



**Clinica San Francesco**

GAROFALO HEALTH CARE

**CARTA DEI SERVIZI**



# Clinica San Francesco

GAROFALO HEALTH CARE

## INDICE

PREMESSA:  
PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

5

PRINCIPI FONDAMENTALI  
DELLA CARTA DEI SERVIZI

6

CHI SIAMO  
MISSION E POLITICHE AZIENDALI

9

STORIA DI CLINICA

10

COSA FACCIAMO

12



**VISITE ED ESAMI**

**18**

**RICOVERI  
E CHIRURGIA  
AMBULATORIALE**

**25**

**CONVENZIONI**

**34**

**SISTEMA QUALITÀ**

**37**

**DOVE SIAMO**

**42**





## PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

Gentile paziente,

il documento che sta sfogliando è la nostra Carta dei Servizi. La invitiamo a leggerla per conoscerci meglio.

Le racconteremo chi siamo, cosa facciamo e del nostro impegno, continuo e quotidiano, a favore della promozione della salute, della prevenzione, della diagnosi e della cura perché per noi la salute dei nostri pazienti è il bene più prezioso.

La Carta dei Servizi le fornirà tutte quelle informazioni utili per orientarsi nella nostra offerta sanitaria, indicandole modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi testimonia l'impegno di Clinica San Francesco a tradurre nella pratica i principi e i valori che guidano il nostro operare quotidiano. Un impegno fatto di standard di qualità, programmi, costanti investimenti in formazione e professionalità, tecnologie e servizi per rispondere alle esigenze assistenziali evidenziate dalla comunità.

Siamo convinti che la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti, grazie ad osservazioni e giudizi, contribuiscano a migliorare sempre più il servizio reso e costituiscano la chiave di volta indispensabile alla realizzazione di percorsi di cura appropriati ed efficaci.

La nostra Carta dei Servizi è disponibile sia in formato cartaceo sia scaricabile dal nostro sito internet.



## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Clinica San Francesco si impegna con la predisposizione della “carta dei Servizi” a fornire agli Utenti un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di:

- **Appropriatezza delle cure**
- **Continuità**
- **Diritto di scelta e consenso informato**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Imparzialità**
- **Partecipazione (Diritto all'informazione)**
- **Riservatezza**
- **Uguaglianza**

### **APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute reali della persona nel rispetto delle evidenze cliniche.

### **CONTINUITÀ**

Ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Il paziente viene seguito dalla fase di accettazione a quella di dimissione e post dimissione con le opportune indicazioni per la ripresa delle attività quotidiane e/o qualora si rendano necessarie attività riabilitative o ulteriori ricoveri presso altre strutture. La Clinica è sempre a vostra disposizione.

### **DIRITTO DI SCELTA E**

#### **CONSENSO INFORMATO**

Il cittadino ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni erogate dalla Clinica nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che gli permettano di esprimere un consenso informato. Il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche. Viceversa l'accettazione del consenso informato tramite firma costituisce assenso allo svolgimento delle prestazioni.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia delle cure e l'efficienza delle risorse utilizzate, evitando sprechi e costi inutili. Clinica San Francesco adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed al perseguimento del miglioramento continuo della qualità del servizio.

### **IMPARZIALITÀ**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura senza discriminazione di età, sesso, razza, religione e opinione politica. La Clinica in tal senso adotta tutte le misure atte a consentire ai portatori di handicap la fruizione delle prestazioni in modo egualitario.

### **PARTECIPAZIONE**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura. Sono disponibili nella struttura i moduli per la raccolta di segnalazioni/reclami/ringraziamenti degli utenti/pazienti. Il personale è sensibilizzato alla raccolta e tempestiva trasmissione delle segnalazioni stesse. Viene garantito l'anonimato.



## **RISERVATEZZA**

Ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente indicherà coloro che hanno diritto ad avere accesso alle informazioni relative al suo stato di salute nonché della sua presenza in struttura come degente. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

## **DOVERI DEI PAZIENTI**

Tutti gli ospiti di Clinica San Francesco nello spirito di un rapporto di reciproca fiducia hanno il dovere di:

mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto;  
attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure e una serena permanenza in ospedale;  
comunicare con trasparenza e fiducia con il personale sanitario esprimendo eventuali dubbi circa le cure proposte, così da favorire attivamente la relazione di cura.



## CHI SIAMO

### MISSION

Clinica San Francesco, situata in Verona, è una struttura sanitaria privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). I pazienti possono accedere alle cure sia in convenzione con l'SSN sia avvalendosi di prestazioni in regime di solvenza (privata a pagamento) o dell'assistenza sanitaria integrativa (forma assicurata).

La Clinica eroga prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione sia in regime di degenza, sia in regime di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale.

Clinica San Francesco è una struttura moderna rivolta a migliorare e implementare prestazioni/servizi sempre più orientati all'utente grazie a cure efficaci e personalizzate rendendo così sempre più breve e confortevole la degenza del paziente.

Nell'ambito delle prestazioni erogate viene garantita all'utenza la gestione integrata con i servizi ambulatoriali e ospedalieri, pubblici e privati, del territorio.

### POLITICHE AZIENDALI

Clinica San Francesco ha individuato nella ricerca della realizzazione delle aspettative delle parti interessate e cioè:

- I suoi clienti (utenti, medici di base)
- I suoi dipendenti (medici, tecnici, infermieri e OSS, amministrativi)
- La proprietà (soci, amministratore delegato, presidente)
- I suoi fornitori (medici, tecnici, laboratori, fornitori di prodotti, impianti e servizi)

- La collettività (Ulss, Regione Veneto e Ministero della Sanità).

Questa ricerca passa attraverso:

- Attività di promozione, valorizzazione, sviluppo delle prestazioni/servizi sanitari.
- Svolgimento dell'attività nel rispetto della dignità della persona umana, della promozione della salute, della migliore assistenza al paziente e del miglior comfort.

Miglioramento della soddisfazione dell'utente grazie all'incremento del livello delle prestazioni erogate, al perfezio-

- namento delle modalità di erogazione dei servizi.
- Perfezionamento degli strumenti di indagine sulla qualità percepita dei servizi offerti e ottimizzazione dell'efficacia della comunicazione verso gli utenti.
- Valorizzazione delle risorse umane della Clinica attraverso lo sviluppo di una cultura sanitaria, organizzativa e manageriale mediante il sostegno e il costante aggiornamento professionale.
- Supporto ai medici curanti per l'individuazione di iter terapeutici e diagnostici indicati alla situazione clinica del paziente.
- Sicurezza degli utenti e degli operatori.

## STORIA DI CLINICA

Clinica San Francesco vanta quasi 70 anni di storia.

Una storia di eccellenza. Una storia familiare fatta di passione, sacrificio e dedizione.

E dell'approccio visionario del suo fondatore, Professor Federico Perazzini, noto chirurgo ortopedico, che decise di costruire una realtà sanitaria proprio nel cuore della città di Verona per fornire una risposta qualificata alle crescenti esigenze di cura dei cittadini locali. Fin dalla fondazione fu chiaro che il futuro della clinica sarebbe stata l'ortopedia.

Oggi Clinica San Francesco è una struttura di assoluta avanguardia a livello italiano ed europeo nel campo ortopedico e traumatologico.

Nel 2021 Clinica San Francesco S.r.l. è stata acquisita da GHC Garofalo Health Care S.p.a.

Nel 1956 il Professor Federico Perazzini, noto chirurgo ortopedico, fonda la Casa di Cura San Francesco ponendo fin da subito le basi per un presente e un futuro nell'ortopedia.

I decenni successivi sono segnati da una crescita continua della Casa di Cura sia come struttura sia come offerta sanitaria. All'inizio degli anni '80 avviene il "simbolico" passaggio di consegne tra il fondatore e il figlio Piergiuseppe.

A partire dagli anni '90, la Direzione della Casa di Cura sceglie di dare alla struttura un deciso indirizzo chirurgico con le specializzazioni di Ortopedia e Traumatologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica ed Estetica e Oculistica. Furono anni di crescita inarrestabile, passando da qualche centinaio di interventi al migliaio all'anno, ma anche gli anni di un passaggio generazionale: da un personale infermieristico religioso ad uno più specializzato e dell'avvio di collaborazioni con professionisti altamente specializzati e dall'esperienza riconosciuta a livello nazionale ed internazionale.

Gli anni 2000 sono segnati da ulteriori

progressi concreti ed effettivi della Casa di Cura a partire dall'attivazione del servizio di Day-Hospital e dall'ampliamento dell'offerta ambulatoriale con l'integrazione di nuovi importanti servizi diagnostici dotati di attrezzature sofisticate.

Il 2011 è un anno definibile spartiacque nella storia della Clinica: in struttura viene eseguito il primo intervento di chirurgia robotica protesica fuori dagli Stati Uniti. La Clinica diventa la prima realtà in Europa ad intraprendere la strada della chirurgia robotica in ortopedia grazie alla visione lungimirante del dottor Piergiuseppe Perazzini. I risultati sono entusiasmanti da subito: mini invasività, precisione del gesto chirurgico e ripresa veloce del paziente definiscono la metodica.

Nel frattempo, nel 2012 viene perfezionata definitivamente l'incorporazione del Centro Diagnostico Città di Verona nella Clinica.

Negli anni successivi la Casa di Cura cambia denominazione e diventa Clinica San Francesco, casa di cura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).



Nel 2019 la Giunta Regionale del Veneto con delibera riconosce la Clinica San Francesco come: “Struttura di riferimento regionale per la chirurgia robotica ortopedica”. La Clinica San Francesco si posiziona oggi come punto di riferimento europeo per gli interventi protesici robot-assistiti di ginocchio, totale e parziale, e di anca grazie ai quasi 7 mila interventi effettuati, uno dei volumi più elevati in Europa.

Clinica San Francesco è anche centro SICM, Centro di Riferimento della Società Italiana di Chirurgia della Mano.

Nel 2021 Clinica San Francesco è stata acquisita da GHC Garofalo Health Care S.p.a. Il Gruppo GHC, quotato sul segmento Euronext STAR di Borsa Italiana, è tra i principali operatori della sanità privata accreditata in Italia. Opera attraverso strutture sanitarie d'eccellenza, situate in alcune delle più virtuose regioni italiane del nord e del centro, offrendo un'ampia gamma di servizi che coprono tutti i comparti della sanità grazie ad una diversificazione delle specialità erogate, all'utilizzo di tecno-

logia all'avanguardia e al personale altamente qualificato.

GHC Garofalo Health Care S.p.a. ha sede a Roma (Piazzale Belle Arti, 6 - 00196 Roma)

Clinica San Francesco ha messo al centro del proprio sistema il paziente attivando un percorso di cura capace di garantire l'umanizzazione delle cure e l'eccellenza delle prestazioni sanitarie e 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.

Clinica San Francesco srl dispone attualmente di 77 posti letto autorizzati.

L'Unità Socio Sanitaria competente per territorio è la Ulss 9 Scaligera.



## COSA FACCIAMO: L'ATTIVITÀ

***Clinica San Francesco dispone di 5 unità funzionali e numerosi servizi ambulatoriali.***

La vasta gamma di prestazioni ambulatoriali, accertamenti diagnostici e cure fisiche offerte sono accessibili sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, sia in regime di solvenza (privata a pagamento) o di assistenza sanitaria integrativa (forma assicurata).

Tutti i servizi ambulatoriali sono anche a disposizione dei Degenti su richiesta dei Medici di Reparto.

Anche il ricovero può essere convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), privato o assicurato.

## ALCUNI NUMERI

Sede: Clinica San Francesco - Via Monte Ortigara 21/B



**19** ambulatori  
**3** sale diagnostiche



**4** sale operatorie  
**1** ambulatorio chirurgico



**77** posti letto



**2** palestre per la riabilitazione

Sede: Centro Diagnostico San Francesco - Corso Venezia 123



**9** ambulatori  
**5** sale diagnostiche



**1** palestra per la riabilitazione



## ATTIVITÀ

*Ortopedia e Traumatologia*

*Rieducazione funzionale*

*Chirurgia Generale*

*Oculistica*

### ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Clinica San Francesco è un punto di riferimento per la cura delle patologie e negli interventi chirurgici dell'apparato muscolo-scheletrico a cui lo staff della Clinica risponde in modo competente, rapido nei tempi e aggiornato nelle tecniche operatorie. L'équipe di chirurghi ortopedici di Clinica San Francesco adotta da sempre la filosofia di un progressivo e continuo sviluppo tecnologico mirato a ridurre l'invasività degli interventi.

L'Unità Funzionale di Ortopedia e Traumatologia è stata nel 2011 la prima in Europa, grazie al dottor Piergiuseppe Perazini, ad introdurre la chirurgia robotica per gli impianti di protesi di anca e ginocchio (parziali, compartimentali e totali); protesi accuratamente allineate e posizionate grazie ad un braccio robotico controllato dal chirurgo operatore.

Si tratta della metodica attualmente più innovativa, precisa e mininvasiva per questa tipologia di interventi in grado di assicurare al paziente migliori risultati in termini di ripresa della mobilità, controllo del dolore, ridotti tempi di degenza e rapido ritorno alle attività quotidiane.

L'introduzione di questa innovazione tecnologica ha reso la Clinica il punto di riferimento nazionale ed europeo per l'im-

pianto di protesi d'anca e di protesi totale e parziale di ginocchio.

Con la delibera n°614 del 14.05.2019 la Regione Veneto ha riconosciuto alla Clinica San Francesco il ruolo di unica "Struttura di Riferimento Regionale per la Chirurgia Robotica Ortopedica".

Nell'ambito dell'unità operativa si sono consolidate nel corso degli ultimi anni specifiche professionalità nei seguenti settori:

- *Chirurgia del ginocchio*
- *Chirurgia dell'anca*
- *Chirurgia del piede*
- *Chirurgia della caviglia*
- *Chirurgia della spalla*
- *Chirurgia della mano, polso e gomito*

L'attività si suddivide in:

*Ambulatorio specialistico*

*Assistenza in reparto*

*Chirurgia in regime ordinario, ambulatoriale e di Day Surgery.*

Per garantire il miglior servizio al paziente l'unità operativa, dispone di sale operatorie tecnologicamente molto avanzate sia per quanto riguarda l'attrezzatura chirurgica sia per quel che concerne l'approccio anestesilogico. "L'ospedale senza dolore" è uno dei principi a cui si ispirano i sanitari di Clinica San Francesco e uno degli obiettivi a cui mirano durante tutto il periodo di ricovero del paziente.

Ai pazienti è riservata una grande attenzione anche nel post operatorio: a seconda della tipologia di intervento sono programmati trattamenti riabilitativi per-

sonalizzati che utilizzano protocolli condivisi tra ortopedici, fisiatristi e fisioterapisti oltre a percorsi sinergici finalizzati ad un recupero il più rapido possibile.

### **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

Clinica San Francesco dispone di un reparto di Rieducazione Funzionale e di un servizio ambulatoriale di Fisioterapia e Riabilitazione che accoglie sia i pazienti dimessi da strutture di medicina fisica e riabilitativa o da unità ospedaliere per acuti, sia da pazienti provenienti dal domicilio per il trattamento di disabilità legate a danni transitori o a sintomatologia dolorosa che necessitano di un approfondimento valutativo e terapeutico.

Il servizio di Rieducazione Funzionale completa l'alto livello del reparto di chirurgia ortopedica. Le prestazioni fisioterapiche e le terapie offerte vengono rigorosamente personalizzate in base alle esigenze del paziente grazie alla collaborazione di fisiatristi e fisioterapisti della Clinica con i chirurghi che hanno eseguito gli interventi.

Si tratta quindi di percorsi di fisioterapia personalizzati per affrontare al meglio sia il decorso post-operatorio che tutte le patologie che richiedano invece un approccio conservativo e riabilitativo.

Il servizio di Fisioterapia per utenti esterni è disponibile sia nella sede di Via Monte Ortigara 21/B sia nel Centro Diagnostico di Corso Venezia, 123.

Le terapie proposte dalla nostra struttura sono:

*pedana robotica*

*rieducazione funzionale*

*rieducazione posturale globale*

*riabilitazione propriocettiva*

*terapie fisiche*

(tecarterapia, laserterapia, onde d'urto, ultrasuoni, elettroterapia...)

*test muscolari*

*terapia manuale*

(massaggio sportivo, linfodrenaggio, taping neuromuscolare, bendaggi funzionali, osteopatia).

*valutazione posturale*

In Clinica, durante l'intero percorso di riabilitazione può affiancarsi al medico, al fisioterapista e al paziente una pedana robotica per la valutazione oggettiva e il trattamento della caviglia, del ginocchio, dell'anca e della colonna vertebrale grazie ad esercizi di mobilizzazione passiva, di rinforzo muscolare, di controllo posturale e di equilibrio.

In particolare, negli interventi di protesi di ginocchio e di anca con tecnica robotizzata l'utilizzo della pedana è possibile non solo nella fase riabilitativa successiva alla protesi, ma pure nella fase valutativa preoperatoria. Si tratta di un protocollo esclusivo della Clinica di cui possono beneficiare i pazienti.



## **CHIRURGIA GENERALE**

L'attività complessiva, che si snoda tra reparto di degenza, day surgery e ambulatori, concerne:

*Chirurgia di cute e sottocute*

*Chirurgia erniaria*

*Chirurgia proctologica e urologica*

*Chirurgia vascolare venosa*

*Chirurgia Ricostruttiva della Mammella*

*Chirurgia Plastica Estetica - solo privata*

Le più comuni patologie vengono generalmente trattate in Day Surgery o in Chirurgia Ambulatoriale grazie ad una metodica chirurgica sempre meno aggressiva ed invasiva che ha portato ad una significativa evoluzione del trattamento post-operatorio. I pazienti operati con la chirurgia mininvasiva grazie anche ad innovative tecniche anestesilogiche, all'adozione di strumenti e presidi chirurgici evoluti sono abitualmente mobilizzati nella stessa giornata postoperatoria.

### **Chirurgia Ricostruttiva della Mammella**

Gli interventi principalmente effettuati sono:

- **Ricostruzione dopo asportazione** di un tumore sia in caso di quadrantectomia (rimozione di parte della ghiandola mammaria) che di mastectomia totale
- **Rimodellamento** in mammella con deformità congenite o acquisite.

### **Chirurgia Plastica Ed Estetica**

L'attività si concentra su interventi di:

- Chirurgia plastica ed estetica seno
- Chirurgia plastica ed estetica del viso
- Chirurgia plastica ed estetica del corpo

## **OCULISTICA**

L'attività di oculistica prevede interventi di:

- Cataratta

L'intervento di estrazione di cataratta e di pulizia del cristallino artificiale sono procedure ambulatoriali, eseguite in sala chirurgica e non richiedono ricovero. Gli interventi avvengono generalmente in 10/15 minuti e nella maggior parte dei casi, in anestesia topica (instillazione di gocce di collirio anestetico).

Eseguiamo tra le varie i seguenti esami diagnostici specialistici:

- Tomografia Ottica Computerizzata (OCT) per la diagnosi e il monitoraggio di molteplici malattie retiniche
- Perimetria Automatica (esame del campo visivo)

**SERVIZIO POLISPECIALISTICO  
AMBULATORIALE**

Il servizio poli-specialistico di Clinica San Francesco comprende fra le varie:

CARDIOLOGIA

CHIRURGIA GENERALE

DERMATOLOGIA

ENDOCRINOLOGIA

GASTROENTEROLOGIA

GINECOLOGIA

LABORATORIO ANALISI

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

MEDICINA GENERALE E GERIATRIA

NEUROCHIRURGIA

NEUROLOGIA

OCULISTICA

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

OTORINOLARINGOIATRIA (ORL)

PSICHIATRIA

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

TERAPIA DEL DOLORE

UROLOGIA



## VISITE ED ESAMI

### COME PRENOTARE

È possibile accedere alle prestazioni erogate da Clinica San Francesco nelle seguenti modalità:



#### **In convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN)**

- telefonando al numero **045 9009090 dig. 1 int. 1**, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00



- Chiamando il **CUP dell'ULSS9** avendo condiviso con loro tutte le nostre agende.

#### **In regime privato a pagamento**

- Collegandosi al nostro sito: **[www.clinicasanfrancesco.it](http://www.clinicasanfrancesco.it)** e usufruendo del nostro servizio di prenotazione e pagamento online

- telefonando al numero **045 9009090 dig. 1 int. 2**, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 - sabato dalle 8.00 alle 13.00

- inviando una email e indicando le prestazioni da eseguire, i dati anagrafici, incluso il codice fiscale, e un numero telefonico  
Clinica San Francesco: **[ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it)**  
Centro Diagnostico: **[ambulatoriale.cdv@clinicasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale.cdv@clinicasanfrancesco.it)**

#### **In regime privato intermediato**

Clinica San Francesco è convenzionata in forma diretta con tutti i principali Enti Assicurativi e Fondi Sanitari.

Per saperne di più, visiti la sezione dedicata di questa Carta dei Servizi.

Per prenotare una visita con un fondo o un'assicurazione:

Chiami il numero **045 9009090 dig. 1 int. 2**

Clinica San Francesco: **[ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it)**

Centro Diagnostico: **[ambulatoriale.cdv@clinicasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale.cdv@clinicasanfrancesco.it)**

### ATTENZIONE

Le prenotazioni di visite ed esami con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale) possono avvenire solo ed esclusivamente se si è già in possesso dell'impegnativa: vengono sempre richiesti i riferimenti presenti sulla stessa, in caso contrario non si potrà procedere con la prenotazione.

All'atto della prenotazione saranno sempre comunicati giorno, ora, luogo e prestazione prevista.

Per gli esami che necessitano di istruzioni e/o preparazioni particolari saranno fornite tutte le informazioni. Le modalità di preparazione per gli esami che lo richiedono sono consultabili sul sito:



**[www.clinicasanfrancesco.it](http://www.clinicasanfrancesco.it)**

Per quanto concerne le classi di priorità indicate nelle impegnative emesse dai medici di medicina generale e medici specialisti si garantisce il rispetto della DGR 600 del 13/3/2007 e seguenti e della Deliberazione della Giunta Regionale n. 626 del 04 giugno 2024

Le visite specialistiche in libera professione non sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e vanno quindi pagate per intero alla tariffa stabilita per ogni medico.



### PRENOTAZIONE LABORATORIO ANALISI

Il servizio prelievi e consegna campioni è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10.30, solo in regime privato.

L'accesso al servizio può avvenire con e senza prenotazione. In questo ultimo caso il paziente si recherà, nell'orario indicato sopra, agli sportelli accettazione per espletare tutte le pratiche amministrative. L'Assistito, per usufruire delle prestazioni, dovrà presentarsi agli sportelli Accettazione munito di prescrizione/indicazione medica.

In caso di prenotazione sarà richiesto all'utente di inviare l'elenco degli esami prescritti dallo specialista, per verificarne la fattibilità. Se erogabili, gli saranno fornite le eventuali norme di preparazione da adottare per la corretta esecuzione dell'esame.



Questi i nostri contatti email

Clinica San Francesco:

**[ambulatoriale@clinciasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale@clinciasanfrancesco.it)**

Centro Diagnostico:

**[ambulatoriale.cdv@clinciasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale.cdv@clinciasanfrancesco.it)**

### PER DISDIRE VISITE ED ESAMI

Eventuali disdette vanno comunicate almeno 4 giorni prima dell'appuntamento.

La mancata disdetta della prenotazione, almeno 4 giorni lavorativi, come da normativa in vigore, prima della data dell'appuntamento, comporta il pagamento dell'intero costo della prestazione anche per i cittadini che ne sono esenti.

**L'annullamento di una prestazione può essere effettuato:**



- Telefonicamente: **045 9009090** digitare **1 interno 5**

Si prega di comunicare alla segreteria telefonica: cognome e nome, data di nascita, prenotazione da annullare e un recapito telefonico.

- Inviando una email:

**[disdette@clinciasanfrancesco.it](mailto:disdette@clinciasanfrancesco.it)**

Indicando cognome, nome, data di nascita, prenotazione da annullare e un recapito telefonico.

- **La cancellazione di una prestazione in regime privato a pagamento,**

prenotata online, può avvenire anche collegandosi al nostro sito:

[www.ghcspa.com/clinciasanfrancesco/prenota-online](http://www.ghcspa.com/clinciasanfrancesco/prenota-online)

## IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO

### ACCETTAZIONE

In Clinica San Francesco sono presenti 11 sportelli per effettuare la fase di Accettazione dei Pazienti.

**L'Accettazione di Clinica San Francesco è situata in Via Santini 8, gli sportelli Accettazione del Centro Diagnostico sono collocati in Corso Venezia 123.**

Vengono evasi gli aspetti documentali e amministrativi legati all'erogazione delle prestazioni e vengono date tutte le informazioni richieste.

**Gli sportelli di Clinica San Francesco sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00.**

**Gli sportelli del Centro Diagnostico sono aperti dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.30.**

Il paziente è tenuto a rispettare con assoluta puntualità l'orario di appuntamento e le indicazioni ricevute in fase di prenotazione. In caso di ritardo sarà valutata la possibilità di erogare comunque la prestazione prenotata senza penalizzare gli altri utenti. Il pagamento dell'importo dovuto o del ticket avviene all'atto dell'Accettazione.

Il numero (ad es. E936, X384) attribuito al Paziente in Accettazione è utilizzato unicamente per identificare il Paziente all'interno della struttura nel rispetto delle norme sulla Privacy.

Il giorno dell'appuntamento è necessario dunque:

#### **1) presentarsi con:**

- prescrizione del medico di base/medico specialista (solo per prestazioni del SSN e per gli utenti che hanno richiesto dei prelievi)
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione specialistica precedente

#### **2) ritirare il numero al totem;**

#### **3) attendere il proprio turno;**

**4) recarsi allo sportello indicato** dal tabellone luminoso, effettuare l'accettazione, pagare il ticket o la prestazione;

**5) accomodarsi in sala d'attesa e attendere la chiamata** del personale sanitario o recarsi all'Ambulatorio indicato o in Radiologia per ricevere la prestazione.



### **PAGAMENTI**

Il pagamento del ticket o di ogni altra somma può avvenire in contanti o mediante bancomat o carta di credito.

Le tariffe per ogni singola prestazione in convenzione sono previste dal Nomenclatore Tariffario Nazionale (link disponibile sul sito [www.clinicasanfrancesco.it](http://www.clinicasanfrancesco.it)) mentre per le prestazioni in regime di libera professione le tariffe sono stabilite dalla Struttura e disponibili presso gli sportelli.

### **TICKET ED ESENZIONI**

Il ticket è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria a carico del cittadino per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale e di laboratorio.

I criteri di partecipazione sono stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

Le direttive regionali attuali prevedono che tutti i cittadini di età compresa fra i 6 e i 65 anni siano chiamati a corrispondere la quota di partecipazione alla spesa sanitaria, fatta eccezione per i titolari di diritto all'esenzione per status (patologia o stato fisico) o per reddito.

Le esenzioni dal pagamento del ticket vengono applicate solo se indicate sull'impegnativa dal Medico di Medicina Generale.

### **RITIRO REFERTI**

I referti di prestazioni ambulatoriali sono ritirabili in diversi modi:

- di persona agli sportelli accettazione di entrambe le sedi, dal lunedì al venerdì, dalle **8.00** alle **18.00**;
- via posta dietro pagamento delle spese di spedizione;
- archiviati sul dossier sanitario elettronico di Clinica San Francesco, se è stato attivato dal paziente.

I referti delle prestazioni diagnostiche TAC e Risonanza Magnetica, previa richiesta effettuata al momento dell'Accettazione, possono essere caricati su CD oppure scaricati online, accedendo al sito della Clinica [www.clinicasanfrancesco.it](http://www.clinicasanfrancesco.it).

La visione e lo scarico di TAC e Risonanza Magnetica direttamente sul proprio device avviene utilizzando le credenziali consegnate al momento dell'accettazione. A garanzia della privacy, le credenziali di accesso sono univoche e strettamente personali. Il possesso del foglio riportante le credenziali costituisce a tutti gli effetti delega al ritiro ed alla consultazione del referto.

L'accesso al referto online è possibile per il possessore delle credenziali per i 45 giorni successivi alla data di ritiro indicata. Il referto scaricato costituisce ad ogni effetto copia conforme all'originale che

rimane depositato presso Clinica San Francesco. In caso di smarrimento delle credenziali, si prega di inviare una email a: **info@clinicasanfrancesco.it**

Trattandosi di informazioni strettamente personali e riservate, i referti possono essere consegnati dagli operatori di sportello esclusivamente al paziente titolare, munito di documento di riconoscimento, se maggiorenne o genitore di minore, a persone in possesso di delega scritta, firmata dal titolare del referto o cartella clinica, munite di tessera di riconoscimento. Gli operatori di sportello possono fornire il referto a soggetti diversi dal paziente titolare purché autorizzati da delega scritta del delegante e in possesso di documento di riconoscimento di entrambi (delegante e delegato).

Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata da un parente purché accompagnata da un certificato medico attestante lo stato di incapacità del soggetto e da uno stato di famiglia anagrafico dello stesso da cui risulti sussistere, in capo alla persona richiedente, la qualifica di parente.

In caso di contenzioso tra familiari, la Direzione Sanitaria si riserva di valutare caso per caso l'identificazione degli aventi diritto.

## **RICHIESTA DUPLICATI**

### **DOCUMENTAZIONE CLINICA**

Il paziente può richiedere un duplicato dei referti delle prestazioni ambulatoriali effettuate.

Per ottenere la documentazione è necessario inviare una email a:

**info@clinicasanfrancesco.it**

La documentazione clinica può essere ritirata in struttura dal paziente titolare munito di documento di riconoscimento oppure da suo delegato fornito di delega scritta e copia dei documenti di entrambi. Su indicazione dell'interessato, la documentazione può essere inviata direttamente a domicilio. Il servizio prevede il pagamento di un contributo spese.

La copia su CD di referti della diagnostica per immagini può essere richiesta agli sportelli dell'Accettazione di entrambe le strutture dietro un rimborso spese per copia.



## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - Tutela e Legge sulla Privacy**

Il trattamento dei dati personali - anagrafici e inerenti alla salute - è finalizzato allo svolgimento del servizio sanitario e delle normali procedure amministrative.

Il trattamento delle informazioni personali, svolto anche con l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, si realizza attraverso le fasi di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

Clinica San Francesco garantisce il diritto alla riservatezza dell'utente e assicura la trasparenza nella propria attività; ciò significa che ogni cittadino ha il diritto di ottenere sia la protezione dei dati personali, sia l'accesso agli atti amministrativi quando questo, però, non si ponga in violazione con la privacy di altri utenti.

I dati personali vengono comunicati, in base alle norme vigenti, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza a Enti e società di Ricerca, a Laboratori Analisi, ad Amministrazioni Regionali ad Amministrazioni dello Stato, a Organismi del Servizio Sanitario Nazionale, a Compagnie Assicurative e Studi Legali in relazione a controversie/contenziosi e, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria.

Se l'interessato avesse stipulato un accordo o un contratto di assicurazione con una cassa mutua o un fondo aziendale, si potrebbe verificare la necessità di comunicare loro i dati relativi alle prestazioni effettuate. La comunicazione di tali dati avverrà nel massimo rispetto della tutela della privacy.



# **RICOVERI E CHIRURGIA AMBULATORIALE**

## **GUIDA UTILE PER DEGENTI**

### **MODALITÀ DEL RICOVERO**

L'accesso alle prestazioni chirurgiche avviene su proposta dei Medici operanti in Clinica San Francesco dopo visita ambulatoriale.

Le prestazioni chirurgiche possono essere erogate in regime di:

- **Ricovero Ordinario**
- **Day Surgery**
- **Chirurgia Ambulatoriale**



L'accesso può avvenire con una delle seguenti modalità:



**in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale** nel rispetto dei tempi di attesa così come da indicazione della normativa regionale. Con l'impegnativa del medico di medicina generale il paziente potrà accedere alla prestazione chirurgica senza alcun onere. Il paziente ha sempre la possibilità di scegliere il trattamento in differenza alberghiera. Per gli interventi in chirurgia ambulatoriale il paziente è tenuto alla partecipazione alla spesa, salvo se esente. La prenotazione potrà essere effettuata:

- telefonicamente alla Programmazione Ricoveri **045 9009090 dig. 2 int. 1 dalle 8.00 alle 12.00** dal lunedì al venerdì,
- inviando una email a:  
**programmazionericoveri@clinicasanfrancesco.it**

#### **In regime privato a pagamento**

I pazienti privati si accollano tutti gli oneri della prestazione. L'Ufficio Programmazione Ricoveri Privati e Assicurazioni le fornirà, prima della prenotazione del ricovero, un preventivo comprensivo di tutte le prestazioni sanitarie che saranno effettuate. Questa modalità di trattamento permette di accedere a liste d'attesa dedicate. Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Pro-

grammazione Ricoveri Privati e Assicurazioni:

- telefonicamente **045 9009090 dig. 2 int. 2, dalle 9.00 alle 13.00**, dal lunedì al venerdì
- inviando una email a:  
**degenze@clinicasanfrancesco.it**

#### **in regime privato intermediato**

I pazienti che aderiscono a fondi, casse aziendali o di categoria o possessori di polizze salute stipulate con compagnie assicurative convenzionate con Clinica San Francesco possono beneficiare del pagamento diretto o indiretto (vedesi sezione Convenzioni di questa Carta dei Servizi). Questa modalità di trattamento permette di accedere a liste d'attesa dedicate.

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Programmazione Ricoveri Privati e Assicurazioni:

- telefonicamente **045 9009090 dig. 2 int. 2, dalle 8.30 alle 13.00**, dal lunedì al venerdì
- inviando una email a:  
**degenze@clinicasanfrancesco.it**

### ESAMI PREOPERATORI

Per ogni ricovero, sia esso ordinario sia in Day Surgery, sono necessari degli esami che vengono eseguiti in uno o due episodi prima dell'intervento. La data degli esami e la data dell'intervento vengono comunicati dalla Programmazione Ricoveri.

L'informativa/consenso relativa ai trattamenti chirurgici effettuati viene consegnata dal medico alla visita ambulatoriale e dovrà essere restituita firmata il giorno degli esami preoperatori.

Il paziente inoltre dovrà avere con sé:

**a) impegnativa di richiesta** intervento con indicazione della diagnosi redatta dal medico di base. Il documento non è necessario per pazienti solventi o assicurati

**b) documentazione inerente all'intervento** al quale dovrà sottoporsi (RX, TAC, Risonanza Magnetica, ecografia, ecc..)

**c) documentazione clinica** di cui si è già in possesso (patologie in atto o pregresse, cartelle cliniche precedenti, ecc...)

**d) lista delle medicine** che si assumono.

I pazienti minorenni devono essere accompagnati da un genitore oppure da una persona munita di delega rilasciata e sottoscritta da entrambi i genitori.

Se successivamente all'effettuazione degli esami il paziente rinuncia al ricovero, gli saranno addebitati i costi degli esami sostenuti.

### IL CONSENSO INFORMATO

Prima dell'esecuzione dell'intervento chirurgico, il paziente sarà adeguatamente informato dal medico operatore o da altro

specialista sulle modalità dell'intervento e sugli eventuali rischi anestesilogici e operativi. Al paziente sarà chiesto di apporre la sua firma sul documento relativo al consenso e sull'informativa all'intervento. Il paziente non potrà essere sottoposto ad intervento o a specifiche indagini diagnostiche in assenza di consenso scritto.

### ACCETTAZIONE RICOVERI

Il giorno del ricovero il paziente è invitato a presentarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri nell'orario indicato nell'email inviata dalla Programmazione Ricoveri munito dei seguenti documenti:

**a) carta d'identità** o altro documento di identità valido

**b) tessera sanitaria magnetica**

Il certificato di ricovero dovrà essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

L'Ufficio Accettazione Ricoveri è situato all'ingresso di Via Monte Ortigara 21/b, nei pressi del Centralino, e si occupa di espletare tutte le pratiche relative all'accesso alla Clinica e all'apertura della Cartella Clinica.

È operativo dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 15.00.

### Cosa mi porto per il soggiorno

**Effetti personali:** il necessario per l'igiene personale, asciugamani, biancheria intima, pigiama, tute, calzini, le calzature che le saranno consigliate e tutto ciò che usa abitualmente. Si consiglia di non portare oggetti di valore. Si raccomanda di tenere con sé minime quantità di denaro.

Clinica San Francesco non risponde in caso di furto di oggetti e denaro.



## DURANTE LA DEGENZA - COSA C'È DA SAPERE

### **CAMERE**

Tutte le stanze di degenza di Clinica San Francesco sono dotate di servizi igienici indipendenti con box doccia, condizionamento estivo/invernale, letto motorizzato e televisore. La struttura dispone di 77 posti letto autorizzati, suddivisi in camere singole, doppie e triple, dove accogliamo i nostri pazienti sia in regime di ricovero ordinario sia in Day Surgery

### **Camere singole (Servizio di Differenza Alberghiera)**

In caso di ricoveri privati o paganti la differenza alberghiera, Clinica San Francesco offre la possibilità di trascorrere la propria degenza in camere singole.

Il servizio prevede teleria dedicata, kit bagno di benvenuto, scelta quotidiana di giornali e riviste, menù dedicato.

Gli accompagnatori hanno la possibilità di pernottare in camera con il paziente.

Per informazioni è possibile rivolgersi all' Ufficio Programmazione Ricoveri Privati e Assicurati.

*Tel* **045 9009090 dig. 2 int. 2**

*Email* **[degenze@clinciasanfrancesco.it](mailto:degenze@clinciasanfrancesco.it)**

Le camere sono disposte su tre piani collegati tra loro tramite ascensori e scale. I percorsi sono privi di barriere architettoniche.

### **IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale che lavora presso la Clinica è facilmente riconoscibile: sul taschino della divisa o del camice è indicato il nominativo, il ruolo. Una banda colorata sulla divisa identifica le diverse figure professionali.



PERSONALE	COLORE IDENTIFICATIVO
<b>Personale Medico</b>	Divisa bianca e camice
<b>Dirigente di unità</b>	Blu Scuro
<b>Coordinatore</b>	Bordeaux
<b>Personale Infermieristico</b>	Rosso
<b>Infermiere Addetto Controllo Infezioni</b>	Verde
<b>Personale di supporto OSS</b>	Giallo
<b>Tecnico di Radiologia/Laboratorio</b>	Azzurro
<b>Fisioterapisti</b>	Polo Azzurra
<b>Servizio di Pulizie</b>	Polo Verde
<b>Amministrativo</b>	Pantalone e Giacca Blu



### **COLAZIONE, PRANZO, CENA**

I pasti vengono serviti ai pazienti in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale e ai solventi secondo i seguenti orari:

**colazione dalle ore 7.00**

**pranzo ore 12.00**

**cena ore 18.30**

I pazienti hanno la possibilità di scegliere quotidianamente dal menù del giorno la lista dei piatti, salvo prescrizioni mediche specifiche.

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione e il confezionamento di un "vassoio personalizzato" per intolleranti e allergici.

I pazienti con esigenze alimentari legate a motivi religiosi/etnici/altro possono segnalare le loro richieste al Coordinatore Infermieristico.

Per i pazienti solventi assicurati e in differenza di classe alberghiera è previsto un menù dedicato che consente di scegliere tra diversi primi, vari secondi piatti, contorni sia a pranzo che a cena.

Durante la permanenza in Clinica San Francesco è vietato integrare l'alimentazione con cibo e bevande provenienti dall'esterno.

### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERA, BARBIERE E PEDICURE**

È possibile prenotare il servizio di parrucchiere, di barbiere e di pedicure facendone richiesta al Coordinatore Infermieristico.

### **L'ASSISTENZA NOTTURNA**

L'assistenza notturna è permessa solo in caso di pazienti minori, fragili o laddove sussistano delle barriere linguistiche.

In tutti gli altri casi è accordata solo se la Direzione Sanitaria ne valuterà le eventuali motivate necessità.

### **L'ASSISTENZA RELIGIOSA**

I pazienti possono richiedere l'assistenza spirituale, senza oneri per la struttura, dei loro Ministri di culto. È libero l'intervento dei Ministri di culto di tutte le confessioni o religioni riconosciute, a richiesta del degente, nelle forme compatibili con le esigenze organizzative e sanitarie di Clinica San Francesco.

### **MEDIAZIONE CULTURALE**

Il paziente che lo desidera può richiedere la presenza di un mediatore culturale direttamente al Coordinatore Infermieristico.

### **SILENZIO**

Al fine di favorire il riposo pomeridiano e notturno e di non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di osservare il silenzio, di parlare a bassa voce, abbassare al massimo la suoneria del cellulare ed evitare ogni altro rumore, per quanto possibile. L'uso della TV in camera è liberamente consentito a patto che non crei disturbo o fastidio ai degenti della stessa camera. È buona regola non tenere accesa la TV durante la tarda sera, la notte o in ogni altra situazione in cui possa disturbare o turbare la quiete e la civile convivenza tra i degenti.



### **TELEFONI**

L'uso del telefono cellulare è ammesso, ma è opportuno tenere il volume basso della suoneria e del tono di voce per non arrecare disturbo ad altri.

### **ALLONTANARSI DAL REPARTO**

È assolutamente vietato allontanarsi dal reparto. Quando ci si allontana dalla propria stanza è buona regola informare l'infermiere di reparto.

### **WI-FI**

Nella struttura è disponibile una connessione gratuita WIFI destinata ai pazienti ed ai visitatori.

La password per accedere al servizio Wi-fi gratuito è fornita dal Coordinatore Infermieristico di ogni reparto.

### **OGGETTI DI VALORE**

Sarebbe buona norma non avere con sé grosse somme di denaro e/o oggetti preziosi durante la permanenza in Clinica.

Clinica San Francesco declina qualsiasi responsabilità derivante dallo smarrimento/furto di oggetti di valore e/o denaro all'interno della Struttura.

### **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

All'interno di Clinica San Francesco sono disponibili dei distributori automatici di panini, bevande calde, snacks (a pagamento). In ogni sala d'attesa sono presenti uno o più distributori.

### **LE VISITE DEI PARENTI**

La Direzione Sanitaria di Clinica San Francesco permette la visita ai pazienti secondo le modalità di seguito riportate.

Le visite sono autorizzate esclusivamente per le degenze che prevedono il pernottamento.

In caso di minori o paziente fragile sono previste specifiche norme di comportamento da concordare con il Coordinatore di Reparto.

**Le visite sono permesse, nei seguenti orari:**

**dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.30**  
**sabato, domenica e festivi dalle 15.00 alle 18.00**

Queste indicazioni potrebbero subire delle variazioni per esigenze organizzative che le saranno di volta in volta comunicate dal personale di reparto.



## È TEMPO DI DIMISSIONI

### I TRASFERIMENTI DEI PAZIENTI

I trasferimenti dei pazienti verso altre strutture avvengono con ambulanza.

L'onere del trasporto fuori provincia e fuori regione è a carico del paziente.

### LE DIMISSIONI

La data di dimissione è decisa dallo specialista che vi ha seguito nel percorso. Alla dimissione vi sarà consegnata una relazione clinica riportante gli esiti dell'intervento medico-chirurgico, le terapie ed i comportamenti da seguire a domicilio, le date per i successivi controlli e i riferimenti telefonici per ulteriori informazioni o problematiche.

Questa lettera deve essere consegnata al medico di famiglia quanto prima possibile.

### VISITE DI CONTROLLO POST RICOVERO

Le visite vengono effettuate sulla base dell'appuntamento fissato sulla lettera di dimissioni.

L'attività riabilitativa funzionale post dimissione potrà essere eseguita presso il nostro servizio ambulatoriale di Fisiokinesiterapia.

### CARTELLA CLINICA

È un documento personale riservato, conservato dalla Clinica. Per averne copia, il paziente può richiederla al momento della dimissione o successivamente, mediante la compilazione dell'apposito modulo, allegando copia di un documento d'identità.

Il modulo potrà essere consegnato:

- direttamente all'Ufficio Accettazione Ricoveri;

- inoltrato via email all'indirizzo:

**[accettazionericoveri@clinicasanfrancesco.it](mailto:accettazionericoveri@clinicasanfrancesco.it)**

La copia della Cartella Clinica può essere richiesta:

- personalmente dal diretto interessato.

- da persona delegata, purché provvista di richiesta firmata dal paziente con fotocopia di documento d'identità dello stesso;

- dal tutore, curatore o esercente la patria potestà, qualora il paziente sia interdetto, inabilitato o minore di età: la richiesta deve essere inoltrata con un documento d'identità del paziente e con una certificazione che attesti il relativo status di rappresentate legale;

- se deceduto, da uno degli eredi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà;

- se ricoverato in altro ospedale, direttamente dai sanitari di tale struttura.

### **GRADO DI SODDISFAZIONE**

Clinica San Francesco chiede a tutti i propri pazienti di compilare il questionario di gradimento che viene inviato dopo la dimissione tramite l'ausilio di una piattaforma informatica. La rilevazione fatta ci permette di cogliere il grado di soddisfazione dei nostri pazienti e apportare le eventuali migliorie al servizio offerto.

Vi ringraziamo per la collaborazione.



## CONVENZIONI

### IL PAZIENTE AL CENTRO

Clinica San Francesco è una struttura sanitaria privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), che mette il paziente al centro del percorso di assistenza e cura. Grazie alla capacità di cogliere le richieste di personalizzazione e differenziazione, abbiamo stipulato numerose convenzioni con Compagnie assicurative, Fondi Sanitari Integrativi, Casse Mutualistiche e TPA, garantendo il più agevole accesso alle prestazioni sanitarie erogate.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Le prestazioni sanitarie possono essere erogate tramite:

### 1. Convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN)

Le prestazioni sono coperte dal sistema sanitario nazionale, secondo i criteri stabiliti dalla normativa vigente (c.d. LEA).

### 2. Regime Privato:

Tutte le prestazioni erogate dalla Clinica possono essere fruite anche privatamente, con modalità di accesso a pagamento o intermediata:

- **A pagamento:** il paziente sostiene di tasca propria i costi delle prestazioni.

- **Intermediato:** l'accesso avviene tramite soggetti convenzionati, quali Compagnie Assicuratrici, Fondi Sanitari Integrativi, Casse Mutualistiche, TPA (Third Party Administrators), Aziende, Welfare aziendale ecc.

## REGIME PRIVATO INTERMEDIATO

Nel regime privato intermediato, Clinica San Francesco offre servizi sanitari con tariffe agevolate, definite tramite convenzioni. Queste possono essere applicate in due modalità:

### 1. Forma Diretta:

La Compagnia Assicuratrice o il Fondo Sanitario convenzionato copre direttamente, in tutto o in parte, i costi delle prestazioni. Il paziente è tenuto a pagare esclusivamente eventuali:

- **Scoperti:** percentuali del costo della prestazione non coperte.

- **Franchigie:** quote fisse a carico del paziente.

- **Eccedenze di massimali:** costi che superano il limite massimo garantito per la prestazione dalla polizza o dal fondo.

### 2. Forma Indiretta:

Il paziente anticipa l'intero costo delle prestazioni, usufruendo di tariffe agevolate. Successivamente, ottiene eventualmente il rimborso secondo le condizioni previste dal proprio piano sanitario.



## UN PERCORSO UNICO DI ASSISTENZA

Il sistema assistenziale si articola nei seguenti percorsi principali:

- **Percorso Ambulatoriale:** visite specialistiche, diagnostica, terapie e check-up.
- **Percorso di Ricovero:** chirurgia ambulatoriale e interventi chirurgici.

Indipendentemente dal regime scelto, garantiamo un approccio integrato e personalizzato, volto a soddisfare le esigenze di ogni paziente.

## UFFICI DEDICATI AI PAZIENTI PRIVATI E INTERMEDIATI

Clinica San Francesco ha organizzato alcuni Uffici dedicati esclusivamente ai pazienti che desiderano accedere in Regime Privato alle prestazioni, offrendo:

- **Supporto completo** nella pianificazione delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri.
- **Informazioni chiare** su tempi, costi e modalità di accesso ai servizi.
- **Gestione rapida** delle pratiche amministrative.
- **Assistenza** nella verifica delle coperture e nell'apertura delle pratiche assicurative.

**Nota Bene:** È responsabilità del paziente verificare le condizioni del proprio piano sanitario. L'ufficio fornisce supporto sulla base degli accordi stipulati con i soggetti terzi paganti.



## CONTATTI

Per maggiori informazioni:

- **Prestazioni Ambulatoriali**
  - Tel: 045 9009090 (dig. 1 int. 2)
  - Email Clinica San Francesco: [ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it)
  - Email Centro Diagnostico: [ambulatoriale.cdv@clinicasanfrancesco.it](mailto:ambulatoriale.cdv@clinicasanfrancesco.it)
  - Email Segreteria dott. Perazzini: [segreteriaperazzini@clinicasanfrancesco.it](mailto:segreteriaperazzini@clinicasanfrancesco.it)
- **Degenze/Ricoveri**
  - Tel: 045 9009090 (dig. 2 int. 2)
  - Email: [degenze@clinicasanfrancesco.it](mailto:degenze@clinicasanfrancesco.it)



## SISTEMA QUALITÀ

Clinica San Francesco pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

Nel processo intrapreso, la Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, per migliorare i servizi erogati, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

### **CUSTOMER SATISFACTION**

Clinica San Francesco rileva tramite appositi questionari il grado di soddisfazione degli utenti rispettando le indicazioni fornite dalla Regione Veneto.

Chiediamo periodicamente a tutti i pazienti di compilare il questionario di soddisfazione dedicato dopo la dimissione o la prestazione ambulatoriale.

### **STANDARD DI QUALITÀ**

Clinica San Francesco assicura i seguenti standard di qualità specifici, individuati per garantire il miglioramento dei propri servizi e delle prestazioni sanitarie erogate.



## Indicatori di qualità

## Standard di qualità

Tempi di attesa per le prestazioni sanitarie

I tempi di attesa per il ricovero e per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili sul sito

**[clnicasanfrancesco.it](http://clnicasanfrancesco.it)**

Accessibilità per diversamente abili

In entrambe le sedi sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi Servizi

Segnaletica interna

La segnaletica è stata completamente revisionata per favorirne la lettura e l'accessibilità a tutta l'utenza e predisposta per consentire un autonomo orientamento all'interno delle due sedi

Disponibilità documentazione clinica

La data di consegna è sempre riportata sul documento per il ritiro

Sicurezza delle cure

Verifica sistematica preventiva di buon funzionamento e sicurezza di apparecchiature e impianti critici nella cura e nell'assistenza  
Procedure specifiche per la gestione dei farmaci, delle terapie e delle trasfusioni  
Applicazione del braccialetto identificativo e domande frequenti per l'identificazione del paziente  
Checklist OMS per la sicurezza in sala operatoria  
Camere di degenza dotate di distributori di alcol glicerinato e con dotazione di DPI monouso  
Valutazione del rischio di cadute e locandine autoesplicative nelle camere di degenza;  
Procedure specifiche per la prevenzione della trasmissione delle infezioni e distribuzione video e documentazione informativa  
Procedure specifiche per la gestione delle urgenze

Qualità delle cure

Comfort nelle unità di degenza  
Camere a 1, 2, 3 posti letto, tutte dotate di servizi igienici e di televisore  
Per i degenti minorenni c'è sempre la possibilità per un genitore di pernottare nella camera del minore  
Vi è la possibilità di pernottare per gli accompagnatori dei pazienti solventi  
Comfort e ristoro nelle aree ambulatoriali



### **MIGLIORAMENTO CONTINUO IN QUALITÀ**

L'Accreditamento Istituzionale con i requisiti stabiliti dalla Regione Veneto, i programmi aziendali di gestione della Qualità, del Rischio Clinico, della Sicurezza e di Internal Auditing, nonché ulteriori Gruppi Interdisciplinari e Multidisciplinari di miglioramento e lo sviluppo di Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali aggiornati sulla base di linee guida nazionali e internazionali, sono alcuni strumenti e modelli adottati che consentono il miglioramento continuo nei seguenti ambiti:

- **Gestione della struttura sanitaria:**

- La Direzione Aziendale governa i processi di pianificazione, programmazione, messa a disposizione delle risorse e controllo, che sostengono e consentono lo svolgimento dell'attività di Clinica San Francesco.

- I sistemi informativi (IT) garantiscono la trasparenza e l'aggiornamento delle liste d'attesa, le informazioni per le prenotazioni delle prestazioni sanitarie

- **Investimento continuo nell'aumento delle competenze** del personale in termini di formazione generale e specifica

- **Comunicazione interna:** garantisce allineamento tra professionisti, aumento di sicurezza nell'erogazione delle cure e partecipazione del paziente nelle scelte di trattamento

- **Gestione del Rischio Clinico** con particolare attenzione alla prevenzione e gestione degli eventuali danni occorsi durante l'erogazione delle prestazioni assistenziali

- **Processi di miglioramento e innovazione:** siamo sempre in miglioramento con progetti, acquisto di tecnologie avanzate, innovazioni tecnico-professionali e organizzative

- **Umanizzazione:** impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostico/terapeutici orientati alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica



## **SICUREZZA E TUTELA**

All'interno del Sistema Qualità sono integrate anche le procedure elaborate per gestire la sicurezza in Clinica:

- **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**, in applicazione al D.Lgs 196/03 sulla privacy:

- all'utente viene consegnata l'informativa e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali;
- non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti;
- copia della documentazione sanitaria viene rilasciata solamente all'utente o ad un referente delegato.

- **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori** mediante dotazioni impiantistico strutturali, periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione antincendio.

- **Sicurezza e tutela dei lavoratori**, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste.

- **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente** in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è preposto a:

- Ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli utenti
- Raccogliere osservazioni e suggerimenti, reclami o lamentele per disservizi o comportamenti non corretti da parte del personale, dei pazienti e di coloro che entrano in contatto con la struttura
- Fornire informazioni generali

La tutela dell'assistito viene esercitata da Clinica San Francesco attraverso una pluralità di comportamenti rivolti a responsabilizzare gli operatori di ogni ordine e grado verso i diritti dei pazienti. Questi hanno comunque la possibilità di presentare reclamo, direttamente all'URP lamentando eventuali disservizi o comportamenti non corretti.

I reclami vanno inoltrati all'URP verbalmente o per iscritto.

È compito dell'URP fornire immediata evasione alle osservazioni o reclami che si prestino ad una rapida soluzione e indirizzare a chi di competenza i problemi più complessi, per una attenta analisi delle cause e successiva individuazione ed applicazione delle eventuali azioni correttive.

**L'URP espleta la relativa istruttoria e darà risposta scritta di norma entro 30 giorni.**

**Telefono: 045 9009090**

**E-mail: [urp@clinicasanfrancesco.it](mailto:urp@clinicasanfrancesco.it)**

È sempre possibile compilare le schede di segnalazione chiedendole al Centralino e all'Accettazione Ambulatoriale ed imbucandole nelle apposite cassette presenti nelle due sedi.

Di norma, le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5 del D.Lgs 502/92, così come modificato dal D. Lgs 517/93.

## DOVE SIAMO



### CLINICA SAN FRANCESCO

La Clinica è situata a Verona, nelle immediate vicinanze del centro storico.

#### Dispone di due distinti ingressi:

Via Monte Ortigara 21/B: ricoveri programmati, preoperatori, visitatori.

Via Santini 8: ambulatori, pre-operatori.

#### Come raggiungerci:

##### *CON L'AUTOBUS*

Linee 23 e 24

##### *IN AUTO*

Comodamente servita dalla rete autostradale: Verona Sud, Verona Nord, Verona Est a seconda della provenienza.

La struttura è dotata di un comodo parcheggio da 70 posti auto in via Monte Ortigara 26, distante circa 350 mt dall'ingresso della Clinica. Il pass per l'uscita dal parcheggio sarà rilasciato dietro pagamento del ticket orario alla cassa automatica posizionata all'interno della Clinica.

##### *IN TRENO*

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Verona Porta Nuova.

##### *IN AEREO*

L'aeroporto di riferimento è il Valerio Catullo a Villafranca di Verona.



## CENTRO DIAGNOSTICO

Il Centro Diagnostico è situato a Verona nel quartiere residenziale di Borgo Venezia. L'ingresso del Centro è in Corso Venezia 123.

### Come raggiungerci:

#### *CON L'AUTOBUS*

Linee 11, 90, 91, 92, 98.

#### *IN AUTO*

Comodamente servita dalla rete autostradale, uscita consigliata Verona Est. Il centro è dotato di parcheggio privato multipiano gratuito.

#### *IN TRENO*

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Verona Porta Nuova oppure Verona Porta Vescovo.

#### *IN AEREO*

L'aeroporto di riferimento è il Valerio Catullo a Villafranca di Verona.

### NUMERI UTILI

Telefono 045 9009090

[info@clnicasanfrancesco.it](mailto:info@clnicasanfrancesco.it)

[clnicasanfrancesco.it](http://clnicasanfrancesco.it)



**Clinica San Francesco**

GAROFALOHEALTHCARE

Il Gruppo GHC, quotato sul segmento STAR di Borsa Italiana, è tra i principali operatori del settore della sanità privata accreditata in Italia.

Opera attraverso strutture sanitarie d'eccellenza, situate tra le più virtuose regioni italiane del nord e del centro, offrendo un'ampia gamma di servizi che coprono tutti i comparti della sanità grazie ad una diversificazione delle specialità erogate, all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia ed al personale altamente qualificato.

**[www.garofalohealthcare.com](http://www.garofalohealthcare.com)**

**Per conoscere i medici e i servizi  
di Clinica San Francesco**

**[clincasanfrancesco.it](http://clincasanfrancesco.it)**