



GRUPPO  
GAROFALO

SINCERT

EN 45012 Reg. n°0074 e n° 9193



C.R.M.T.



# CARTA DEI SERVIZI SANITARI



OSPEDALE PRIVATO  
**HESPERIA**  
**HOSPITAL**



OSPEDALE PRIVATO  
**HESPERIA HOSPITAL**

*IL COMFORT  
NEL CONTESTO  
OSPEDALIERO CLINICIZZATO  
PER UN'ASSISTENZA TOTALE  
E  
CERTIFICATA*



SN. 45912 Reg. n°0074 e n° 9103



**C R M T**

*2° Aggiornamento - Settembre 2003*

---

---

---

---

*CARTA  
DEI SERVIZI SANITARI*



OSPEDALE PRIVATO  
**HESPERIA HOSPITAL**

---

---



---

---

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI



**HESPERIA HOSPITAL**

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è un nuovo strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al cittadino-utente 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, Hesperia Hospital ha redatto la propria Carta dei Servizi, e si propone di presentarla alla Sua cortese attenzione, auspicandone l'utilizzo e l'azione di controllo-verifica.

Con essa, quindi, Hesperia Hospital 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.

La Direzione



# *PRESENTAZIONE*



SINERT  
SISTEMI INTEGRATI





---

## ***Il Gruppo***

Hesperia Hospital appartiene al Gruppo Garofalo, Società per Azioni con sede a Roma.

Tale gruppo indirizza le proprie energie e la propria attività interamente in ambito sanitario, occupandosi di aspetti assistenziali e diagnostici, di problematiche di ricerca e di formazione per l'utilizzo delle tecnologie sanitarie più avanzate.

La filosofia aziendale del Gruppo Garofalo è volta alla ricerca della **qualità delle prestazioni offerte**, un impegno che appare evidente soprattutto nella scelta di occuparsi di discipline di **alta specializzazione**, ed alla possibilità di garantire un'**assistenza globale**, costituendo unità di cura specifiche per singole discipline ed anche unità di cura polispecialistiche a concezione organizzativa dipartimentale.

## ***La nostra esperienza e la nostra Missione***

Hesperia Hospital Modena S.r.l. ha dato inizio alla propria attività diagnostica e assistenziale nel 1982, indirizzandola al cliente-paziente pagante o assicurato.

Pertanto, ha una tradizione più che decennale nell'aver impostato, strutturato ed adeguato i singoli settori di servizio, conformandoli sulla base delle esigenze del cittadino che opta per un servizio di alta qualità, in un ambiente confortevole, con un'assistenza alberghiera di prestigio coniugata con una dinamica assistenziale flessibile e completa, che si adegua alle sue necessità, sia di paziente, che di cliente ospite.

Nell'ottica di tale politica, Hesperia Hospital è stata realizzata secondo i più avanzati criteri di architettura sanitaria. Ha sviluppato la propria attività nella realizzazione di scelte specifiche relative alle discipline specialistiche da attivare, privilegiando **quelle chirurgiche** e **disponendo specialità** di un supporto tecnologico evoluto e complesso, coordinato ad una struttura ad indirizzo pluridisciplinare.

Tutti i vari reparti sono dotati di attrezzature moderne, in grado di soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura; inoltre, l'équipe medica ed infermieristica di cui dispongono è qualificata e dotata di una esperienza professionale pluriennale.

Hesperia Hospital, quindi, è l'espressione concreta della filosofia aziendale del Gruppo, che pone il paziente-cliente al centro del sistema diagnostico assistenziale personalizzato.



---

## **O b i e t t i v i G e n e r a l i**

Le linee fondamentali sulle quali Hesperia Hospital ha impostato le proprie tipologie assistenziali e le modalità di diagnosi e cura, sono volte a considerare il paziente/cliente "l'elemento centrale", il perno sul quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti gli operatori.

Ciò si può evidenziare nelle scelte strutturali: dalle tecnologie alle specialità attivate, ai percorsi assistenziali ed infine alla scelta dei Professionisti e del Personale infermieristico e tecnico e dello stesso management aziendale.

La finalità di Hesperia è di tutelare il diritto alla salute di ogni cittadino attribuendo allo stesso, inoltre, 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 Hesperia Hospital nello svolgimento della propria attività assistenziale:

- La libertà di scelta

La libera 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.

- Il diritto di critica

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

- Il 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 informazione adeguata e utile 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.

Dalla presentazione della struttura organizzativa e logistica di Hesperia Hospital, il cittadino – utente avrà modo di verificare ed apprendere che le articolazioni dei servizi offerti, la loro gestione ed organizzazione, il Medico di fiducia personale e le moderne attrezzature tecnico-medicali, sono risorse idonee a proteggere il proprio stato di salute.



---

L'Hesperia Hospital ha come obiettivo quello di garantire nel tempo le qualità assistenziali enunciate, in quanto ciò costituisce l'elemento primo per instaurare un rapporto duraturo di fiducia.

A tal fine, la struttura ha pienamente condiviso l'applicazione delle linee guida regionali e nazionali dell'accreditamento per garantire ai clienti livelli assistenziali di Qualità.

Oltre a ciò, Hesperia Hospital si impegna affinché l'intero percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico di ogni paziente risulti selettivo e rapportato alle sue esigenze e necessità in quella determinata circostanza. Propugna, inoltre, l'attuazione di strategie informative dei mezzi disponibili e delle unità operative al fine di garantire che ciascun percorso assistenziale sia conosciuto, accettato e partecipato dallo stesso paziente in ogni sua fase.

Il risultato di questa politica costituisce, per il personale di assistenza, un'esperienza umana e professionale coinvolgente e gratificante e, per il paziente, un momento di analisi del suo stato di salute, eseguito con il concorso di più persone che gli hanno dato fiducia, speranza e sicurezza. Lo staff Hesperia preposto all'assistenza, all'organizzazione, alla politica e alla verifica della qualità ha creato un sistema di integrazione e di interfacciamento plurifunzionale per assicurare livelli assistenziali sempre più aderenti alle necessità dei clienti e, comunque, progressivamente superiori.

Il soggiorno passato in Hesperia deve costituire per il cliente un momento positivo per la sua salute e per la sua personalità.

Le indagini effettuate attraverso l'analisi dei questionari, i reclami ed i suggerimenti dati, costituiranno gli elementi portanti per l'orientamento del nostro operare futuro affinché si stabilisca un rapporto di fiducia crescente tra il cittadino e Hesperia.

---

---

*LA STRUTTURA  
ORGANIZZATIVA DI  
HESPERIA HOSPITAL*



SINSEPT  
SISTEMI INTEGRATI





---

## STRUTTURE GENERALI DI DEGENZA E RICOVERO

Hesperia Hospital è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale ed offre prestazioni in regime di ricovero per le seguenti specialità:

- ❖ **Cardiochirurgia e Chirurgia Toracovascolare**
- ❖ **Cardiologia con annesso Servizio di Emodinamica diagnostica ed interventistica**
- ❖ **Chirurgia generale**
- ❖ **Ginecologia**
- ❖ **Medicina**
- ❖ **Oculistica**
- ❖ **Ortopedia con sezione speciale Centro della Mano, Podologia e del Rachide**
- ❖ **Otorinolaringoiatria**
- ❖ **Urologia**

### ***Dispone inoltre dei servizi integrativi:***

- Comparto operatorio con sette sale operatorie
- Servizio di Terapia Intensiva
- Servizio di Terapia Sub-Intensiva
- Servizio di Endoscopia (gastroenterologia, urologia, pneumologia)
- Laboratorio di Chimica Clinica e microbiologia
- Servizio di Diagnostica per immagini
- Servizio di Ecografia ed Ecocolordoppler
- Servizio di Fisiocinesiterapia

*La potenzialità ricettiva di Hesperia Hospital prevede un totale di 100 posti letto per la degenza ordinaria più il servizio di Terapia Intensiva (Rianimazione) e di Subintensiva.*



## UNITÀ FUNZIONALI DI RICOVERO

Hesperia Hospital è una struttura autorizzata a fornire servizi di assistenza, diagnosi e cura ad indirizzo polispecialistico, gestiti ed erogati da personale medico, infermieristico e tecnico residente.

L'enunciazione della tipologia dei servizi è rappresentata dalle Unità funzionali attivate.

### SPECIALITÀ MEDICHE:

#### **Cardiologia:**

Inquadramento e valutazione del paziente cardiologico con le più aggiornate tecniche incruente. Impianto pace-makers.

#### **Laboratorio di Emodinamica:**

Cateterismi cardiaci, valutazione angiografica cardiovascolare; angioplastiche.

#### **Medicina Generale**

Diagnosi e cura delle patologie internistiche.

### SPECIALITÀ CHIRURGICHE:

#### **Cardiochirurgia e Chirurgia Toracovascolare:**

Trattamento chirurgico delle malattie cardiache, congenite ed acquisite, delle vasculopatie arteriose centrali e periferiche, flebologia e chirurgia delle varici.

#### **Chirurgia generale:**

Trattamento delle principali patologie chirurgiche ivi compresa la chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica.

#### **Ginecologia \ Urologia**

#### **Oculistica**

#### **Otorinolaringoiatria**

#### **Ortopedia con la Sezione Mano e dell'Apparato Locomotore**



### SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI DI SUPPORTO

Per l'erogazione delle prestazioni connesse alle singole specialità Hesperia Hospital si è dotata di appositi servizi di supporto qui di seguito enunciati:

- ◆ **Ambulatorio di Dermatologia.**
- ◆ **Ambulatorio di Ematologia.**
- ◆ **Ambulatorio di Medicina Estetica:**  
**“Hesperia Progetto Venere” - Centro di laser terapia.**
- ◆ **Ambulatorio di Oculistica.**
- ◆ **Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia.**
- ◆ **Audiometria** (in Hesperia Diagnostic Center)
- ◆ **Densitometria ossea con MOC** (in Hesperia Diagnostic Center)
- ◆ **E.E.G. e potenziali evocati** (in Hesperia Diagnostic Center)
- ◆ **E.M.G. elettromiografia** (in Hesperia Diagnostic Center)
- ◆ **Laboratorio di Chimica Clinica, Microbiologia, Immunologia, Citologia.**
- ◆ **Servizio di Anestesia e Rianimazione.**
- ◆ **Servizio di Diagnostica Cardiologica Invasiva**  
**Laboratorio di Emodinamica**  
Diagnostica ed interventistica.
- ◆ **Servizio di Diagnostica Cardiologica non invasiva**  
(Ecocardiografia-Holter-Doppler-E.C.G. e Cicloergometria, Scintigrafia).
- ◆ **Servizio di Dialisi con rene artificiale.**
- ◆ **Servizio di Diagnostica per Immagini** (Radiologia, TAC multistrato (16 banchi)-RMN, Scintigrafia, Ecografia e Doppler).
- ◆ **Servizio di Endoscopia urologica, gastroenterologica e pneumologica.**
- ◆ **Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione funzionale.**
- ◆ **Servizio di Frigoemoteca, gestione sangue ed emoderivati**  
(convenzionato con il Centro Trasfusionale del Policlinico).
- ◆ **Servizio di Psicologia.**
- ◆ **Servizio di Urologia, Andrologia.**
- ◆ **Ambulatorio di Otorinolaringoiatria.**



I medici responsabili delle singole Unità e dei Servizi sono specialisti con esperienza pluridecennale nel settore specifico e dispongono di staff specifici di medici, infermieri e tecnici.

Conformemente ai protocolli regionali l'Hesperia Hospital ha attivato rapporti di collaborazione con altre strutture ospedaliere per garantire ai ricoverati ogni tipo di prestazione senza il disagio del trasferimento.

Al paziente ricoverato non è preclusa la facoltà di chiedere la consulenza di specialisti nazionali ed internazionali di eccelsa professionalità, purché compatibili e debitamente autorizzati che si affiancheranno allo staff degli specialisti residenti..

Hesperia Hospital ha sottoscritto inoltre rapporti di collaborazione con Cliniche Universitarie e Centri Internazionali, allo scopo di creare i presupposti per scambi culturali e professionali con centri ospedalieri di grande prestigio. Si avvale della presenza della Scuola di Specializzazione in Cardiocirurgia della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Bologna. Ha stipulato un rapporto di collaborazione con la Scuola di Specializzazione in Chirurgia Vascolare della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Ferrara, con l'Arizona Heart Institute di Phoenix essendone la sede europea e con l'INAIL e l'Associazione Modenese per lo studio delle patologie della mano e dell'arto superiore

### Strutture ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali erogate da Hesperia sono molteplici. Esse sono state concepite e distribuite al fine di consentire allo specialista residente la possibilità di utilizzare i servizi diagnostici di supporto, di permettere l'eventuale interfacciamento con altri specialisti.

Vi è quindi un sistema globale di prestazioni ambulatoriali integrate, allo scopo di definire e fornire al paziente una risposta completa ed esauriente.

Nei singoli reparti di degenza si svolge inoltre un'attività ambulatoriale divisionale riservata ai pazienti in prossimità del ricovero, nella fase di dimissione e nei controlli successivi.

La programmazione di tali prestazioni ambulatoriali è affidata ai medici di reparto, al fine di garantire al paziente una continuità assistenziale con lo stesso staff di medici del reparto nel quale è stato già assistito.



---

---

## *MODALITÀ DI RICOVERO*



I pazienti soli o accompagnati dai propri familiari, dovranno rivolgersi alla Reception ubicata all'ingresso della Struttura, al 1° piano.  
Le tipologie di ricovero sono varie.

### ● **Ricovero in regime di Accredimento**

La possibilità di utilizzare tale forma varia a seconda della provenienza regionale e delle unità funzionali alle quali si fa riferimento.

- ◆ I cittadini (adulti) residenti nella regione Emilia Romagna possono usufruire del regime di accreditamento solo per il ricovero nelle unità funzionali di Cardiologia Medico-Chirurgica e Chirurgia Toraco-Vascolare
- ◆ I cittadini (qualsiasi fascia d'età) provenienti dalle altre regioni<sup>1</sup>, possono usufruire del regime di accreditamento nel Dipartimento di Cardiologia Medico-Chirurgica e Toraco-Vascolare e nei raggruppamenti di Chirurgia e di Medicina.

L'erogazione delle prestazioni ospedaliere al paziente che accede alla struttura in regime di accreditamento è subordinata alla presentazione dell'apposita prescrizione, proposta o richiesta compilata dal medico di fiducia sul modulario del S.S.N., regolamentato dal DM 11/07/1988 n. 350 emanato in applicazione della legge 531/87.

---

<sup>2</sup> *Attese le caratteristiche storiche di Hesperia Hospital e l'accreditamento automatico ai sensi delle Leggi 502/92, 517/93 e 624/94, essa è accreditata come struttura per tutte le Regioni Italiane.*



Per tale ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- ◆ la tessera sanitaria
- ◆ un documento di identità
- ◆ il codice fiscale
- ◆ la richiesta di ricovero formulata dal Medico di famiglia
- ◆ eventuale documentazione sanitaria

### ***L i s t a d ' a t t e s a***

I cittadini che si rivolgono all'Hesperia Hospital per un ricovero programmato, in regime di accreditamento, vengono inseriti in un registro di prenotazione: tale registro si trova presso l'Ufficio prenotazioni ed è controllabile, su richiesta, in Direzione Sanitaria.

I criteri su cui si basa la costruzione della lista d'attesa sono:

- ◆ ordine cronologico di prenotazione
- ◆ necessità cliniche del paziente

Per una valutazione corretta di queste ultime, come per esempio nel caso di pazienti cardiocirurgici, viene utilizzata una scheda di valutazione del rischio denominata Score Index. Questa scheda concordata con l'Azienda Sanitaria Regionale prevede un punteggio che deriva dall'analisi dei fattori di rischio delle malattie cardiovascolari e dei parametri di funzionalità cardiovascolare.

### **● *R i c o v e r o d i p a z i e n t i p a g a n t i i n p r o p r i o***

Oltre alle forme di assistenza sopradescritte il cittadino può usufruire del ricovero a pagamento, senza utilizzare il Servizio Sanitario Nazionale. In questa circostanza egli può telefonare per programmare giorno e l'ora del ricovero, richiedere non solo un posto letto od una stanza ma anche il medico "tutor" e l'intera équipe che desidera. Per questo tipo di ricovero è sufficiente il documento di identificazione e la relazione medica.

### **● *R i c o v e r o d i p a z i e n t i a s s i c u r a t i***

In questa circostanza le modalità di accesso sono semplificate, in quanto il paziente assicurato necessita solo della richiesta di un medico di fiducia e di un documento di riconoscimento; alla Reception basterà indicare la società di assicurazione alla quale fare riferimento e tutte le procedure di comunicazione per il nulla osta saranno svolte dal personale di Hesperia Hospital.

Il cittadino assicurato ha tutti i privilegi già descritti per il pagante in proprio, anzi, un vantaggio in più, in quanto le fatture delle prestazioni erogate e le parcelle dei professionisti verranno liquidate direttamente dall'assicurazione.



● ***Ricovero d'urgenza e di emergenza***

Pur non essendo dotata di Pronto Soccorso, Hesperia Hospital dispone di un servizio di Reception attivo dalle 7,00 alle 22,00 e della presenza, 24 ore su 24, dell'anestesista, del cardiologo, del cardiocirurgo e del medico di guardia nel reparto di Medicina e Chirurgia e del personale tecnico ed infermieristico di supporto.

Il ricovero urgente e di emergenza è sempre garantito, in quanto l'assistenza è resa possibile non solo dalla presenza dei medici specialisti enunciati ma anche dalla pronta reperibilità del biologo del Laboratorio di Chimica Clinica, del Radiologo e delle équipes delle sale operatorie, oltre che dei servizi di supporto come l'emotrasfusione, ecc...



### **L a S t r u t t u r a**

Hesperia Hospital è stata realizzata con la distribuzione dei reparti di degenza su due piani, a composizione modulare, per agevolare i percorsi assistenziali e l'utilizzo abbreviato degli stessi.

È dotata di 100 posti letto, suddivisi in camere a due letti tutte fornite di telefono, frigobar, televisore, servizi igienici, bagno con doccia, aria condizionata; è dotata inoltre di 11 posti in Terapia Intensiva perfettamente attrezzati.

Ciascuna stanza è dotata di arredo a tonalità cromatiche sfumate sull'azzurro, possiede l'impianto dei gas medicali e del vuoto, ha l'illuminazione differenziata di riposo e di assistenza.

Ogni stanza ha, inoltre, un settore soggiorno dove il paziente non allettato può sedersi a tavola con i propri parenti.

Ogni piano è dotato di guardiole, deposito farmaci, materiale di consumo, ambulatori medici, attrezzatura fissa e moduli specifici previsti in rapporto alla tipologia del settore di assistenza.

All'esterno esiste un ampio parcheggio.

Nell'ottica di garantire la massima sicurezza possibile ai propri clienti Hesperia ha recepito a pieno il D.L. 626/94 dotandosi delle prescritte apparecchiature antincendio ed il personale ha frequentato i corsi di formazione "Squadre aziendali antincendio ed evacuazione".



## **L e P r e s t a z i o n i A l b e r g h i e r e**

Hesperia Hospital, al fine di aiutare il paziente a rendere meno carico di tensioni il passaggio da un iniziale stato di benessere, in genere coincidente col soggiorno nel proprio ambiente familiare, allo stato di malattia, aggravato dal ricovero ospedaliero, ha predisposto non solo modalità di accoglienza sanitaria specifiche, ma anche comforts alberghieri tali da garantire riservatezza, protezione e sicurezza.



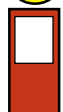
Ai ricoverati viene fornito al mattino il menù giornaliero che comprende una vasta possibilità di scelta sia per qualità che per composizione e contenuto calorico. La dietista si informa quotidianamente sullo stato di salute dei pazienti e provvede a personalizzare i menù. Il pranzo viene servito su vassoio, su tavola apparecchiata predisposta in camera e la distribuzione avviene secondo il seguente orario:



08,00 - 08,30 colazione  
12,30 - 13,00 pranzo  
15,00 - 16,00 the  
18,30 - 19,00 cena  
20,00 - 21,00 camomilla o tisana

I parenti e familiari possono pranzare con il loro congiunto ed eventualmente dormire nella stessa stanza (previa prenotazione stanza singola).

Nel caso di pazienti lungodegenti non residenti Hesperia Hospital fornisce aiuto per l'alloggio dei parenti ed ha previsto la possibilità che essi possano utilizzare la mensa aziendale per consumare il pranzo.



Hesperia Hospital ha creato un ambiente protetto dal fumo; è fornita di aree di socializzazione; ha stabilito orari specifici per le visite ai ricoverati. Ha predisposto servizi di collegamento con l'esterno quali il telefono in camera. Esistono inoltre ad ogni piano, adiacenti alle scale, postazioni telefoniche pubbliche, operanti sia a gettone che con schede telefoniche prepagate che si possono acquistare presso il bar al piano terra.



Alla Reception è disponibile il servizio di chiamata taxi. È inoltre possibile avere informazioni relative a ristoranti, alberghi, orari ferroviari ed aerei.



Per quanto riguarda le comunicazioni telefoniche

- il n. del centralino interno è il 9.
- per ricevere direttamente telefonate dall'esterno è necessario comporre il n. 059/449 seguito dalle tre cifre indicate sull'apparecchio della stanza di degenza.



### **Servizio ristoro**

All'interno di HESPERIA HOSPITAL funziona il servizio bar, disponibile nei seguenti orari:

dal lunedì al sabato ore 6.30-19.30

La Domenica e i festivi ore 7.00-12.00

Attiguo al bar è sempre funzionante un distributore automatico di bevande calde e fredde.



### **Custodia valori e oggetti personali**

HESPERIA HOSPITAL risponderà verso gli ospiti ai sensi degli art. 1783-1784 e 1784bis del C.C..



Per gli oggetti preziosi, denaro, valori e titoli di credito la garanzia è prestata solo se gli stessi sono consegnati e conservati nella cassaforte della struttura.



### **Servizio Bancomat**

1° piano vicino alla Reception



### **Riviste e giornali**

È predisposto un servizio di vendita riviste e giornali nei reparti attivo dopo le ore 9.00.

### **Servizio barbiere**

Previa richiesta alla Caposala è possibile usufruire del servizio di barbiere.



### **Assistenza religiosa**

È predisposta l'assistenza religiosa al letto del paziente. Al IV piano della struttura esiste la cappella dove tutte le domeniche e le feste comandate, viene celebrata la S.Messa alle ore 17.00.



<b>R e c e p t i o n</b> <i>primo piano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● numeri telefonici interni</li> <li>● numero di camera dei ricoverati</li> <li>● orari di visita dei reparti</li> <li>● informazioni su ubicazione servizi interni: orari uffici; alberghi ristoranti taxi; orari treni e aerei</li> </ul>	7.00 - 22.00	059/449111
<b>U f f i c i o S p e d a l i e r a</b> <b>p r e n o t a z i o n e</b> <b>r i c o v e r i</b> <b>m e d i c i n a e c h i r u r g i a</b> <i>primo piano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● informazioni preventivi e tempi di ricovero</li> <li>● modalità di pagamento e di rimborso</li> <li>● disponibilità medici interni e consulenti esterni</li> <li>● richiesta copia cartella clinica</li> </ul>	9.00-13.00 15.30-18.30	059/449170
<b>U f f i c i o p r e n o t a z i o n e</b> <b>r i c o v e r i a l t e s p e c i a l i t à</b> <i>quarto piano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● cardiocirurgia, coronarografie e PTCA</li> </ul>	9.00-13.00 15.00-18.00	059/449237
<b>U f f i c i o a c c e t t a z i o n e</b> <i>primo piano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● effettua il ricovero del paziente</li> </ul>	7.00 -22.00	059/449136
<b>U f f i c i o c a s s a</b> <i>primo piano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● chiarimenti su fatture emesse</li> <li>● richiesta - ritiro fotocopia cartella clinica</li> </ul>	8.30 -17.00 <i>sabato</i> 8.30 -13.00	059/449112
<b>U f f i c i o p r e s t a z i o n e</b> <b>d i a g n o s t i c a</b> <b>p e r i m m a g i n i</b> <i>piano terra HDC</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● prenotazione e pagamento esami radiografici, TAC, RMN, ecografie, check-up</li> </ul>	8.30 -19.00 <i>sabato</i> 8.30 -13.00	059/449126
<b>U f f i c i o p r e s t a z i o n e</b> <b>a m b u l a t o r i a l i</b> <i>piano terra HH</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● prenotazione e pagamento visite specialistiche ed esami di laboratorio</li> </ul>	8.00 -19.00 8.30 -12.00	059/393101 059/300105
<b>C e n t r o p r e l i e v i</b> <i>1° piano HDC</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prelievi sangue</li> </ul>	8.00 -10.00	059/449139
<b>G u a r d i o l a c a p o</b> <i>ai piani</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● informazioni alberghiero-sanitarie</li> </ul>	7.00 -8.00 13.00 -14.00 19.00 -20.00	059/449194 (2° piano) 059/449240 (3° piano)
<b>F i s i o K i n e s i t e r a p i a</b> <b>r i a b i l i t a z i o n e</b> <i>piano terra HH</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fisioterapia</li> </ul>	8.00 -19.00	059/449190
<b>A m b u l a t o r i o D i v i s i o n a l e e</b> <b>C a r d i o l o g i a</b>		8.00 -19.00	059/393101
<b>S e r v i z i o d i C o r o n a r o g r a f i a</b> <b>e A n g i o g r a f i a</b>		8.00 -19.00	059/449118
<b>C e n t r o d i m e d i c i n a</b> <b>e c h i r u r g i a e s t e t i c a</b>		8.00 -19.00	n° verde 800.01.62.09

**Informazioni di tipo sanitario**

<i>D o v e</i>	<i>Q u a n d o</i>	<i>C h i</i>
2° Piano	Feriali <i>ore 13,00 - 14,00</i>	Medico di Guardia  I Primari sono disponibili, previo appuntamento.
3° Piano	Feriali <i>ore 13,00 - 14,00</i>	Medico di Guardia  I Primari sono disponibili, previo appuntamento.

**Per i pazienti ricoverati in Terapia Intensiva**

4° Piano	Dal LUN. al VEN. <i>ore 18,00 - 19,00</i>	Medico di Guardia T.I. Direttore Sanitario
Terapia Intensiva	SAB. e FESTIVI <i>ore 12,00 - 13,00</i>	Medico di Guardia T.I.

**Informazioni sull'intervento**

4° Piano Cardiochirurgia	Appena possibile dopo l'intervento	Chirurgo Operatore
1° Piano Chirurgia Vascolare	Appena possibile dopo l'intervento	Chirurgo Operatore
3° Piano Chirurgia Generale <i>nella stanza del paziente</i>	Appena possibile dopo l'intervento	Chirurgo Operatore

Onde tutelare la privacy del paziente non vengono date informazioni cliniche telefoniche

**Visita ai degenti**

L'accesso ai visitatori è consentito con i seguenti orari

**NEI REPARTI:** 13,00 - 14,00 -/ 19,00 - 20,00

**IN TERAPIA INTENSIVA: ADULTI:** 19,00 - 20,00

**BAMBINI:** in qualsiasi momento (previa autorizzazione del medico di guardia)

Nell'interesse degli assistiti le modalità e gli orari di visita devono essere rigorosamente rispettati.



La Direzione Sanitaria è a disposizione degli ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 13.00; telefono interno: 115-339 preceduti, per le chiamate dall'esterno, da 059-449

La Guardia Medica è in servizio 24 ore su 24, per ciascun reparto o servizio.

### ***D i m i s s i o n e***

All'atto della dimissione, effettuata dal medico con la collaborazione della caposala, al paziente viene consegnata la lettera riassuntiva dell'iter diagnostico-terapeutico datata e firmata ed indirizzata al medico curante del paziente.

La lettera di dimissione è così formulata:

- nome, cognome e data di nascita del paziente;
- nome del medico tutor (o del medico referente quando le cure ed i servizi siano stati erogati da un gruppo multidisciplinare);
- motivo del ricovero;
- data del ricovero;
- data della dimissione;
- diagnosi accertata;
- esami diagnostici rilevanti;
- decorso clinico durante il ricovero;
- terapie effettuate durante il ricovero e consigliate a domicilio
- la data e l'orario del controllo post-ricovero;
- numero di telefono del medico e/o di figura professionale cui fare riferimento presso l'Unità Funzionale di ricovero;
- è compito del caposala dell'Unità Funzionale l'attivazione del collegamento fra l'utente e i suoi familiari e verificare che siano state attuate le disposizioni appropriate per la dimissione protetta;

Al momento della dimissione al paziente viene restituita tutta la documentazione sanitaria di sua proprietà.



### **A c c e s s o   a l l a   d o c u m e n t a z i o n e   s a n i t a r i a**

I pazienti possono chiedere informazioni sulla loro documentazione sanitaria (cartella clinica, preparati istologici, referti operatori, referti di diagnostica).

Il duplicato della cartella clinica viene consegnato al paziente entro 15 giorni dalla richiesta o spedito per "raccomandata" a seconda della richiesta formulata dal paziente. La richiesta del duplicato della cartella clinica può essere formulata o dall'interessato o su richiesta del medico curante.

### **M e c c a n i s m i   d i   t u t e l a   e   v e r i f i c a**

L'ospite può contribuire al miglioramento delle prestazioni e quindi al superamento di eventuali problemi e disservizi attraverso la compilazione di un questionario o la presentazione di reclami scritti o verbali.

Al momento del ricovero viene fornito al paziente il modulo delle informazioni essenziali ed un questionario per le osservazioni ed i consigli allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente stesso e di poter usufruire adeguatamente dei servizi e dei comforts offerti.

Questi questionari sono richiesti alle dimissioni del paziente o raccolti in urne collocate ai vari piani; vengono poi trasmessi alla Direzione Sanitaria ed utilizzati per apportare le correzioni necessarie al miglioramento progressivo dell'assistenza.

Per quanto attiene ai reclami, ogni comunicazione, anche se anonima, sarà esaminata dalla Direzione Sanitaria e valutata in collaborazione con il Responsabile della Politica della Qualità, e con le coordinatrici delle aree di servizio.

La Direzione Sanitaria, cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, cerca la risoluzione dandone successivamente comunicazione all'interessato entro un termine massimo di 15 giorni.

L'esame delle osservazioni comporta sempre una riflessione e verifica protesa al miglioramento costante ed alla garanzia della qualità enunciata.

Fermo restando l'autonomia di Hesperia Hospital nell'adottare le modalità e gli strumenti organizzativi e tecnici più confacenti alle specifiche situazioni, la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie valutata dagli utenti verrà assunta come criterio rilevante per le scelte della struttura.



## LA QUALITÀ E GLI IMPEGNI

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero</li><li>● n° di ricoveri in cui si modifica la data d'ingresso dopo averla comunicata</li></ul>	15 giorni per la Cardiochirurgia,
<b>RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT DEL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● frequenza della pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale</li><li>● frequenza della pulizia dei servizi igienici</li><li>● confort all'interno di ogni stanza di degenza</li><li>● frequenza dei cambi della biancheria</li></ul>	Quotidiana spesso due volte al giorno  quotidiana  Telefono, televisore, frigobar, aria condizionata, bagno con doccia  Quotidiana
<b>RISPETTO DELLA PRIVACY</b>	Effettuato secondo i principi della legge 675/1996. Spazi garantiti per colloqui riservati	



	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>INFORMAZIONE CORRETTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● accoglienza all'ingresso</li> <li>● documentazione sui servizi</li> <li>● identificazione degli operatori</li> </ul>	<p>Tutti i pazienti sono accolti da una infermiera</p> <p>In ogni stanza c'è una guida informativa</p> <p>Ogni operatore sanitario è identificato con badge riportante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● nome e cognome</li> <li>● funzione</li> </ul>
<b>GARANZIA DI PROFESSIONALITÀ E DI TECNOLOGIE</b>	<p>Dotazione del personale medico e tecnico professionale nei vari settori e reparti</p> <p>Dotazione e qualifica del personale infermieristico tecnico e ausiliario differenziato per le alte specialità</p> <p>Selezione del personale infermieristico</p>	<p>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p> <p>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p> <p>Superamento delle prove di selezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● colloquio</li> <li>● questionario</li> <li>● valutazione pratica durante periodo di tirocinio</li> </ul>
<b>CIO: COMITATO DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLE INFEZIONI OSPEDALIERE</b>	<p>Formazione ed aggiornamento del personale infermieristico</p> <p>Dotazione e tipologia delle attrezzature per le alte specialità Cardiologia Medico-Chirurgica e Toraco-Vascolare</p> <p>Sicurezza delle attrezzature</p>	<p>Programma annuale di corsi di aggiornamento</p> <p>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p> <p>Rispetto delle norme di legge</p>



---

POLIAMBULATORIO

## HESPERIA DIAGNOSTIC CENTER

Il Gruppo Hesperia, ad integrazione delle attività diagnostico-terapeutiche già enunciate, dispone anche di un Poliambulatorio, chiamato **Hesperia Diagnostic Center**, sempre ad indirizzo multidisciplinare, al quale Hesperia Hospital è collegata e dove vengono erogate prestazioni sia per clienti interni che esterni.

Il poliambulatorio H.D.C ha, sotto il profilo giuridico e gestionale, autonomia propria e dispone di personale tecnico, infermieristico ed ausiliario proprio.

Nel Poliambulatorio H.D.C. sono stati attivate ed autorizzate le sottoelencate attività ambulatoriali:

- ◆ Cardiochirurgia
  - ◆ Cardiologia
  - ◆ Centro per la prevenzione del Tumore della Mammella e dell'apparato genitale
  - ◆ Chirurgia generale
  - ◆ Dermatologia, allergologia, centro di Laserterapia dermatologica e vascolare
  - ◆ Diagnostica radiologica e Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
  - ◆ Densitometria ossea con TAC
  - ◆ Ecografia cardio-vascolare, Ecodoppler, Holter
  - ◆ Ecografia clinica con approccio bioptico
  - ◆ Elettromiografia
  - ◆ Ginecologia, Ostetricia e Senologia
  - ◆ Medicina interna
  - ◆ Medicina del lavoro
  - ◆ Medicina Nucleare (Scintigrafia)
  - ◆ Medicina dello sport
  - ◆ Neurologia con servizio di EEG e potenziali evocati
  - ◆ Oculistica
  - ◆ Ortopedia
  - ◆ Otorinolaringoiatria con cure inalatorie
  - ◆ Pneumologia
  - ◆ Risonanza Magnetica Nucleare (RMN)
  - ◆ Urologia con centro per le malattie della prostata
  - ◆ Servizio prelievo sangue
  - ◆ Centro di biopsia ossea teleguidata
-



---

Ad ogni singolo servizio è preposto uno staff di Specialisti

È dotato di ampie sale di attesa situate nei due piani che consentono un momento di socializzazione e di informazione di reciproco interesse.

Al poliambulatorio si può accedere prenotando telefonicamente sia per la visita dello specialista prescelto che per gli accertamenti strumentali.

Il servizio di segreteria e di prenotazione è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00 ed il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,30 (059-300105 / 393101).

La segreteria confermerà la prenotazione in base alla richiesta, assicurando tempi e modalità della visita fornendo, inoltre, ogni ulteriore informazione utile. Il personale di servizio ed infermieristico è preposto all'assistenza clienti.

Le prestazioni erogate presso il Poliambulatorio, siano esse specialistiche o diagnostiche, sono rese a pagamento.



---

## INDICE

6	PRESENTAZIONE
7	<b><i>Il Gruppo Hesperia</i></b>
	<b><i>La nostra esperienza e la nostra Missione</i></b>
8	<b><i>Obiettivi Generali</i></b>
10	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
12	<b><i>Unità Funzionali di ricovero</i></b>
13	<b><i>Servizi assistenziali e sanitari di supporto</i></b>
14	<b><i>Strutture ambulatoriali</i></b>
15	MODALITÀ DI RICOVERO
16	<b><i>Ricovero in regime di Accredimento</i></b>
17	<b><i>Lista d'attesa</i></b>
17	● <b><i>Ricovero in regime di assistenza indiretta</i></b>
18	● <b><i>Ricovero di pazienti paganti in proprio</i></b>
18	● <b><i>Ricovero di pazienti Assicurati</i></b>
18	● <b><i>Ricovero d'urgenza e di emergenza</i></b>
19	LA DEGENZA
19	<b><i>Struttura</i></b>
20	<b><i>Prestazioni Alberghiere</i></b>
22	<b><i>L'Informazione Servizi Generali</i></b>
24	<b><i>Dimissione</i></b>
25	<b><i>Accesso alla documentazione sanitaria</i></b>
25	<b><i>Meccanismi di tutela e verifica</i></b>
26	LA QUALITÀ E GLI IMPEGNI
28	IL POLIAMBULATORIO HESPERIA DIAGNOSTIC CENTER
31	Come raggiungere Hesperia

---

---

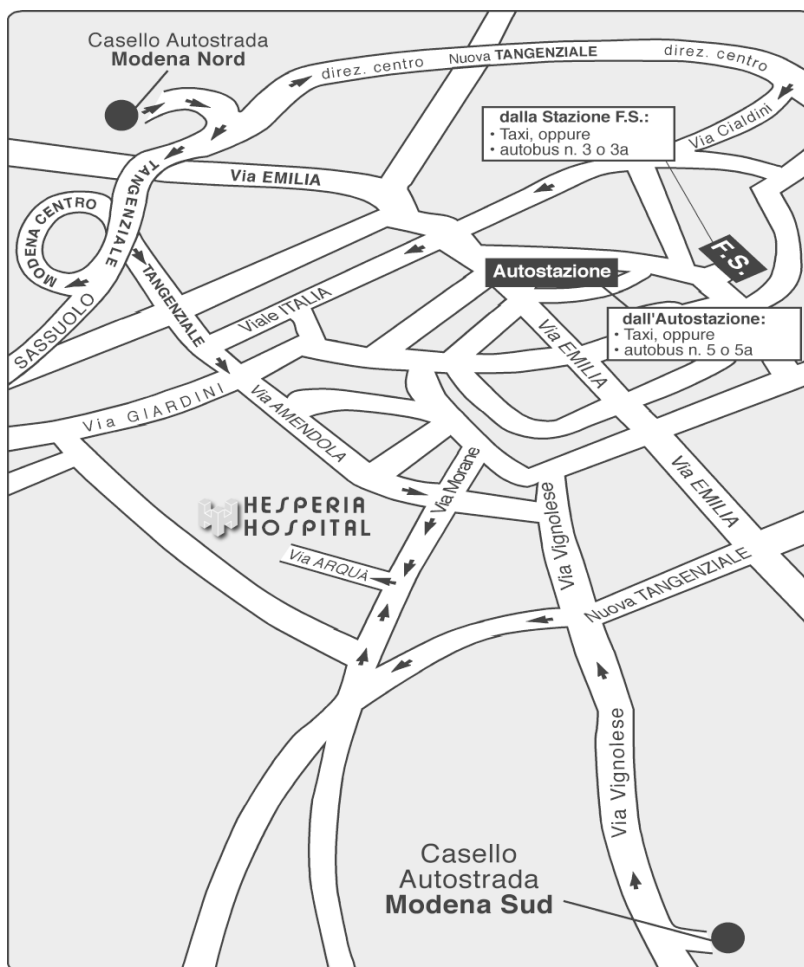
## Come raggiungere HESPERIA HOSPITAL

**Aeroporto più vicino:** Bologna (taxi o autobus per Modena)

**Treni e Autocorriere:** Modena (taxi o autobus vedi piantina)

**Autostrada A1:** uscita Modena Sud o Nord

**Autostrada A22:** uscita Modena Nord



OSPEDALE PRIVATO  
**HESPERIA HOSPITAL**

---

Via Arqua, 80/A - 41100 Modena - Italy - Tel. 059.449.111 - Fax 059.394840

---

---

---

**SINERT**  
S.p.A. 45110 Reg. n°10274 e n° 3192



OSPEDALE PRIVATO  
**HESPERIA HOSPITAL**

---

Via Arquà, 80/A - 41100 Modena - Italy - Tel. 059.449.111 - Fax 059.394840 - <http://www.hesperia.it>

---