



# Carta dei servizi

Guida per il Paziente



Via Orto Sdanga, 90

Manfredonia



“Se sei malato vieni e ti guarirò, se non potrò guarirti ti curerò, se non potrò curarti ti consolerò.”

Carta dei Servizi

Edizione 2019

*La redazione della Carta dei Servizi è a cura della  
Direzione Sanitaria e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

# **Legale Rappresentante**

Dott. Potito F. P. SALATTO

# **Direttore Sanitario**

Dott. Umberto LIZZI

# **Direttore Amministrativo**

Ing. Giovanni Battista MORLACCO

Sede Operativa: Via Orto Sdanga, 90 - 71043  
Manfredonia (FG)

Tel 0884.581116 - Fax 0884.583599

[www.casadicurasanmichele.com](http://www.casadicurasanmichele.com)

[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Sede Legale: Via Cozzolete, 29 - 71043 Manfredonia  
(FG)

Capitale Sociale € 350.000,00 Partita IVA  
01374250718 C.F. 02709570721

## INDICE

Legale Rappresentante	4
Direttore Sanitario	4
Direttore Amministrativo	4
INDICE	5
Lettera di benvenuto del Presidente	11
LA CARTA DEI SERVIZI	12
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	14
ORGANIGRAMMA AZIENDALE	14
1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA	15
Chi siamo	15
Garanzie di qualità	16
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	17
3. INFORMAZIONI GENERALI	19
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	19
TRENO	19
AUTOBUS	19
Automobile	20
NUMERI DI TELEFONO UTILI	20
4. IL RICOVERO	21
MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE	22

INDICE GENERALE DELLE PRESTAZIONI	
EROGATE DALLA STRUTTURA	23
5. INFORMAZIONI UTILI	24
MODALITA' DI PRENOTAZIONE	24
É necessario prenotare il ricovero presso il Reparto di Geriatria, l'assistenza specialistica ambulatoriale a pagamento, nonché il Day Service.	24
La prenotazione per tutti i servizi suindicati può avvenire:	24
IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI	25
ACCETTAZIONE DEL RICOVERO	26
COSA PORTARE IL GIORNO DEL RICOVERO	26
Al momento del ricovero sono necessari:	26
RISTORAZIONE	27
ORARI DI VISITA	28
DIMISSIONI	29
INFORMAZIONI GENERALI	30
COMFORT - TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI	30
COME RICONOSCERE IL PERSONALE	31
SEGNALETICA	31
TELEFONARE	32
PARRUCCHIERE	32
PALESTRA	32
SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	33
ASSISTENZA LINGUISTICA MEDIAZIONE CULTURALE	33

SERVIZI ACCESSORI	34
PUNTI DI RISTORO	34
SPORTELLI BANCARI / POSTE ITALIANE	34
GIORNALI E RIVISTE	35
RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA	
36	
CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)	38
INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE	38
VISITA MEDICA	39
MATERIALE INFORMATIVO	39
CONSENSO INFORMATO	40
QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA	
41	
I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO	
41	
RISERVATEZZA E PRIVACY	41
SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SULLA	
STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI	43
1. Tipologia delle prestazioni fornite	43
REPARTO DI GERIATRIA	43
organico medico	44
LISTA D'ATTESA	46
COSA PORTARE	47
ACCOGLIENZA	47
ASSISTENZA SANITARIA NON INTEGRATIVA	
47	
DIMISSIONI	50

ASSISTENZA SPECIALISTICA	
AMBULATORIALE A PAGAMENTO	51
1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	52
MODALITA' DI ACCESSO	55
DOCUMENTI NECESSARI	56
COSTO DELLA PRESTAZIONE	56
COME RITIRARE I RISULTATI	57
MODALITA' DI ACCESSO	59
DOCUMENTI NECESSARI	60
COSTO DELLA PRESTAZIONE	60
COME RITIRARE I RISULTATI	60
2. MEDICINA DI LABORATORIO	61
MODALITA' DI ACCESSO	63
DOCUMENTI NECESSARI	64
COSTO DELLA PRESTAZIONE	64
COME RITIRARE I RISULTATI	65
MODALITA' DI ACCESSO	67
DOCUMENTI NECESSARI	67
COSTO DELLA PRESTAZIONE	68
COME RITIRARE I RISULTATI	68
MODALITA' DI ACCESSO	70
DOCUMENTI NECESSARI	70
COSTO DELLA PRESTAZIONE	71
COME RITIRARE I RISULTATI	71
MODALITA' DI ACCESSO	73
DOCUMENTI NECESSARI	73
COSTO DELLA PRESTAZIONE	74
COME RITIRARE I RISULTATI	74
DAY SERVICE	75

MODALITA' DI ACCESSO	75
DOCUMENTI NECESSARI	76
COSTO DELLA PRESTAZIONE	76
COME RITIRARE I RISULTATI	78
SEZIONE TERZA	79
STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI	79
STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI	79
Tempi di attesa	79
COMPRENSIBILITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	81
SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE	81
ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA	82
Comfort e pulizia	83
PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE PROGRAMMI	84
STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	86
INDAGINI DI SODDISFAZIONE	86
SEZIONE QUARTA MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	87
CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE	87
I DIRITTI	87
I DOVERI	90
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	

RECLAMI	97
VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO	99
Relazione sullo stato degli standard	99
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	105

# Lettera di benvenuto del Presidente

Caro Signore, Gentile Signora,

Le auguro, prima di tutto, di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

Il libretto che ha fra le mani, evidenzia gli impegni assunti dalla Casa di Cura e La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la Sua permanenza.

Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

**Dott. Potito F. P. SALATTO**

Presidente della Daunia Medica S.p.a.

Casa di Cura San Michele

# LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo attraverso il quale la Struttura presenta se stessa ai Cittadini, illustrando loro in maniera dettagliata e trasparente la sua organizzazione, i servizi offerti e il sistema di verifica del livello di qualità assistenziale tramite la definizione di livelli standard e la descrizione delle procedure poste in atto per raggiungere tali standard.

La carta dei servizi, quindi, rappresenta un importante elemento di coinvolgimento attivo e dinamico di tutti i soggetti interessati al servizio e un forte impegno di garanzia circa il mantenimento di un livello di qualità delle prestazioni che, pur rimanendo al di sopra di standard minimi, tenda al miglioramento continuo della qualità assistenziale.

Il documento segue le linee guida N.2/95 del Ministero della Sanità "Attuazione della Carta dei Servizi del SSN", che ha delineato le quattro sezioni in base alle quali è stata impostata la elaborazione della presente carta dei servizi:

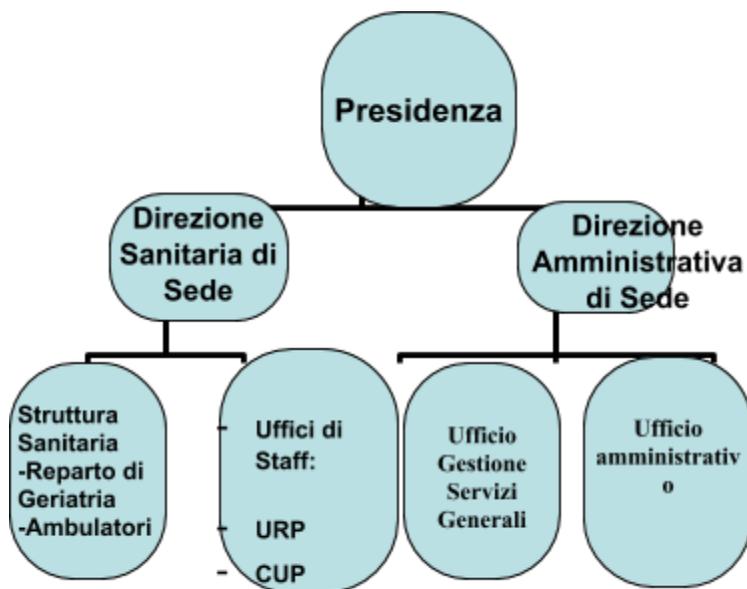
1. Presentazione dell'Azienda Sanitaria e Principi Fondamentali;
2. Informazioni sulle Strutture e Servizi forniti;
3. Standard di qualità, impegni e programmi
4. Meccanismi di Tutela e Verifica.

La presente Carta dei Servizi è la ?????? edizione e le informazioni contenute soggette a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, sono aggiornate a Marzo 2019.

I contenuti del documento sono interamente disponibili sul sito della Struttura:  
<http://www.casadicurasanmichele.com>

## **SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

# ORGANIGRAMMA AZIENDALE



## 1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

### CHI SIAMO

---

La Casa di Cura San Michele è fondata nel 1969 dal Dr. Giovanni Ciliberti, al suo rientro dall'Ospedale "Casa Sollievo della Sofferenza" di San Giovanni Rotondo, dove esercitava l'attività di Chirurgo Otorinolaringoiatra. Da sempre la struttura è

destinata ad offrire un valido supporto assistenziale agli abitanti del Gargano.

Dopo ripetute ristrutturazioni ed ampliamenti, la Casa di Cura assume la veste attuale di 31 posti letto dedicati alla Geriatria.

Un'Equipe interna di medici, infermieri e personale ausiliario cresce e si afferma anno dopo anno, affiancata da specialisti esterni, particolarmente qualificati.

La Casa di Cura San Michele aderisce all'Aiop, la più importante Associazione delle Case di Cura esistente in Italia. Inoltre, sono state rinnovate le apparecchiature e l'organizzazione per garantire le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

La Casa di Cura San Michele ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della Persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei Pazienti in una struttura a misura d'uomo, in cui la Persona sia al centro di ogni attività.

Il Direttore Sanitario è il dott. Maurizio Maria Leone.

**GARANZIE DI QUALITÀ**

---

La Casa di Cura San Michele è autorizzata all'esercizio ed accreditata dalla Regione Puglia<sup>1</sup>. Ciò significa che:

-il paziente non deve pagare nulla per il ricovero.

-la Casa di Cura può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti come un ospedale pubblico.

Il rispetto della normativa per l'eliminazione delle barriere architettoniche, la prevenzione dei rischi ambientali, il controllo igienico e la particolare cura del rapporto umano nei riguardi degli ospiti e dei loro familiari hanno permesso di raggiungere elevati standard di qualità in tutte le attività della Casa di Cura.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

### Eguaglianza

---

<sup>1</sup> Autorizzazione e accreditamento all'esercizio come da Determina Dirigenziale n.117 del 11/05/2015

I Cittadini utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

### **Imparzialità**

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

### **Continuità**

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato.

Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

## **3. INFORMAZIONI GENERALI**

### **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

---

La casa di Cura San Michele è situata in un quartiere centrale di Manfredonia, in Via Orto Sdanga, 90 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi sia pubblici che privati.

## **TRENO**

---

Arrivo alla stazione ferroviaria di Manfredonia.

## **AUTOBUS**

---

Autolinee Ferrovie del Gargano e Sita: collega Manfredonia con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

## **Automobile**

---



A14 da Milano a Bari con uscita al casello di Foggia. Si prosegue con la strada a scorrimento veloce per Manfredonia.

## NUMERI DI TELEFONO UTILI

Centralino

Presidenza

Direzione Sanitaria

Direzione Amministrativa

Ufficio rilascio cartelle cliniche

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio Accettazione

## 4. IL RICOVERO

Il ricovero presso il **Reparto di Geriatria** è totalmente a carico del S.S.N. (31 posti letto).

Assistenza specialistica ambulatoriale in regime di **Day Service** è autorizzata dalla Regione Puglia.

Il costo delle prestazioni è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini esenti, mentre per i non esenti è previsto il pagamento di un ticket sanitario di € 36,15 oltre alla quota fissa di € 10,00 di cui alla Legge 11/2011.

Per quanto riguardano le **prestazioni di visita e di diagnostica strumentale**, l'Utente può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono l'attività professionale all'interno della Casa di Cura San Michele.

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale;
- l'Utente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le specialità erogate privatamente non sono ancora accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, pur essendo regolarmente autorizzate, in quanto rispettano i requisiti igienico-sanitari stabiliti dalle leggi vigenti.

Le prestazioni erogate sono descritte in maniera dettagliata nella sezione dedicata (Seconda Sezione - Informazioni su servizi e strutture).

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE**

---

**Ricovero d'Urgenza** viene disposto dal Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero. È sufficiente il referto del Pronto Soccorso, non occorre alcuna prescrizione.

Per urgenza sanitaria si intende una condizione che richiede il trattamento entro un lasso di tempo più o meno breve, trascorso il quale può essere compromesso il risultato del trattamento e, talvolta, la vita del Paziente.

**Ricovero Ordinario Programmato** può essere proposto dal Medico di Medicina Generale, dal Medico di Guardia Territoriale, o dal Medico Specialista, con l'inserimento in lista d'attesa contenente i dati dei Pazienti, le patologie di interesse, le date di prenotazione e di presumibile ricovero.

L'accettazione del ricovero avviene direttamente presso il Reparto nel giorno ed all'ora programmati.

Per accedere alle **prestazioni di specialistica ambulatoriale** a pagamento non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

Per accedere al **ricovero in Day Service** è necessaria la richiesta del Medico di Famiglia su ricettario regionale, riportante la tipologia di Day Service, con il rispettivo codice identificativo.

## **INDICE GENERALE DELLE PRESTAZIONI EROGATE DALLA STRUTTURA**

---

## **STRUTTURA ISTITUZIONALE ACCREDITATA DALLA REGIONE PUGLIA**

Regime di ricovero ordinario - cura di patologie acute pertinenti alla branca di Geriatria

## **ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE**

Medicina di laboratorio

Gastroenterologia

Pneumologia

Cardiologia

Radiologia

Ecografia

Urologia

Medicina Interna

## **DAY SERVICE**

Malattia polmonare cronica istruttiva (pcca 41)

Difetti congeniti del metabolismo (pcca 67)

Anomalie dei globuli rossi età > 17 anni (pcca 80)

Follow up ipertensione arteriosa (pac 02)

Ipertensione arteriosa (pc 103)

Follow up diabete (pac 01)

Diabete età > 35 anni (pc 107)

## **5. INFORMAZIONI UTILI**

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE

---

É necessario prenotare il ricovero presso il Reparto di Geriatria, l'assistenza specialistica ambulatoriale a pagamento, nonché il Day Service.

La prenotazione per tutti i servizi suindicati può avvenire:

1. Di persona, presso il Centro Unico di Prenotazione, che si trova al piano terra della Casa di Cura, dal lunedì al sabato, dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 16.30 alle ore 19.30;
2. Per telefono, al numero 0884. 581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 16.30 alle ore 19.30;
3. Via e-mail, scrivendo a [info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

## IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

---

**Assistenza Specialistica Ambulatoriale:** Dopo la visita bisogna recarsi all'Ufficio CUP, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

**Day Service:** Il costo delle prestazioni è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini esenti, mentre per i non esenti è previsto il pagamento di un

ticket sanitario di euro 36,15, oltre alla quota fissa di euro 10,00 di cui alla legge n. 11 del 15/07/2011.

### **Modalità di pagamento:**

1. Direttamente all'Ufficio CUP (in contanti, tramite bancomat o la carta di credito)

2. Bonifico Bancario

Banca Unicredit, filiale di Manfredonia

IBAN: IT 45 D 02008 78451 000401338759

CODICE BIC SWIFT: UNCRITM1H29

2. Vaglia postale intestato a:

Daunia Medica S.p.A.

Via Cozzolete, 29 - 71043 Manfredonia

## **ACCETTAZIONE DEL RICOVERO**

---

La Casa di Cura ha un punto informativo (Accettazione) situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi.

L'accettazione è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

L'accettazione del ricovero avviene direttamente presso il Reparto di Geriatria, nel giorno e nell'ora programmati con il Paziente.

All'atto del ricovero il Paziente sarà accolto dal Medico di Reparto e dal Coordinatore Infermieristico che provvederanno a raccogliere i dati personali e le notizie clinico-anamnestiche, necessarie per la messa in atto delle procedure mediche ed infermieristiche.

I dati personali e sensibili verranno trattati nel rispetto delle vigenti normative in materia di Privacy (Legge 675/96 - D.L.vo 196/03).

## **COSA PORTARE IL GIORNO DEL RICOVERO**

---

Al momento del ricovero sono necessari:

1. Documento di riconoscimento
2. Tessera sanitaria
3. Richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica)
4. Eventuale documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri o accertamenti diagnostici
5. Effetti personali (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, biancheria personale, vestaglia)

## RISTORAZIONE

---

Il servizio di ristorazione viene svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. Il servizio è affidato ad una Ditta Certificata di Ristorazione.

Prontuario Dietetico:

Il Prontuario viene impostato secondo varie tipologie per un suo corretto utilizzo:

Menù base: “dieta libera”, destinata a tutti coloro che non presentano particolari problematiche dietetico/nutrizionali. E' possibile scegliere tra un menù principale e uno alternativo, che prevedono ogni giorno pietanze diverse; il personale addetto si informerà sulle preferenze dei Pazienti.

Menù dietetici: rivolti a pazienti con specifiche patologie dieta-correlate;

Menù speciali: diete formulate individualmente per ogni singolo paziente in funzione di fabbisogni particolari/problematici.

I pasti vengono serviti nelle stanze di degenza, su vassoi personalizzati, nei seguenti orari:

**Colazione alle 8.00**

**Pranzo alle 12.30**

**Cena alle 19.00**

Il menù offre giornalmente la possibilità di scegliere (per i pazienti a dieta libera) fra tre primi e due secondi e prevede, ogni giorno, pietanze diverse.

Il personale addetto raccoglie, giornalmente, le preferenze per i pasti del giorno successivo, direttamente dai pazienti ricoverati. Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici (come da indicazione riportata nel Prontuario Dietetico).

Si fa riferimento alle “Linee guida per la Ristorazione Ospedaliera della Regione Puglia del ??”

## **ORARI DI VISITA**

---

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

**Dalle ore 12.00 alle ore 15.00**

**Dalle ore 17.00 alle ore 20.30**

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo.

Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata.

E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

## DIMISSIONI

---

All'atto della dimissione viene consegnata dal personale di reparto la lettera di dimissione, indirizzata al medico curante e contenente la diagnosi, risultati degli esami più significativi, indicazioni e informazioni sul ricovero e sulla terapia post dimissione.

Cartella clinica: il paziente può richiedere la copia della cartella clinica che, a seconda delle preferenze, potrà essere spedita o consegnata di persona entro 30 giorni dalla data di richiesta (vi è la possibilità di richiedere la copia urgente, disponibile entro 7 giorni dalla data di richiesta).

E' possibile il pagamento in contanti, tramite il bancomat o la carta di credito, tramite il bonifico bancario o tramite il vaglia postale.

Per maggiori informazioni consultare la sezione cartella clinica, alla pagina 35 della Carta dei Servizi.

Inoltre, su richiesta del Paziente è possibile inviare il referto e la lettera di dimissioni al Medico di Medicina Generale, attraverso la condivisione telematica dei dati clinici (a mezzo mail).

## **INFORMAZIONI GENERALI**

---

### **COMFORT - TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI**

---

Le camere della Casa di Cura San Michele sono o singole o a 2 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato (con doccia o vasca), aria condizionata, impianto di filodiffusione, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale, armadio guardaroba.



## **COME RICONOSCERE IL PERSONALE**

---

All'interno della Casa di Cura le diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati.

Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza.

## **SEGNALETICA**

---

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite.

## **TELEFONARE**

---

Presso il piano terra è disponibile un telefono pubblico.

Per contattare un Paziente ricoverato basta telefonare al numero 0884.581116 ed indicare il numero della stanza. I Pazienti possono ricevere telefonate dalle 13.30 alle 15.30 e dalle 19.00 alle 20.30.

Il Personale della Casa di Cura non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei Pazienti.

L'uso dei telefoni cellulari è consentito solo nelle aree di attesa, atri e corridoi poiché essi possono creare interferenze alle apparecchiature biomediche.

## **PARRUCCHIERE**

---

Su richiesta è disponibile il barbiere e il servizio parrucchiere per uomo e per donna.

## **PALESTRA**

---

La Casa di Cura San Michele offre ai Pazienti un'ampia palestra attrezzata per lo svolgimento delle attività riabilitative.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

---

Il servizio religioso nella Casa di Cura è svolto da un Sacerdote di Manfredonia che celebra la Santa Messa all'interno della Casa di Cura e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale ai singoli Pazienti.

I ricoverati di religioni diverse possono richiedere l'assistenza religiosa, fornendo al caposala le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto (disponiamo in Sede dell'elenco dei Ministri di Culto).

## **ASSISTENZA LINGUISTICA MEDIAZIONE CULTURALE**

---

E' possibile usufruire, nella struttura, di un servizio di mediazione culturale a chiamata, nonché dell'assistenza linguistica (interpretariato).

L'obiettivo è quello di promuovere e facilitare l'accesso dei cittadini stranieri alla struttura, attraverso l'aiuto di un mediatore culturale, nonché di un interprete.

Il mediatore, agendo con imparzialità, utilizza il proprio patrimonio di conoscenza e la capacità di gestione delle relazioni interpersonali, cercando di rimuovere le barriere linguistiche e culturali, per rappresentare, nel modo migliore possibile, i bisogni dei cittadini stranieri agli operatori sanitari aziendali e far comprendere i contenuti dell'assistenza e i servizi e le diverse disposizioni che regolano le attività della Casa di Cura.

E' possibile attivare il servizio di mediazione, o di interpretariato su prenotazione, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della struttura.

# SERVIZI ACCESSORI

---

## PUNTI DI RISTORO

All'interno della struttura, al primo piano, sono a disposizione degli Utenti distributori automatici di alimenti e bevande.

Per altre esigenze è possibile rivolgersi ai seguenti esercizi:

- Bar Fiore - Via Scaloria 136 - Telefono 0884. 534898 - (la distanza è di 20 m);
- Supermercato

## SPORTELLI BANCARI / POSTE ITALIANE

Lo sportello bancario più vicino, provvisto di bancomat, è quello della Banca Apulia, in Via Tribuna 71 (la distanza è di 600 m).

Lo sportello postale più vicino è quello sito in Via Torre Santa Maria 3 (la distanza è di 500 m).

## GIORNALI E RIVISTE

Il personale della Casa di Cura è disponibile per l'acquisto di giornali, riviste o accessori per la cura della persona, per conto degli Ospiti.

L'Ospite troverà presso la propria stanza di degenza un elenco riportante una vasta scelta di giornali, riviste e quotidiani.

Ove lo desidera, potrà, entro le ore 16.00 del giorno precedente, prenotare il periodico che vorrà

ricevere il giorno successivo, rivolgendosi al personale del reparto.

## **PARCHEGGI**

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

## **DOVE ALLOGGIARE**

Per i famigliari dei pazienti vi è la possibilità di pernottare a tariffa agevolata presso il Regiohotel Manfredi. L'utente può prenotare chiamando il numero 0884.530122.

Regiohotel Manfredi  
S.P. 58 "Le Matine", km 12  
71043 Manfredonia (FG)  
[www.regiohotel.it](http://www.regiohotel.it)  
e-mail: [info@regiohotel.it](mailto:info@regiohotel.it)  
0884.530122

## **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

---

### **LA CARTELLA CLINICA**

La Cartella Clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito).

E' possibile **richiedere la copia della cartella clinica** compilando l'apposito modulo che si può ritirare presso l'Ufficio Accettazione della struttura o stampandolo direttamente sul sito web.

Il modulo di richiesta della copia della cartella clinica può essere consegnato, allegando copia di un documento di riconoscimento all'Ufficio Accettazione della Casa di Cura San Michele o inviato tramite fax al numero o tramite e-mail al seguente indirizzo:

La copia della cartella clinica **può essere recapitata** alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura
- Invio al domicilio del richiedente
- Invio a mezzo e-mail

Il **costo della copia cartella clinica** è così regolamentato:

**Copia Urgente** (con la consegna entro 7 giorni, con la documentazione clinica disponibile) 25,00 € (più eventuali spese di spedizione con raccomandata con ricevuta di ritorno pari a € 6,00)

**Copia Ordinaria** (con la consegna entro 30 giorni) 15,00 € (più eventuali spese di spedizione con raccomandata con ricevuta di ritorno pari a € 6,00).

Il richiedente **può provvedere ad effettuare il pagamento** tramite Bonifico Bancario alla:

Banca Unicredit, filiale di Manfredonia  
IBAN: IT 45 D 02008 78451 000401338759  
CODICE BIC SWIFT: UNCRITM1H29

specificando nella causale del bonifico “richiesta di copia della cartella clinica e il nome del richiedente”). La copia dell’avvenuto pagamento deve essere allegata al modulo di richiesta della Cartella Clinica.

Il richiedente può anche provvedere al pagamento direttamente all’Ufficio Accettazione, al momento della richiesta della stessa (in contanti, tramite bancomat o la carta di credito).

Il tempo medio di attesa per la consegna della copia della cartella clinica è di massimo 30 giorni.

Per la **consegna della copia della cartella clinica a persona diversa dall’interessato** occorre che questa esibisca una delega firmata dal titolare della Cartella e fotocopia di un documento d’identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante.

## **CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)**

I certificati di ricovero o di dimissione sono rilasciati all’interessato o suo delegato dall’ufficio Accettazione.

La Casa di Cura offre la possibilità di rilascio della lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta. Tale richiesta può essere effettuata presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

# INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione.

L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata.

Il Direttore Sanitario, Dott. Lizzi, riceve i familiari previo accordo con la Segreteria.

## VISITA MEDICA

---

Le visite mediche hanno cadenza quotidiana.

L'assistenza medica ed infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore.

In ogni momento del giorno e della notte il Personale medico, infermieristico, ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.

## **MATERIALE INFORMATIVO**

---

La Casa di Cura provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

## **CONSENSO INFORMATO**

### **CHE COS'È**

---

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso: deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta.

Per poter decidere in modo consapevole, il Medico deve dare al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

### **A COSA SERVE**

---

Il consenso informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute.

È quindi espressione dell'autonomia della Persona e della libertà individuale.

## **QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA**

---

Il consenso è generalmente espresso in forma scritta ed è obbligatorio nei casi previsti dalla legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'indagine diagnostica o la terapia medica possono comportare gravi conseguenze per la salute della Persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.)

## **I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO**

---

Tutti i Medici e gli Infermieri della Casa di Cura San Michele sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

## **RISERVATEZZA E PRIVACY**

---

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio.

Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Al momento del ricovero, vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali.

Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy.

Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi (es. famigliari, Medico di famiglia) delle notizie inerenti al proprio stato di salute;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza in Ospedale in occasione del ricovero.

# SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

## 1. Tipologia delle prestazioni fornite

### **REPARTO DI GERIATRIA**

---

**Responsabile di Raggruppamento: Dott. Giuseppe LEMBO**

La Casa di Cura San Michele opera, attualmente, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, (autorizzata all'esercizio ed accreditata dalla Regione Puglia, giusta Determina Dirigenziale n. 117 dell'11/05/2015) garantendo in regime di ricovero ordinario la diagnosi e cura di patologie acute pertinenti alla branca di Geriatria.

Il ricovero presso il Reparto di Geriatria è indicato per le persone che hanno un'età uguale o superiore a 65 anni e che presentano patologie acute o croniche riacutizzate, di tipo internistico e/o neurologico.

La gestione del paziente è orientata a problemi tipici del paziente anziano, come la presenza di alterazioni a carico di più organi e il rischio di perdita di autonomia funzionale.

## **ORGANICO MEDICO**

---

Il reparto di degenza è gestito da un'équipe medica altamente professionale che garantisce la presa in carico globale del paziente e la gestione multiprofessionale delle patologie trattate:

Dott. Giuseppe Lembo (Responsabile di Raggruppamento)

Dott. Arturo FUIANO (Aiuto Medico)

Dott.ssa Antonia SIMONE (Aiuto Medico)

Dott. Giuseppe AVITABILE (Radiologo)

Dott. Giovanni TROIANO (Cardiologo)

Dott. Antonio TAMBURRANO (Anestesista)

Dott. Attilio MARCHEGANI (Endoscopista)

Dott.ssa Valeria CASTRIOTTA (Internista)

L'équipe si completa con il contributo di diversi professionisti che prestano la loro consulenza specialistica consentendo di affrontare le problematiche del paziente nella loro globalità e complessità.

## **MODALITÀ DI ACCESSO E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL RICOVERO**

---

### **RICOVERO D'URGENZA**

Il ricovero d'urgenza è disposto dal Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero.

### **RICOVERO PROGRAMMATO**

Il ricovero programmato avviene tramite la prescrizione del Medico di Medicina Generale, effettuata sul modulo del SSR, e successivamente, per accedere alla struttura, bisogna prenotare. La prenotazione può avvenire:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 19.30.
- di persona presso il CUP della Casa di Cura San Michele, che si trova al piano terra, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.
- via mail scrivendo a [info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)
- presso la Farmacia Santa Rita, sita in via Scaloria 157, Manfredonia.
- sul sito web della struttura [www.casadicurasanmichele.com](http://www.casadicurasanmichele.com)

Se il Paziente è impossibilitato a raggiungere la Struttura con i propri mezzi, è disponibile, a richiesta e a

pagamento, un'autoambulanza convenzionata con la Casa di Cura.

## **LISTA D'ATTESA**

Al momento della prenotazione, la Casa di Cura San Michele provvede all'inserimento del nome del Paziente in un'apposita lista d'attesa.

Il Personale della Casa di Cura comunicherà all'interessato, con adeguato preavviso, il giorno e l'ora del Ricovero.

La gestione delle liste d'attesa tiene conto del momento di prenotazione e della classe di priorità che viene assegnata ad ogni paziente.

## **DOCUMENTI NECESSARI PER L'ACCETTAZIONE**

Al momento dell'accettazione sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica)
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSA PORTARE**

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale con almeno un cambio,

pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, un accappatoio.

E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

## **ACCOGLIENZA**

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal personale sanitario, tenuto conto delle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente.

## **ASSISTENZA SANITARIA NON INTEGRATIVA**

Il ricovero in ambiente ospedaliero rappresenta per la persona e la sua famiglia un momento di disagio, imputabile, non solo alla presenza di una patologia, sospetta o accertata, ma anche allo stato di incertezza provocato dall'allontanamento dal proprio ambiente sociale e familiare.

Risulta opportuno garantire al degente il diritto di contrastare il disagio psicologico causato dalla patologia e dall'allontanamento dal proprio domicilio, attraverso la presenza di un familiare o persona di fiducia nel tentativo di riprodurre un clima umanizzante e rassicurante per il degente e per gli stessi familiari.

Per Assistenza non Sanitaria (ANS) si intende la sorveglianza e/o supporto psicologico-affettivo relazionale alla persona ricoverata da parte della

famiglia, di volontari, di organizzazioni socio-assistenziali e di assistenti private.

Tale supporto si esplica in azioni di sostegno che non contrastano con le sue condizioni cliniche o con l'organizzazione della struttura (fare compagnia, aiutare nell'alimentazione, effettuare piccole commissioni, fare sorveglianza in caso di stato confusionale del paziente).

Tutte le attività sanitarie e le prestazioni infermieristiche sono garantite dal personale qualificato della struttura (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Tecnici dell'Assistenza ecc.) che rivestono un ruolo preciso, con specifiche responsabilità.

L'Assistenza non Sanitaria alle persone ricoverate può essere prestata da:

1. parenti, autorizzati dall'Azienda
2. volontari appartenenti ad associazioni regolarmente iscritti ai registri delle organizzazioni di volontariato, autorizzate dall'Azienda
3. persona singola delegata dal paziente e/o parente che presta assistenza non sanitaria, autorizzata dall'Azienda.

Per maggiori informazioni consultare il Regolamento che può essere richiesto al Personale del Reparto, oppure all'Accettazione della Casa di Cura San Michele.

## **CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

Tutte le stanze di degenza, dotate di servizi igienici indipendenti, sono ampie in modo da consentire l'accesso e il movimento anche di carrozzelle.

## **PRESTAZIONI EROGATE**

D

## **ORARI DI VISITA**

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

**Dalle ore 12.00 alle ore 15.00**

**Dalle ore 17.00 alle ore 20.30**

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo.

Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata.

E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

## **DIMISSIONI**

All'atto della dimissione viene consegnata dal personale di reparto la lettera di dimissione, indirizzata al medico curante e contenente la diagnosi, risultati degli

esami più significativi, indicazioni e informazioni sul ricovero e sulla terapia post dimissione.

Inoltre, su richiesta del Paziente è possibile inviare il referto e la lettera di dimissioni al Medico di Medicina Generale, attraverso la condivisione telematica dei dati clinici (a mezzo mail).

Cartella clinica: il paziente può richiedere la copia della cartella clinica che, a seconda delle preferenze, potrà essere spedita o consegnata di persona entro 30 giorni dalla data di richiesta (vi è la possibilità di richiedere la copia urgente, disponibile entro 7 giorni dalla data di richiesta).

E' possibile il pagamento in contanti, tramite il bancomat o la carta di credito, tramite il bonifico bancario o tramite il vaglia postale.

Per maggiori informazioni consultare la sezione cartella clinica, alla pagina 35 della Carta dei Servizi.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI**

ACCETTAZIONE:

STUDIO MEDICO:

COORDINATORE INFERMIERISTICO:

## **ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO**

---

Il Paziente, per le prestazioni di visita e di diagnostica strumentale, può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono attività professionale all'interno della Casa di Cura San Michele.

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta medica).
- il Paziente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le attività ambulatoriali non sono ancora accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, pur essendo regolarmente autorizzate in quanto rispettano i requisiti igienico-sanitari stabiliti dalle leggi.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione / CUP sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

L' Assistenza Ambulatoriale a pagamento comprende le visite e le prestazioni specialistiche nei settori di:

# 1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La Diagnostica per Immagini permette di indagare sulle condizioni cliniche del paziente attraverso la produzione di immagini e la successiva interpretazione di esse a fini diagnostici e terapeutici.

## PRESTAZIONI EROGATE:

### 1.1 RADIOLOGIA (RX tradizionale)

**Medico di riferimento: Dott. Guerino SELVA**

- RX torace
- RX rachide lombosacrale
- RX rachide cervicale
- RX rachide dorsale
- RX rachide sacro-coccige
- RX rachide in toto (sottocarico)
- RX ginocchia
- RX ginocchio dx
- RX ginocchio sn
- RX ginocchia comparative + assiale della rotula
- RX ginocchio dx + assiale della rotula
- RX ginocchio sn + assiale della rotula
- RX malleolo dx-sn
- RX polso dx
- RX polso sn
- RX polso e mano per età ossea
- RX polsi comparati
- RX mani comparate

- RX piedi comparati
- RX mano destra
- RX mano sinistra
- RX piede dx
- RX piede sn
- RX piedi sotto carico
- RX caviglie comparate
- RX caviglia dx
- RX caviglia sn
- RX avambraccio dx
- RX avambraccio sn
- RX avambraccio dx-sn
- RX clavicole comparate
- RX clavicola dx
- RX clavicola sn
- RX diretta addome
- RX diretta renale
- RX diretta epatica
- RX esofago
- RX stomaco e duodeno
- RX tubo digerente completo
- RX tenue
- RX ceco-colon
- RX clisma a doppio contrasto
- Urografia (compresa diretta renale)
- RX cranio e seni paranasali
- RX bacino
- RX anca dx
- RX anca sn
- RX bacino + assiali
- RX spalla dx-sn
- RX spalla dx
- RX spalla sn

- RX tibia-perone dx
- RX tibia-perone sn
- RX rachide cervicale oblique
- RX rachide lombo-sacrale oblique
- RX gomito dx-sn
- RX gomito dx
- RX gomito sn
- RX omero dx-sn
- RX omero dx
- RX omero sn
- RX malleolo dx
- RX malleolo sn
- RX femore dx-sn
- RX femore dx
- RX femore sn
- RX emicostato dx
- RX emicostato sn
- Localizzazione radiologica corpo estraneo

## **1.2 TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)**

**Medico di riferimento: Dott. Guerino SELVA**

- Tutti i tipi di TAC
- TAC addome completo
- TAC total body

Tutti gli esami sono eseguiti senza mezzo di contrasto.

### **MODALITA' DI ACCESSO**

---

Per accedere alle prestazioni di specialistica ambulatoriale di Radiologia e Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) a pagamento non è necessaria la

richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

-di persona presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30, e martedì e giovedì dalle 8.30 alle 19.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto del CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

---

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

---

Dopo la visita bisogna recarsi all'Accettazione, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

## ORARI DI APERTURA:

Lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

## COME RITIRARE I RISULTATI

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene, generalmente, consegnato alla fine della prestazione.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

Il referto **può essere recapitato** alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura
- Invio al domicilio del richiedente
- Invio a mezzo e-mail

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

### **1.3 ECOGRAFIA**

**Medico di riferimento: Dott. Antonio Giovanni CARRETTA**

- Ecografia del collo per linfonodi
- Ecografia tiroide/paratiroide
- Ecografia epato-biliare
- Ecografia pancreatica
- Ecografia splenica
- Ecografia renale/surrenale
- Ecografia vescicale
- Ecografia prostatica s.p.
- Ecografia aorta addominale
- Ecografia testicoli
- Ecografia parotide/ghiandole salivari

Le prestazioni sono assistite da consulenza specialistica nelle malattie el fegato.

### **1.4 ECOCOLOR-DOPPLER (ECD) VASCOLARE**

**Medico di riferimento: Dott. Antonio Giovanni CARRETTA**

- Ecocolor-doppler TSA (tronchi sovraortici)
- Ecocolor-doppler vene giugulari
- Ecocolor-doppler arterie renali

- Ecocolor-doppler vena porta e sovraepatiche
- Ecocolor-doppler vasi splenici
- Ecocolor-doppler arterioso aa.ii.
- Ecocolor-doppler venoso aa.ii.
- Ecocolor-doppler aorta addominale
- Ecocolor-doppler vena cava inferiore
- Ecocolor-doppler tiroidea
- Ecocolor-doppler testicoli
- Ecocolor-doppler arteria oftalmica-retina

## MODALITA' DI ACCESSO

---

Per accedere alle **prestazioni di specialistica ambulatoriale** di Ecografia e Ecocolor-doppler (ECD) Vascolare a pagamento non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

-di persona presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 19.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

---

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

---

Dopo la visita bisogna recarsi all'Accettazione, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione / CUP sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

## **ORARI DI APERTURA:**

Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

## **COME RITIRARE I RISULTATI**

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene, generalmente, consegnato alla fine della prestazione.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

## **2. MEDICINA DI LABORATORIO**

La medicina di laboratorio indaga sulle condizioni cliniche del Paziente attraverso lo studio di materiale biologico e l'utilizzo di strumentazioni in ambienti di laboratorio.

**MEDICO DI RIFERIMENTO:** Dott. Michele Ciociola

**PRESTAZIONI EROGATE:**

- **Check-up standard minimo** (Emocromo, VES, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Colesterolo LDL, Trigliceridi, Glicemia, Uricemia, Azotemia, Creatininemia, Sodio, Potassio, Transaminasi (GOT-GPT), Bilirubina frazionata, Gamma-GT, Reumatest, Esame urine completo);
- **Check-up standard completo** (Emocromo, VES, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Colesterolo LDL, Trigliceridi, Glicemia, Uricemia, Azotemia, Creatininemia, Sodio, Potassio, Transaminasi (GOT-GPT), Sideremia, Elettroforesi siero proteica con Proteine totali, Bilirubina frazionata, Gamma-GT, Reumatest, Proteina C, FT3, FT4, TSH, HbsAg, HCV, Esame urine completo, Ricerca sangue occulto nelle feci);
- **Check-up Epatico** (Emocromo, Transaminasi (GOT-GPT), Elettroforesi siero proteica con Proteine totali, Bilirubina frazionata, Gamma-GT, Fosfatasi alcalina, PT, Fibrinogeno, HBsAg, HCV);
- **Check-up Renale** (Emocromo, Azotemia, Creatininemia, Creatinuria, Clearance creatinina, Uricemia, Sodio, Potassio, Esame urine completo, Urinocoltura con antibiogramma);
- **Check-up Gastroenterologico** (Emocromo, Amilasi, Lipasi, Amilasi pancreatica, Sideremia, Transferrina, Ferritina, Ricerca sangue occulto nelle feci);
- **Check-up Cardiovascolare** (Emocromo, VES, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Colesterolo LDL, Trigliceridi, Glicemia, Uricemia, LDH, CK, CK-MB, Troponina);

- **Check-up Tiroideo** (Emocromo, FT3, FT4, TSH, Anti-TG, Anti-TPO);
- **Check-up Oncologico femminile** (Emocromo, Ca 15-3, Ca 19-9, Ca 125, CEA, AFP, Ferritina, Ricerca sangue occulto nelle feci);
- **Check-up Oncologico maschile** (Emocromo, PSA, PSA Free, CEA, Ca 19-9, Ca 125, AFP, CA 15-3, Ferritina, Ricerca sangue occulto nelle feci);
- **Check-up Reumatologico** (Emocromo, VES, Reuma Test, PCR, Uricemia);
- **Check-up Diabetologico** (Emocromo, Glicemia, Emoglobina glicata, Microalbuminuria);

**Esami Batteriologici con antibiogramma** (Urinocoltura, Tampone faringeo, Espettorato, Coprocoltura, Tampone vaginale);

**Esami Micologici con antimicogramma** (Tampone vaginale, Espettorato, Derivati epidermici).

## MODALITA' DI ACCESSO

---

Per accedere alle **prestazioni di specialistica ambulatoriale** del Laboratorio di Analisi a pagamento non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

-di persona presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 19.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

---

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

---

Dopo la visita bisogna recarsi all'Ufficio CUP, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione / CUP sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

## **ORARI DI APERTURA:**

I prelievi del sangue si eseguono dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 9.00, mentre i referti si possono ritirare il giorno seguente dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

## **COME RITIRARE I RISULTATI**

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene consegnato il giorno seguente rispetto al prelievo effettuato.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il referto di esami di laboratorio **può essere recapitato** alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura
- Invio al domicilio del richiedente
- Invio a mezzo e-mail

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

### 3. AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA

La cardiologia si occupa del funzionamento e delle malattie del cuore e della circolazione del sangue.

**MEDICO DI RIFERIMENTO:** Dott. Giovanni TROIANO

#### **PRESTAZIONI EROGATE:**

- Visita Cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecodoppler cardiaco
- Ecocolor-doppler cardiaco
- Ecodoppler tronchi sovraortici
- Ecografia arti superiori o inferiori arteriosa
- Elettrocardiogramma dinamico secondo holter
- Monitoraggio continuo della pressione arteriosa

#### **MODALITA' DI ACCESSO**

---

Per accedere alle **prestazioni di specialistica ambulatoriale** di Cardiologia a pagamento non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

- di persona presso l'Accettazione che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

---

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

---

Dopo la visita bisogna recarsi all'Ufficio CUP, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione / CUP sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

## **ORARI DI APERTURA:**

???????

## **COME RITIRARE I RISULTATI**

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene consegnato il giorno seguente rispetto al prelievo effettuato.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

## **4. AMBULATORIO DI PNEUMOLOGIA**

La pneumologia studia le malattie dell'apparato respiratorio (polmoni e altre vie aeree).

**MEDICO DI RIFERIMENTO:** Dott. Giuseppe LEMBO

### **PRESTAZIONI EROGATE:**

- Visita Pneumologica
- RX torace 2P
- Spirometria
- Saturimetria
- Emogasanalisi arteriosa
- Emogasanalisi venosa

### **MODALITA' DI ACCESSO**

---

Per accedere alle **prestazioni di specialistica ambulatoriale** di Pneumologia a pagamento non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

-di persona presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 19.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

---

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

---

Dopo la visita bisogna recarsi all'Ufficio CUP, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione / CUP sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

## **ORARI DI APERTURA:**

Lunedì e mercoledì dalle ore 12.00 alle ore 14.00

## **COME RITIRARE I RISULTATI**

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene consegnato il giorno seguente rispetto al prelievo effettuato.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

## **4. AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA**

La Gastroenterologia studia le malattie specifiche del tratto gastrointestinale anche grazie all'utilizzo delle metodiche dell'endoscopia digestiva, che permette, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici avanzati, lo studio dell'apparato digerente nel suo tratto superiore o inferiore.

**MEDICO DI RIFERIMENTO:** Dott. Attilio  
MARCHEGIANI

## **PRESTAZIONI EROGATE:**

- Visita Gastroenterologica
- Gastroscoopia
- Colonscopia
- Esame istologico
- Breath Test (intolleranza al lattosio)
- HP test (helicobacter pylori)

## **MODALITA' DI ACCESSO**

---

Per accedere alle **prestazioni di specialistica ambulatoriale** di Gastroenterologia a pagamento non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale; pertanto si può accedere prenotando direttamente con la struttura.

La visita può essere prenotata:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

-di persona presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 19.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

---

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

---

Dopo la visita bisogna recarsi all'Ufficio CUP, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione / CUP sito al piano terra di Casa di Cura San Michele.

## **ORARI DI APERTURA:**

Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

## **COME RITIRARE I RISULTATI**

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene consegnato il giorno seguente rispetto al prelievo effettuato.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

# **DAY SERVICE**

## **MODALITA' DI ACCESSO**

---

Per accedere al ricovero in Day Service è necessaria la richiesta del Medico di Famiglia su ricettario regionale, riportante la tipologia di Day Service richiesto, con il corrispondente codice identificativo.

L'assistenza specialistica ambulatoriale in regime di Day Service è autorizzata dalla Regione Puglia.

Il ricovero in Day Service può essere prenotato:

- per telefono, ai numeri 0884.581116 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

- di persona presso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

- via e-mail, all'indirizzo:  
[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

Al momento della prenotazione l'addetto al CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria precedente

## **COSTO DELLA PRESTAZIONE**

Il costo delle prestazioni è a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale per i cittadini esenti, mentre per i non esenti è previsto il pagamento di un ticket

sanitario di € 36,15 oltre alla quota fissa di € 10,00 secondo quanto previsto dalla Legge 11/2011.

Vengono erogati, in regime ambulatoriale, i seguenti pacchetti di prestazioni specialistiche, per i quali la struttura è convenzionata:

### **MALATTIA POLMONARE CRONICA OSTRUTTIVA (PCCA 41)**

- Esami Ematochimici
- Spirometria
- Visita ed anamnesi dettagliata
- ECG

### **IPERTENSIONE ARTERIOSA (PCB 04)**

- Esami Ematochimici
- Visita ed anamnesi dettagliata
- ECG
- Ecocardiogramma
- Fondo oculare

### **DIABETE (ETA' > 35 ANNI) (PCA 98)**

•

- Esami ematochimici
- Visita ed anamnesi dettagliata
- Ecodoppler TSA
- ECG
- Fondo oculare

### **ORARI DI APERTURA:**

????????

## **COME RITIRARE I RISULTATI**

---

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene consegnato il giorno seguente rispetto al prelievo effettuato.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio CUP, dalle ore 8.30 alle 13.30.

## **RECAPITI TELEFONICI UTILI:**

0884. 58.11.16

# SEZIONE TERZA

## STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la “rotta” del miglioramento su cui tutta la Casa di Cura è impegnata. Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la Casa di Cura ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

## STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI

### TEMPI DI ATTESA

---

La Casa di Cura San Michele garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e

modalità che rispettino i bisogni e le condizioni dei Cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per il ricovero prioritario	Tempo fra la richiesta del Reparto Ospedaliero e il ricovero	Immediato o al massimo 1 giorno
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Immediatamente dopo l'esame

Tempo di attesa rilascio cartelle cliniche	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo medio: 15 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo: 5 giorni

## **COMPRESIBILITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI**

---

La Casa di Cura si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- segnaletica evidente e comprensibile
- linee telefoniche dedicate
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati

## **SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE**

---

La Casa di Cura si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a :

- possibilità di prenotare per telefono e per e-mail
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail

## ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

---

L'accoglienza nella struttura è un momento fondamentale dell'esperienza dell'utente.

La Casa di Cura si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti qualità	di	Indicatori qualità	di	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale		Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso		Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

	questionari sulla qualità percepita	
--	-------------------------------------	--

## Comfort e pulizia

La Casa di Cura si impegna a mettere a disposizione dell'utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa. Si impegna, inoltre a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, letti, ecc.)

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%

Possibilità di comunicare con l'esterno della Casa di Cura	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

## PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

---

La Casa di Cura San Michele si impegna a garantire all'utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto.

Assicura, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della privacy e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
----------------------	-----------------------	----------

Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente
--	-------------------	----------

## PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, la Casa di Cura si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a :

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet aziendale
- predisposizione di una “Guida per il Paziente ricoverato”, un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica.
- redazione di “Schede per il Paziente” differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti da eseguire

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, la Casa di Cura San Michele utilizza i seguenti strumenti di verifica:

## **INDAGINI DI SODDISFAZIONE**

Questionari auto-compilati per la rilevazione campionaria della percezione dell'utente, che vengono analizzati ogni 12 mesi a confronto con gli standard attesi e i risultati storici conseguiti.

# **SEZIONE QUARTA**

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE**

I diritti e i doveri, di seguito elencati, sono stati predisposti con proprio decreto dal Ministero della Sanità. Il rispetto di essi consente al cittadino di ottenere la garanzia per i propri diritti e di partecipare attivamente al processo di miglioramento nella qualità dei servizi offerti.

#### **I DIRITTI**

##### **Articolo 1**

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

##### **Articolo 2**

Durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato, in particolare durante la degenza ospedaliera, con il proprio nome e cognome anziché,

secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

### **Articolo 3**

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

### **Articolo 4**

Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

### **Articolo 5**

Ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la patria potestà.

## **Articolo 6**

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

## **Articolo 7**

Il Paziente ha diritto di ottenere che rimangano segreti i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi.

## **Articolo 8**

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **Articolo 9**

La persona assistita ha diritto alla sicurezza delle cure quale parte costitutiva del diritto alla salute (Legge 8 marzo 2017, n. 24).

A tale fine, è disponibile per gli utenti un apposito modulo presso l'Ufficio URP attraverso il quale segnalare alla Struttura Risk Management, in modo del tutto anonimo, quelle situazioni o fatti, verificatisi in occasione di accesso a prestazioni sanitarie, che siano stati percepiti come causa di rischio di incidente o di errore. Scopo della segnalazione, infatti, è raccogliere dati per migliorare i processi di erogazione delle cure e per garantire la sicurezza delle persone assistite.

## **I DOVERI**

### **Articolo 1**

Il Paziente ha il dovere di avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

### **Articolo 2**

Il paziente ha il dovere di mantenere un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

### **Articolo 3**

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

### **Articolo 4**

Il Paziente è tenuto a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

### **Articolo 5**

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri Pazienti.

Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

### **Articolo 6**

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

### **Articolo 7**

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

### **Articolo 9**

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.

Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

### **Articolo 10**

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

## **Articolo 11**

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

## **Articolo 12**

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

## **Articolo 13**

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del Paziente.

## **Articolo 14**

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche

un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI (AVO)

A Manfredonia è nata, il 5 giugno 2005, l'A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri). L'AVO è associata alla Federavo (con sede a Milano) nonchè frutto di un lungo impegno di persone che, credendo nel valore dell'amicizia e della solidarietà.

Aiutare gli ammalati a sentirsi accettati, a sentirsi amati e compresi nel loro disagio psico-fisico attraverso il calore umano, l'ascolto e la condivisione della loro storia; aiutare soprattutto quei malati che a distanza di anni, sono diventati istituzionalizzati. Questa è la missione da portare avanti.

Il senso di quest'amorevole opera di volontariato è quello di offrire un contributo per l'umanizzazione del mondo della sanità, mettendo al centro dell'attenzione la persona disabile mediante l'Ascolto e l'Amicizia.

L'Associazione Volontari Ospedalieri opera nelle strutture socio - sanitarie con un servizio organizzato, qualificato e gratuito per assicurare una presenza amichevole accanto ai malati, offrendo loro durante la degenza calore umano, dialogo, aiuto.

L'obiettivo della Casa di Cura San Michele è quello di far sentire l'Ospite come parte di una grande famiglia. Offrire aiuto per **lottare** contro la sofferenza, l'**isolamento**, la noia, collaborando con le istituzioni per perseguire gli obiettivi di **umanizzazione delle strutture**, nel rispetto dei ruoli e delle competenze previste dalla legge in vigore. L'AVO svolge un ruolo fondamentale come servizio di accoglienza, accompagnando e aiutando i cittadini a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della Casa di Cura, ed in particolare modo gli Ospiti con particolari necessità (anziani, disabili, ecc.), instaurando il dialogo con l'utenza, onde interpretare le loro domande ed individuare i bisogni.

Il volontariato è, perciò, una presenza che **integra** e **non sostituisce** quelli che sono i compiti e le **responsabilità** tecnico - professionali della struttura sanitaria nella quale si svolge la sua stessa attività.

## **ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI**

**Presidente: Sig.ra Marilena Tarantino**

Casa di Cura San Michele

71043 Manfredonia (FG)

0884.581116

Email: [avomanfredonia@libero.it](mailto:avomanfredonia@libero.it)

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, punto d'incontro tra la struttura ed il Cittadino, è stato istituito al fine di assicurare agli Utenti accoglienza, tutela e partecipazione ai servizi sanitari.

Alcune fra le principali attività svolte dall'URP sono quelle di facilitare l'accesso ai servizi sanitari, fornendo informazioni sugli stessi, collaborare con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi di Tutela, raccogliere suggerimenti, segnalazioni e/o reclami degli Utenti, per trasmetterli all'interno della Struttura.

Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle

strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

L'URP si trova al piano terra della Casa di Cura San Michele, e la Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è la sig.ra Elisa Castigliero.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 14.00 e il martedì e il giovedì dalle 8.30 alle 19.30.

Contatti

0884.581116

[info@casadicurasanmichele.com](mailto:info@casadicurasanmichele.com)

## **RECLAMI**

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti.

L'URP provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'utente.

## MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Casa di Cura o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l' U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP
- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti<sup>2</sup>.

Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

La Casa di Cura può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

---

<sup>2</sup> Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

# **VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

## **Relazione sullo stato degli standard**

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

ALLEGATO 1



## **SCHEMA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI**

- **SUGGERIMENTI**
- **SEGNALAZIONI**
- **RECLAMI**

Sig. - Sig.ra

---

Residente a

---

Via \_\_\_\_\_

Telefono

---

E-mail \_\_\_\_\_

Descrizione dell'evento:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- **Reparto di Geriatria**

- **Assistenza Specialistica Ambulatoriale**

(Indicare l'Ambulatorio di riferimento)

---

- **Day Service**

*Con l'indicazione delle proprie generalità, si autorizza il trattamento dei dati personali.*

*Nel rispetto della L. 675 e 676/96 e successive modificazioni, si informa che i dati saranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.*

*Si ringrazia per la collaborazione.*

*Indicare le proprie generalità soltanto nel caso in cui desideri ricevere una risposta.*

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

## ***Procedura per la raccolta delle denunce, dei reclami e suggerimenti***

*La denuncia o il reclamo, può essere presentato o dal soggetto interessato, o da un parente o da un'associazione di volontariato, accreditata presso la struttura o da un'associazione di tutela dei diritti dell'ammalato.*

*Gli esposti dovranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto e del comportamento lesivo dei propri diritti ai sensi dei D.L. n. 592/92 e successive modificazioni.*

*Gli utenti esercitano il proprio diritto tramite*

- *lettera in carta semplice o fax indirizzato al Direttore Sanitario spedita o immessa in un apposito raccoglitore collocato presso la l'Accettazione;*
- *compilazione di apposito modello ritirato presso l'URP ed imbucato nella cassetta collocata presso l'Accettazione;*
- *colloquio diretto con il responsabile dell'URP, o il Direttore Sanitario o Suo delegato.;*

*L'U.R.P. per l'espletamento dell'attività istruttoria interesserà la Direzione Sanitaria per l'acquisizione di tutti gli elementi necessari, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.*

*L'URP risponderà all'utente con la massima celerità e comunque non oltre i 30 gg dal ricevimento dell'esposto, salvo casi debitamente motivati che richiedano un tempo più lungo.*

*Tale risposta sarà inviata per conoscenza al Direttore Sanitario ed al Responsabile di Raggruppamento del Reparto di Geriatria, o al Medico di Riferimento se il reclamo riguarda le prestazioni Ambulatoriali o i Day Service, i quali attiveranno iniziative tese alla correzione di eventuali disservizi.*

ALLEGATO 2



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora/e,

Le chiediamo, cortesemente, di esprimere la Sua opinione ed ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dell'assistenza ricevuta.

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario verranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza e Lei non potrà in alcun modo essere identificata/o.

Metta una croce (X) nella casella che più si avvicina al Suo modo di vedere.

Dia una sola risposta per ciascuna domanda.

Grazie della Sua preziosa Collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO  
(Maurizio Maria LEONE)

## DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA: IN GENERALE

1. Consideri complessivamente l'esperienza di ricovero. Come valuta, in generale, la qualità dei servizi che ha ricevuto?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

## LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE DEL REPARTO

2. Nel complesso, sulla base della Sua esperienza, che valutazione dà al personale?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

3. Come valuta il personale medico per gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Gentilezza e cortesia nei rapporti						
b) Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti, familiari)						
c) Informazioni						

4. Come valuta il personale infermieristico per gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Gentilezza e cortesia nei rapporti						
b) Disponibilità prontezza nel rispondere alle sue esigenze.						

c) Vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio						
d) Disponibilità a dare spiegazioni/informazioni						

5. Ha ricevuto terapia quando ha avuto dolore fisico?

- Sì
- No

5. a) Se sì, come valuta la terapia del dolore che ha ricevuto?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

6. Nel complesso, come valuta le informazioni che il personale Le ha fornito?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

## LA VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

7. Come valuta, complessivamente, l'Organizzazione della Casa di Cura San Michele?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

8. Come valuta l'organizzazione del ricovero per ciascuno degli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
Gestione della lista di attesa per il ricovero prenotato						

Collaborazione e collegamento tra servizi e reparti di cui ha avuto bisogno						
Informazioni ricevute dal reparto prima del ricovero (sole se prenotato)						

9. Come valuta il tempo trascorso tra l'ingresso in reparto ed il momento in cui si sono occupati del Suo caso?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguate	Molto adeguata	Del tutto adeguata

10. Come valuta, nel complesso, gli ambienti (camere, corridoi, altri locali) del reparto?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguate	Molto adeguata	Del tutto adeguata

11. Come valuta, nel complesso, gli ambienti per quanto concerne gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Qualità e cura degli ambienti						
b) Pulizia degli ambienti (stanze, corridoi esclusi bagni)						
c) Pulizia dei bagni						
d) Numero e disponibilità dei bagni e docce						
e) Temperatura nelle stanze						
f) Tranquillità, silenzio in reparto						

**LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI CONTORNO  
(CIBO, SERVIZI IN CAMERA, COMFORT)**

12. Come valuta, nel complesso, i servizi forniti in reparto che non riguardano le cure e la terapia (es. cibo, tv)?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguate	Molto adeguata	Del tutto adeguata

13. Come valuta i servizi di contorno per gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguate	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Qualità dei pasti						
b) Quantità del cibo						
c) Possibilità di scelta del menù						
d) Comodità dei letti						
e) Orari dei pasti						

**LA VALUTAZIONE DELLA PRIVACY E PERCEZIONE DI SALUTE**

14. Come valuta il rispetto della Sua Privacy durante il ricovero (nel comunicare informazioni riservate, nello

svolgere operazioni delicate al letto nella stanza, insieme ad altri pazienti)?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

15. Ritiene che le Sue condizioni di salute siano cambiate in seguito al ricovero?

1. Il problema è stato completamente risolto;
2. Il problema è stato risolto solo in parte;
3. Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un peggioramento;
4. Il problema è peggiorato.

16. Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

1. Migliore di come me lo aspettassi;
2. Come me lo aspettavo;
3. Peggioro di come lo aspettassi.

17. Come va, in generale, la Sua salute?  
(dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore)

---

**SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE PER  
MIGLIORARE L'ASSISTENZA**

---

---

---

---

---

---

**CHI COMPILA IL QUESTIONARIO**

18. Chi risponde al questionario?

1. Utente/paziente
2. Familiare
3. Altra persona

19. Sesso

1. Femmina
2. Maschio

20. Età

---

21. Titolo di studio conseguito:

1. Nessun titolo
2. Licenza elementare
3. Licenza di Scuola Media Inferiore
4. Diploma o qualifica di Scuola Media Superiore
5. Laurea o Post Laurea

22. Condizione:

1. Occupato
2. In cerca di occupazione
3. Casalinga
4. Studente
5. Inabile al lavoro
6. Pensionato
7. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

23. Residenza:

1. Provincia di Foggia
2. Altra provincia della Regione Puglia
3. Altra Regione Italiana
4. Altro Stato (specificare) \_\_\_\_\_

24. Nazionalità:

1. Italiana
2. Altra (specificare) \_\_\_\_\_

25. Stato civile:

1. Celibe/nubile
2. Coniugata/o
3. Separata/o
4. Divorziata/o
5. Vedova/o

26. Vive solo?

1. Sì
2. No

27. Se no, quante persone vivono con Lei? \_\_\_\_\_

