

# CARTA DEI SERVIZI DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO



INGRESSO A



SAN  
FRANCESCO





Via Paolo Pavirani, 44 - 48121 Ravenna  
Tel: 0544.508311



SAN  
FRANCESCO

domusnova@domusnova.it  
www.domusnova.it

Direttore Sanitario Dott. Paolo Masperi

Via Atalarico - 48121 Ravenna  
Tel: 0544.508311

DOMUS  
NOVA





- 3** CARTA DEI SERVIZI
- 4** IL GRUPPO GHC
- 5** DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO
- 8** UFFICIO QUALITA' E URP
- 9** SPECIALITA' CHIRURGICHE
- 11** ACCESSO ALLE DEGENZE PERCORSO
- 12** PREOPERATORIO
- 13** SALE OPERATORIE
- 14** MEDICINA E LUNGODEGENZA
- 15** DIALISI
- 16** ENDOSCOPIA DIGESTIVA
- 20** PRODOTTI AMBULATORIALI
- 22** PREVENZIONE E INNOVAZIONE: WELFARE AZIENDALE
- 23** CONVENZIONI E ASSICURAZIONI
- 24** REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE



# CARTA DEI SERVIZI

*La salute è il bene più prezioso  
che l'Uomo possa avere*

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è un impegno di trasparenza nei confronti dei cittadini ed uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al cittadino-utente di essere informato e di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Essa deve dare, con la piena collaborazione ed il coinvolgimento dei suoi protagonisti, ossia tutti i professionisti, gli operatori sanitari, i cittadini-utenti ed i loro rappresentanti, le indicazioni fondamentali per costruire e conoscere la nuova realtà ospedaliera.

A tale scopo, Domus Nova intende far sì che Lei possa conoscere l'intera struttura sanitaria ed i servizi messi a Sua disposizione, gli obiettivi che si intendono raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire, al presente ed in futuro, la migliore qualità assistenziale.



## IL GRUPPO GHC



Domus Nova S.r.l. appartiene alla Società GHC (Garofalo Health Care), primo ed unico gruppo italiano quotato nel segmento Star della Borsa di Milano nel settore dell'healthcare, costituito da strutture sanitarie di eccellenza, operanti nei diversi comparti sanitari (ospedaliero, territoriale e socio-assistenziale) e situate nelle regioni più virtuose del Nord e Centro Italia.

La missione di GHC è sviluppare la propria capacità di aggregare strutture sanitarie di eccellenza, in linea con i valori e la visione del Gruppo, potenziandone, attraverso l'annessione, le virtualità ed efficientandone le risorse per diventare il primo gruppo di riferimento a livello nazionale.

Oltre a ciò si pone l'obiettivo di creare un modello la cui elevata qualità è garantita da un sistema "patient-centered", elemento che si concretizza attraverso il rispetto delle preferenze, dei bisogni e dei valori del singolo paziente. Modello a cui sono allineate tutte le strutture del Gruppo e tutti gli operatori che con esso collaborano.

**“La Salute E' Il Bene Piu' Prezioso Che L'uomo Possa Avere”** è infatti il principio guida che ha ispirato costantemente il cammino di Raffaele Garofalo e tutti i suoi collaboratori.

Quale bene primario e necessario, la salute va salvaguardata, tutelata e curata, attraverso diagnosi e terapie che considerano l'uomo nella sua interezza psico-fisica e sociale.

Per tale motivo l'attività professionale ed imprenditoriale di ogni istituto, è rivolta a garantire l'umanizzazione delle cure e l'eccellenza delle prestazioni sanitarie ed assistenziali erogate, sempre al passo con i tempi sia per quanto riguarda la ricerca e la conoscenza scientifica, sia sotto l'aspetto delle innovazioni tecnologiche impiegate e della messa in opera di processi organizzativi altamente performanti.



# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

L'Ospedale Privato San Francesco, operante dal 1942, è stata la prima struttura privata di Ravenna. Domus Nova, invece, ha cominciato la sua attività sanitaria nel 1961, quando alcuni medici decisero di dedicare la propria opera professionale e umana alla cura del prossimo, avviando un nuovo servizio che avesse come obiettivo la salute e l'accoglienza dei pazienti.

Domus Nova e San Francesco offrono servizi sanitari in integrazione al Servizio Sanitario Nazionale operando all'interno dello schema identificato dalle 3A: Autorizzazione, Accredimento e Accordi con le Aziende Sanitarie Locali, nel pieno e inderogabile rispetto degli equilibri economici e di efficacia gestionale.

Domus Nova e San Francesco aderiscono 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. Al fine di garantire i più elevati livelli qualitativi di erogazione dei propri servizi, Domus Nova ha ottenuto la Certificazione di Qualità sin dal 1999 con riferimento ai requisiti UNI EN ISO 9001-2015.



# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

Le linee fondamentali sulle quali Domus Nova e San Francesco hanno impostato le proprie tipologie assistenziali e le modalità di diagnosi e cura, sono volte a considerare il paziente-utente “l’elemento centrale”, il perno sul quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti gli operatori.

La finalità di Domus Nova e San Francesco è quella di tutelare il diritto alla salute di ogni cittadino attribuendo, inoltre, allo stesso il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati in termini di efficienza, di personalizzazione e di efficacia.

La tutela del diritto alla salute presuppone il riconoscimento e la difesa dei seguenti principi, accolti e propugnati da Domus Nova e San Francesco nello svolgimento della propria attività assistenziale:

## **Libertà di scelta**

La libertà di scelta del cittadino costituisce il primo elemento fondamentale per orientare un’Azienda Assistenziale, ed il numero delle opzioni costituisce il baricentro dell’orientamento dell’organizzazione dei servizi sanitari e della tipologia dei presidi da privilegiare.

## **Diritto di informazione**

Il cittadino deve essere informato su cosa è necessario fare per tutelare la propria salute, e deve quindi essere correttamente indirizzato dove può trovare tali risorse e come ne può beneficiare. Questa Carta dei Servizi contiene informazioni adeguate e utili affinché il cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita, e, non ultimo, al suo stato di salute.

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

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 genere, etnia, paese di provenienza, lingua, religione, opinione e condizione sociale.

### **Rispetto del tempo**

Domus Nova e San Francesco si impegnano a garantire tempi brevi di attesa, puntualità nell'erogazione delle prestazioni e refertazione rapida.

### **Diritto di critica**

Le osservazioni, i consigli e le critiche costituiscono gli indicatori della qualità dei singoli servizi e quindi dell'intera struttura.

Le valutazioni effettuate attraverso l'analisi dei questionari, i reclami ed i suggerimenti dati, costituiranno gli elementi portanti per l'orientamento dell'operare futuro affinché si stabilisca un rapporto di fiducia crescente tra il cittadino e Domus Nova e San Francesco.

### **Umanizzazione delle cure**

Domus Nova e San Francesco sono impegnate a rendere i luoghi dell'assistenza e i percorsi diagnostico-terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica cercando 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.



# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

## UFFICIO QUALITÀ E URP

Domus Nova e San Francesco ritengono indispensabile conoscere l'opinione degli Utenti, 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 nelle strutture.

Si occupa di redigere la documentazione ufficiale di procedure, istruzioni operative e report a cui tutto il personale sanitario e amministrativo deve attenersi per il corretto funzionamento di ogni attività svolta in Domus Nova e San Francesco.

A seguito di 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.

Offre anche un servizio di ascolto e mediazione di eventuali conflitti insorti tra Utenti ed operatori.

### MODALITÀ DI CONTATTO



Telefonicamente: 0544.508496

Inviando una e-mail a: [spo@domusnova.it](mailto:spo@domusnova.it)

# SPECIALITA' CHIRURGICHE

Domus Nova e San Francesco sono accreditate e convenzionate col Sistema Sanitario Nazionale. Offrono prestazioni in regime di ricovero ordinario, Day Surgery e Day Hospital.

DISCIPLINA	TIPOLOGIE DI INTERVENTO
<b>Chirurgia Generale</b>	<b>Colecistectomia</b> <b>Appendicectomia</b> <b>Ernia inguinale e ombelicale</b> <b>Interventi perianali e pilonidali</b>
<b>Chirurgia Vascolare</b>	<b>Procedura su vene</b> <b>Safenectomia</b> <b>Varicectomia</b>
<b>Chirurgia Ginecologica</b>	<b>Interruzioni di gravidanza</b> <b>Interventi su utero ed annessi anche per via laparoscopica</b> <b>Isteroscopia operativa e diagnostica</b>
<b>Chirurgia Ortopedica</b>	<b>Interventi su piede, mano, spalla ginocchio, gomito, avambraccio e anca</b> <b>Sostituzione di articolazione di ginocchio, spalla, anca, caviglia, gomito</b> <b>Artroscopia ginocchio e spalla</b> <b>Interventi sulla colonna vertebrale</b>



# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

DISCIPLINA	TIPOLOGIE DI INTERVENTO
------------	-------------------------

**Chirurgia Oculistica**

**Interventi sull'occhio  
Interventi sulle strutture extraoculari  
Interventi di asportazione cataratta  
Interventi per cura del glaucoma**

DISCIPLINA	TIPOLOGIE DI INTERVENTO
------------	-------------------------

**Medicina per acuti  
Medicina per post- acuti  
e riabilitazione estensiva**

**Accesso entro 24 ore  
Ricoveri terapeutici  
Ricoveri diagnostici  
Assistenza dietetica  
Assistenza riabilitativa**

# ACCESSO ALLE DEGENZE

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

## Il 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, salvo nel caso di scelta di trattamento in camera riservata.

## Privatamente

L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del medico di medicina generale o dello specialista di fiducia, di tessera sanitaria e documento di riconoscimento.

La spesa sanitaria per il ricovero è a carico del paziente o dell'ente assicurativo.

## INFORMAZIONI DI DEGENZA



Al momento del ricovero si consiglia di portare con sé indumenti e oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, indumenti intimi e da notte, possibilmente in fibre naturali ed eventuali ricambi.

Si consiglia di non portare con sé oggetti di valore.

Le visite e l'assistenza dei pazienti sono regolamentate nei singoli reparti dal personale sanitario.

Gli orari di accesso ai reparti verranno tenuti aggiornati sul sito web

[www.domusnova.it](http://www.domusnova.it)





## PERCORSO PREOPERATORIO

Gli esami e le visite necessarie per gli interventi chirurgici programmati vengono eseguiti in regime ambulatoriale, nei giorni che precedono l'intervento.

La programmazione delle prestazioni pre-operatorie viene gestita telefonicamente dall'UPR (Ufficio Prenotazione Ricoveri).

E' possibile consultare e scaricare i documenti relativi ai consensi informati e le informazioni degli interventi chirurgici sul nostro sito web [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it) (accedendo dal menu SERVIZI – INFORMAZIONI UTILI – INFORMATIVE)



### UFFICIO PRENOTAZIONE RICOVERI:

Tel: 0544.508381 - dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 15.00

email: [spo@domusnova.it](mailto:spo@domusnova.it)

### UFFICIO PRENOTAZIONE INTERVENTI OCULISTICI:

Tel: 0544.458620 – dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle ore 13.00

email: [upr.oculistica@domusnova.it](mailto:upr.oculistica@domusnova.it)



## SALE OPERATORIE

Il nuovo blocco operatorio di Domus Nova è stato inaugurato il 21 settembre 2019 e rappresenta un'eccellenza tecnologica, con una particolare cura dell'accoglienza verso il paziente. Le quattro sale chirurgiche sono tutte integrate con sistemi di ultima generazione che permettono ai chirurghi di sfruttare video e immagini digitali durante gli interventi, con beneficio per il loro lavoro e maggiore sicurezza per il paziente.

Ogni sala è interconnessa con il sistema informatico, permettendo di effettuare telemedicina e videoconferenze con livelli qualitativi all'avanguardia.

La completa dotazione di chirurgia robotica e navigata in ambito ortopedico tecnologica di eccellenza del nostro blocco operatorio e l'innovativo sistema di visualizzazione delle immagini radiologiche di tipo Touchless, permettono ai chirurghi di consultare immagini TAC, Risonanze e X-Ray senza toccare lo schermo, mantenendo pertanto la totale sterilità anche ad intervento in corso.

Il sistema di comandi sala fornisce in tempo reale informazioni visive sullo stato dei sistemi monitorati e permette la visualizzazione e la regolazione dei valori ambientali essenziali attraverso un grande pannello touchscreen.

Tutti gli interventi di Oculistica, vengono svolti presso la struttura San Francesco, dove sono presenti macchinari diagnostici di ultima tecnologia e una sala operatoria oculistica.



# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

## MEDICINA E LUNGODEGENZA

Il reparto è attualmente posto al secondo piano di Domus Nova in Via Paolo Pavirani, 44.

Si compone di 2 sezioni:

**MEDICINA PER ACUTI:** dotata di 39 posti letto in camere da 2 posti e dotate di tutti i servizi di supporto.

**LUNGODEGENZA:** dotata di 13 posti letto (di cui 2 per riabilitazione estensiva) in camere a 2 o 3 letti e dotate di tutti i servizi di supporto

L'accesso segue i pazienti provenienti dall'Ospedale Civile di Ravenna e di Lugo sulla base di una specifica convenzione con l'AUSL Romagna ed organizzati in contingenti giornalieri predefiniti.

Le due sezioni del Reparto per quanto formalmente distinte dal punto di vista assistenziale e gestionale costituiscono un'unità funzionale unica condividendo sia l'organico infermieristico e tecnico che l'equipe medica.

L'equipe medica è composta da 5 unità di cui un responsabile medico.

L'equipe infermieristica prevede il Coordinatore infermieristico, il Case Manager ed il Supporto Organizzativo.

### MODALITÀ DI CONTATTO



**Coordinatore infermieristico:** 0544.508477 - dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00.

**Case Manager:** 0544.508571 - dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 14.00.

**Supporto Organizzativo:** 0544.508571 - dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 14.00.



## DIALISI

Presso il terzo piano di Domus Nova in via Paolo Pavirani, 44, è presente un Centro Assistenza Decentrata (CAD) Dialisi dotato di 18 postazioni dialitiche accreditate che opera a favore di tutti i pazienti con Insufficienza Renale Cronica sulla base di una specifica convenzione con AUSL Romagna.

L'attività, svolta d'intesa ed in collaborazione con la U.O. di Nefrologia dell'Ospedale Civile di Ravenna gestisce costantemente circa 60 pazienti che necessitano di trattamento dialitico ed effettua circa 6.500 dialisi/anno

Il CAD Domus Nova mette a disposizione ogni anno anche postazioni dialitiche per il programma **"Dialisi Vacanza"** rivolto a pazienti provenienti da qualsiasi ambito territoriale e che abbiano la necessità di effettuare trattamento dialitico quando presenti sul territorio della Romagna per un periodo di ferie.



## ENDOSCOPIA DIGESTIVA

In Domus Nova vengono eseguite tutte le tipologie di esami endoscopici diagnostici per l'apparato gastroenterico, in un ambiente che offre al paziente le migliori condizioni di comfort e sicurezza, prima e dopo l'esame.

Il personale dedicato ha una lunga esperienza in ambito di endoscopia digestiva e segue programmi di formazione e training per mantenersi costantemente aggiornato sulle metodiche e le tecnologie del settore.

Gli esami vengono svolti sia privatamente che in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale secondo agende stabilite con l'AUSL della Romagna.

I principali esami svolti sono:

- Gastrosopia
- Colonscopia

Le informative, i consensi e le modalità di preparazione agli esami sono scaricabili dal sito

[www.domusnova.it](http://www.domusnova.it)

(accedendo dal menu SERVIZI – INFO UTILI – DELEGHE E PREPARAZIONI AGLI ESAMI)



# POLIAMBULATORI

Sia presso Domus Nova che presso San Francesco, si trova un poliambulatorio multidisciplinare dotati di moderne tecnologie e di ambulatori attrezzati, che si avvalgono delle prestazioni di specialisti con comprovata esperienza.

Vengono erogate prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in libera professione, in convenzione col SSN e con i principali enti assicurativi.

Modalità di prenotazione in libera professione:

- Direttamente all'interno della struttura
- Telefonicamente allo 0544.508311
- Collegandosi al nostro sito [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it) al tasto **PRENOTA ONLINE**.
- Whatsapp al 0544 508399.

La prenotazione per le prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale viene eseguita dagli uffici CUP, secondo agende concordate tra AUSL e Domus Nova.

## PUNTO PRELIEVI

Il punto prelievi per analisi di laboratorio è un servizio a pagamento con accesso libero e senza prenotazione, ad eccezione di alcune tipologie di assicurazioni, per le quali è necessario prenotare chiamando il servizio clienti 0544.508311.

I referti sono consultabili e stampabili anche online accedendo con le credenziali rilasciate al momento dell'accettazione o sul fascicolo sanitario elettronico.

Stress: suggerimenti per combatterlo



COLATO COME ANTI STRESS

È un modo sano e gustoso per combattere lo stress. Il cioccolato amaro, infatti, è ricco in flavonoidi, che hanno un effetto vasodilatatore e possono aiutare a ridurre la pressione sanguigna e il rischio di malattie cardiovascolari.



## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Tutte le prestazioni di Diagnostica per Immagini vengono svolte presso Domus Nova. L'accesso al Servizio di Diagnostica per Immagini può avvenire in regime di convenzione col SSN tramite prenotazione attraverso il CUP o in libera professione previo appuntamento telefonico al numero 0544.508311.

Il Servizio di Radiologia in Domus Nova è dotato dei software più moderni ed innovativi. Oltre agli apparecchi digitali in 3D, è presente una Risonanza Magnetica ad alto campo Total Body e una nuovissima RMN da 1.5 Tesla, con cui è possibile studiare esami sia articolari che complessi. Una TAC Access CTOL32 strati Low Dose, un mammografo, un ortopantomografo e un densitometro per lo studio dell'osteoporosi e diversi ecografi ad ultrasuoni.

Di supporto al servizio di Diagnostica per Immagini vi sono infermieri e anestesisti che permettono l'esecuzione di esami complessi di Risonanza Magnetica e TAC con e senza mezzo di contrasto.

I referti sono consultabili e stampabili dal fascicolo sanitario elettronico o dal sito [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it), accedendo con le credenziali rilasciate al momento dell'accettazione o sul fascicolo sanitario elettronico.

### DISCIPLINA

**Radiologia**

### TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE

**Diagnostica RMN - TAC - RX  
Densitometria  
Mammografia  
Ecografia**



## FISIOTERAPIA

L'Unità di Fisioterapia svolge la sua attività internamente nei reparti di chirurgia, medicina e lungo degenza di Domus Nova e per gli esterni, in regime di privato di libera professione, presso la San Francesco.

L'Unità di Fisioterapia è capace di soddisfare ogni tipo di criticità in ambito riabilitativo poichè composta da un team multidisciplinare di fisioterapisti, fisiatra, medico internista ed ortopedici.

La struttura è dotata di due palestre in Domus Nova per pazienti interni ed esterni ed una in San Francesco per pazienti esterni.



# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

## DISCIPLINA

## TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE

Angiologia	Visita e/o Diagnostica
Cardiologia	Visita e/o Diagnostica
Cardio/pediatria	Visita
Chirurgia Generale	Visita
Chirurgia Plastica	Visita
Chirurgia Proctologica	Visita
Chirurgia Vertebrale	Visita
Dermatologia	Visita
Dietologia	Visita
Ecografia	Visita
Endocrinologia	Visita
Endocrinologia Pediatrica	Visita
Endoscopia Digestiva	Diagnostica
Fisioterapia	Trattamento
Gastroenterologia	Visita
Geriatrics	Visita
Ginecologia e Ostetricia	Diagnostica

<b>DISCIPLINA</b>	<b>TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE</b>
<b>Medicina Interna</b>	<b>Visita</b>
<b>Nefrologia</b>	<b>Visita</b>
<b>Neurologia</b>	<b>Visita</b>
<b>Oculistica</b>	<b>Visita e/o Diagnostica</b>
<b>Ortopedia</b>	<b>Visita</b>
<b>Ortottica</b>	<b>Visita</b>
<b>Pediatria</b>	<b>Visita</b>
<b>Pneumologia</b>	<b>Visita e/o Diagnostica</b>
<b>Podologia</b>	<b>Visita / trattamento</b>
<b>Psicologia</b>	<b>Colloquio</b>
<b>Psichiatria</b>	<b>Visita</b>
<b>Punto Prelievi</b>	<b>Prelievo</b>
<b>Senologia</b>	<b>Visita e/o Diagnostica</b>
<b>Terapia del Dolore</b>	<b>Visita / trattamento</b>
<b>Urologia - Andrologia</b>	<b>Visita</b>



## PREVENZIONE E INNOVAZIONE: WELFARE AZIENDALE

Domus Nova e San Francesco sono convenzionate 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.

Ci basiamo da sempre sulla centralità delle persone, dedicandoci alla prevenzione e alla cura delle malattie. Applichiamo programmi innovativi di welfare aziendale dedicati agli imprenditori, ai loro dipendenti e alle relative famiglie.

L'obiettivo comune di Domus Nova e le aziende è quello di creare ambienti di lavoro sani che generino maggiore senso di appartenenza nei dipendenti migliorando:

- la qualità della vita in termini di salute;
- prevenzione e ricerca di patologie;
- contenimento dei costi legati al personale.

## CONVENZIONI E ASSICURAZIONI

### Rimborso indiretto

La prestazione è fatturata e pagata direttamente dall'Utente secondo un tariffario concordato tra la nostra struttura e l'ente convenzionato.

### Rimborso diretto

La prestazione è fatturata direttamente all'ente convenzionato sulla base del tariffario concordato con le nostre strutture, salvo eventuali franchigie a carico dell'Utente.

Al momento della prenotazione della prestazione ambulatoriale o di ricovero tramite ente assicurativo è necessario dare comunicazione agli operatori specificando il tipo di assicurazione.

L'elenco completo ed aggiornato delle Aziende, degli Enti e delle Associazioni convenzionati con Domus Nova e San Francesco è consultabile sul sito [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it)





# REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

Carta dei Diritti del Malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002

Il regolamento che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei documenti elaborati alla luce di norme e di diritto internazionale.

## Diritti

### 1. Diritto a Misure Preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia

### 2. Diritto all'Informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

### 3. Diritto al Consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

### 4. Diritto alla Libera Scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

### **5. Diritto alla Privacy e alla correttezza del trattamento dei dati personali**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

### **6. Diritto al rispetto del tempo dei Pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

### **7. Diritto al Rispetto di Standard di Qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

### **8. Diritto alla Sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### **9. Diritto all'Innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### **10. Diritto a evitare le Sofferenze e il Dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

# DOMUS NOVA E SAN FRANCESCO

## **11. Diritto a un Trattamento Personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

## **12. Diritto al Reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

## **Doveri**

Il rispetto di alcune regole è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Adempiere ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della Clinica.

- Il degente, quando accede in una struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti, collaborando con il personale medico, infermieristico e tecnico.
- L'accesso in Clinica esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un concreto programma terapeutico ed assistenziale.
- Il paziente è tenuto ad informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare alle cure e prestazioni sanitarie programmate affinché altri pazienti in attesa ne possano usufruire.



- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo che gli stessi siano patrimonio di tutti.
- In tutti gli ambienti della Clinica è vietato fumare.
- È garantita ai pazienti la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.
- I pazienti e i visitatori all'interno della struttura devono rispettare il comune senso della dignità e decoro.
- Il Degente non può allontanarsi dalla Clinica senza l'autorizzazione del Medico.
- Il paziente ricoverato deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche e farmacologiche prescritte in quanto parte integrante del programma terapeutico.



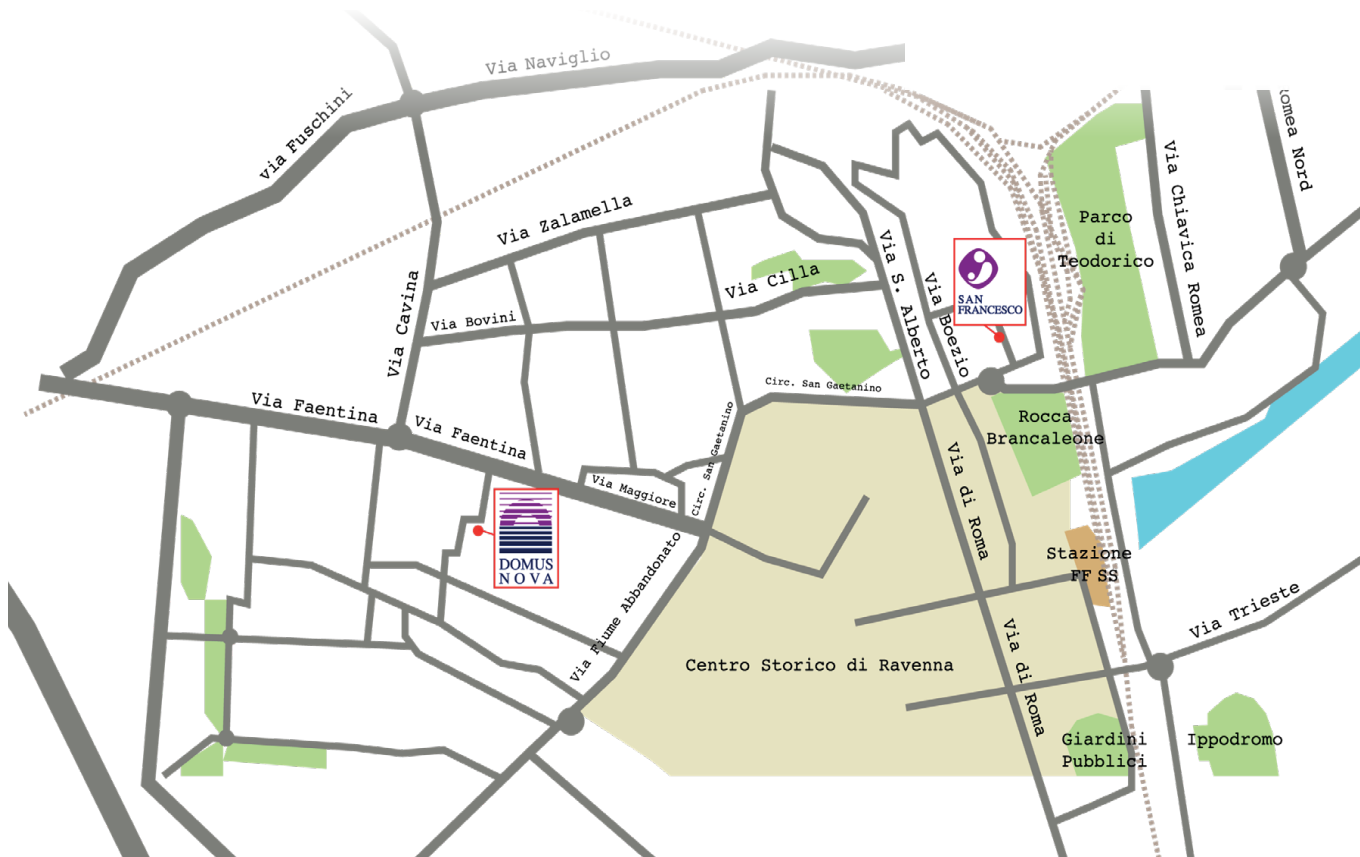


Via Paolo Pavirani, 44  
48121 Ravenna  
Tel: 0544.508311



SAN  
FRANCESCO

Via Atalarico  
48123 Ravenna  
Tel: 0544.508311



Domus Nova S.r.l.

Via Paolo Pavirani, 44 - 48121 Ravenna

Iscr. Reg. Imprese · C.F. · P.IVA 03831150366

Cap. Soc. € 990.000,00 i.v. - R.E.A. Ravenna n. 35370

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di GHC S.p.A.

Carta dei Servizi elaborata  
ai sensi del DPCM 19/05/1995 e  
dell'art. 14 D. Lgs. 502/1192