di accesso per il giorno del ricovero.

Durante il percorso pre-operatorio l'Utente firmerà le informative ex art.13 D.lgs.196/2003 in materia di protezione dei dati personali.



Accesso alle degenze



L'accesso al ricovero è sempre programmato e avviene in una delle seguenti modalità:

In regime di convenzione: L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale, di tessera sanitaria e di documento di riconoscimento. La spesa sanitaria per il ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Privatamente: L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale o dello Specialista di fiducia, di documento di riconoscimento e di tessera sanitaria. La spesa sanitaria per il ricovero è a carico del paziente o dell'ente assicurativo.

Ricovero privato e comfort alberghiero

Le camere di degenza sono quasi tutte a due letti con servizio igienico privato, televisore ed impianto di aria condizionata. Chi volesse usufruire di un maggiore comfort può scegliere camere singole con un letto assistenza, a fronte del pagamento di una retta integrativa. Presso il nostro ospedale è possibile anche il ricovero in regime privato, con pagamento di tutte le spese mediche ed alberghiere a carico dell'assistito o di compagnie assicurative. Costi e modalità possono essere richiesti all'ufficio accettazione e degenze.

Ufficio Qualità

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Riteniamo indispensabile conoscere l'opinione degli Utenti per valutare la qualità del nostro operato, avendo la certezza che sia utile ai fini di un miglioramento continuo.

Nelle aree di degenza e nel poliambulatorio sono a disposizione i questionari di rilevazione di soddisfazione dell'Utente, che possono essere lasciati negli appositi contenitori presenti in struttura.

L'Ufficio Qualità esegue un attento esame dei questionari compilati e ricevuti, con la finalità di recepire gli eventuali motivi di insoddisfazione per poi analizzarli.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione per la raccolta e la gestione dei reclami. Provvede ad informare, se necessario, la Direzione Sanitaria che attiverà eventuali azioni correttive. L'URP offre anche un servizio di ascolto e mediazione di eventuali conflitti che dovessero insorgere tra Utenti ed operatori.

Modalità di contatto:

- Recandosi direttamente all'ufficio per le Relazioni con il Pubblico
- Telefonicamente: 0544 458311
- Inviando una e-mail a:
comunicazione@opsanfrancesco.it

Garanzie

Risorse

Garanzia al Cittadino che le risorse impiegate, a qualunque livello, in termini di materiali, tecnologie e risorse umane siano sempre adeguate affinché le prestazioni sanitarie e i servizi offerti soddisfino effettivamente le necessità diagnostiche e terapeutiche dei suoi Utenti

Privacy

Tutela della riservatezza, alla corretta gestione e conservazione dei dati personali acquisiti.

Rispetto del dovere di informare l'interessato dei propri diritti e delle modalità di trattamento dei dati attenendosi agli obblighi previsti dal D.Lgs 196/2003.

Qualità

Adesione alle Norme del Sistema Qualità per mantenere sotto controllo tutte le attività dal momento del primo contatto dell'Utente con l'Ospedale Privato fino alla conclusione delle prestazioni sanitarie (di ricovero, di ambulatorio) e del rilascio della relativa documentazione.

Formazione

Tutti i professionisti sanitari della Clinica San Francesco hanno curriculum di alto livello, portano la loro esperienza e contribuiscono alla continua innovazione della struttura e dei servizi. Le prestazioni della clinica sono sempre aggiornate e qualificate proprio grazie al quotidiano contatto con i pazienti e alla costante formazione e aggiornamento professionale dell'intero staff.

Obiettivi



Rispetto dei ritmi

Ci impegniamo a mantenere condizioni ambientali e ritmi giornalieri il più possibile aderenti alla normale quotidianità, nel desiderio di creare minori disagi possibili derivanti dall'allontanamento dagli affetti familiari e dalle abitudini di vita.

Inoltre cerchiamo di ridurre al minimo l'attesa e le formalità necessarie per l'accesso ai Servizi, favorendo l'umanizzazione dei rapporti nell'osservanza della massima riservatezza.

Autorizzazione Accreditamento Accordi

Lavoriamo operando all'interno dello schema identificato dalle 3 A del Sistema Sanitario Nazionale: Autorizzazione, Accreditamento, Accordi con le Aziende Sanitarie Locali, nel pieno e inderogabile rispetto degli equilibri economici e di efficacia gestionale.

Obiettivi



Obiettivo di tutti noi che operiamo in questo Ospedale Privato Accreditato è di offrire piena disponibilità ed affidabilità al servizio della salute dei nostri Utenti.

Diritti

La salute è il bene più grande che possediamo e di cui abbiamo costantemente bisogno durante il corso della nostra vita.

Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, etnia, paese di provenienza, lingua, religione, opinione e condizione sociale.

Rispetto del tempo

Il rispetto del tempo dell'Utente è un valore fortemente sentito all'interno della Clinica San Francesco, ci impegniamo a garantire tempi brevi di attesa, puntualità nell'erogazione delle prestazioni e refertazione rapida.

Refertazione in giornata dei più comuni esami di laboratorio e della maggior parte delle prestazioni diagnostiche per immagini, refertazione immediata delle indagini ecografiche e delle visite specialistiche.



Ideali Valori Aspirazioni

La Clinica San Francesco offre un servizio improntato su criteri di cortesia, puntualità e affidabilità, partecipazione alle scelte sanitarie.

Rispetto e accoglienza

- Rispettare l'Utente cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, favorendo l'ottimizzazione dei rapporti tra Utente e operatori;

Professionalità

- Assicurare la massima professionalità degli operatori, mantenendo i più alti livelli di formazione permanente e di continuo aggiornamento;

Trasparenza

- Fornire informazione chiare e corrette sui servizi offerti e sulle modalità di accesso alle prestazioni erogate
- Fornire una corretta informazione, tale da rendere la persona pienamente cosciente dei propri diritti e capace di prendere decisioni consapevoli;

Qualità

- Porre particolare attenzione alla qualità delle prestazioni erogate con il continuo controllo degli standard dichiarati

Rapporto medico-paziente

- Facilitare l'alleanza con il personale sanitario favorendo il rapporto tra medico e paziente nel perseguire il miglioramento del proprio stato di salute

Noi per Voi



L'Ospedale Privato Accreditato Clinica San Francesco, offre servizi sanitari in cui il nostro impegno aziendale mette al centro la persona e le sue esigenze, in integrazione al Servizio Sanitario Nazionale.

Le attività sono esercitate nella più completa osservanza delle norme legislative, coerentemente con gli indirizzi organizzativi dettati da: Piano Sanitario Nazionale e Regionale, Piani Attuativi Locali, accordi con le Aziende Sanitarie Locali.

Per dare trasparenza alla propria politica e alle caratteristiche del servizio erogato, la Clinica San Francesco utilizza e promuove gli strumenti idonei a garantire una corretta e sistematica comunicazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

A photograph of a hospital room. In the foreground, a hospital bed with a white sheet and a blue plastic headboard is visible. Above the bed, there is a metal frame with a curved arm and a hanging device. To the right, a metal stand with a horizontal bar is attached to the wall. The background is a plain white wall.

Dal 1942 al servizio della salute

La Clinica San Francesco fornisce prestazioni sanitarie qualificate ed efficaci nel rispetto del principio di uguaglianza, imparzialità e dei diritti del malato sanciti dalla Legge.

Sorta più di settanta anni fa per iniziativa di medici appassionati del proprio lavoro, svolge oggi la sua attività nei seguenti indirizzi:

- Ricovero e cura, articolati in diverse unità di degenza specialistiche
- Prestazioni ambulatoriali specialistiche, fisioterapiche e di diagnostica strumentale

La nostra Vision è essere punto di riferimento ospedaliero per la salute dei cittadini del nostro territorio, integrativo ai presidi pubblici. La nostra Mission quindi è mantenere le persone al centro dell'attenzione, migliorare continuamente i servizi, offrire soluzione ai problemi sanitari dei cittadini che ci scelgono, garantendo sicurezza, efficacia ed appropriatezza.

La Direzione



Gentile Ospite,
quella che segue è la presentazione dei nostri
Ospedali.

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale
potrà conoscere meglio i valori e la missione del-
le nostre strutture.

Qui troverà l'organizzazione, i prodotti e i relativi
standard; approfondimenti per le aree di attività
di reparto e per le attività ambulatoriali e infine
presentazioni specifiche per le singole aree azien-
dali (area di degenza chirurgica, di degenza me-
dica, dialisi).

La carta dei servizi è un impegno di trasparenza
nei confronti dei cittadini.

La invitiamo a visitare anche i nostri siti web:

www.domusnova.it

www.opsanfrancesco.it

con i suoi suggerimenti potrà partecipare al no-
stro miglioramento.

Carta dei Servizi



Clinica
San Fran



Clinica
San
Francesco



**Clinica
San
Francesco**

Via Amalasunta 20 - 48123 Ravenna
Call center: 0544 458 311

info@opsanfrancesco.it · www.opsanfrancesco.it



clinica san francesco ravenna

Direttore Sanitario Dott. Eugenio de Liberali

Casa di cura San Francesco S.p.A.
Via Amalasunta, 20 - 48123 Ravenna (RA)

CF /P.iva/Reg.Imp. RA n. 00200150399
Cap.Soc.i.v. € 511.401,00 - REA n. 37300 RA
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento
ex art. 2497 bis C.C. da parte di "DOMUS NOVA S.p.A."

Carta dei Servizi



**Clinica
San
Francesco**