Clinica San Francesco Galatina

dal 1971

CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la nostra struttura per aiutare la comunità a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

L'obiettivo è quello di agire nel segno della lealtà e trasparenza per sviluppare e migliorare il dialogo e la relazione con la nostra comunità e con le altre realtà socio sanitarie sia pubbliche che private ed anche con le associazioni di volontariato sociale.

DIREZIONE GENERALE
Dott. Giovanni Maria Tartaro

Clinica San Francesco Galatina dal 1971

INDICE

Pag 4 ..... 1. MISSIONE E VALORI

Pag 8 ..... 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Pag 12 ..... 3. STRUTTURA

Pag 14 ..... 4. PRENOTAZIONI

Pag 15 ..... 5. ATTIVITA' DI RICOVERO E DEGENZA

Pag 24 ..... 6. ATTIVITA' AMBULATORIALE

Pag 27 ..... 7. STANDARD DI QUALITA', OBIETTIVI ED IMPEGNI

Pag 31 ..... 8. TELEFONI UTILI E SITO WEB

Pag 32 ..... 9. COME RAGGIUNGERCI

CLINICA
S. FRANCESCO

1. MISSIONE E VALORI

La **Clinica San Francesco**, ospedale polispecialistico autorizzato ed accreditato dal SSN e dal SSR, opera dal 1971 seguendo un percorso che dall'inizio ha sempre coniugato: **rigore professionale, attenzione verso i progressi della medicina, umanità nell'accoglienza e nell'assistenza**.

La visione della nostra Casa di Cura è orientata all'eccellenza, e per questo tutte le attività e la gestione della struttura mirano e sono tese a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura, in regime di ricovero o ambulatoriale, con un'attenzione rivolta al paziente nella sua centralità ed unitarietà psico-fisica. Per assolvere al suo ruolo sanitario e sociale, la Clinica San Francesco si integra nella rete dei servizi regionali, provinciali e locali ed è fortemente impegnata a favorire la collaborazione con tutte le realtà che a vario titolo interagiscono nel pianeta sanità. Il suo fine principale dunque è recuperare, conservare e promuovere lo stato di salute della persona mettendo a sua disposizione tutte le risorse, professionali e tecnologiche.

Tale finalità è perseguita:

- **utilizzando conoscenze scientifiche aggiornate e avvalendosi delle più moderne tecnologie a disposizione**;
- **garantendo attenzione alle necessità dell'utente e alla qualità del servizio erogato**;
- **promuovendo l'umanizzazione e la solidarietà che devono contrassegnare la relazione paziente-operatore**.

L'impegno assistenziale è svolto ponendo al centro dell'organizzazione il paziente, al quale il personale assicura le prestazioni con spirito solidaristico ed umanitario, al fine di ridurre il disagio della degenza e di aiutarlo ad affrontare le conseguenze anche psicologiche derivanti dalla malattia.

Insegna storica della Clinica, volutamente conservata, posta in prossimità dell'ingresso principale in Piazza F. Cesari n. 4.

Nella costante ricerca dell'eccellenza – prioritaria per la Clinica San Francesco – mediante una continua e primaria attenzione nei confronti delle necessità del paziente e della qualità del servizio erogato, si inserisce l'adesione al Programma Nazionale Esiti (P.N.E.) creato nel 2010 dal Ministero della Salute e Agenas (Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali), il quale sviluppa la valutazione degli esiti degli interventi e dei trattamenti assistenziali all'interno del Servizio Sanitario Nazionale. Tra gli scopi del Programma vi è, infatti, quello di fornire una valutazione comparativa tra soggetti erogatori e/o tra professionisti sanitari con applicazioni possibili in termini di accreditamento, remunerazione, informazione dei cittadini e pubblicazione dei risultati di esito di tutte le strutture, per favorire un empowerment degli utenti nella scelta e nella valutazione dei servizi.

Dai dati elaborati da Agenas attraverso il P.N.E., in tutte le sue edizioni ed aggiornamenti annuali, **la Clinica San Francesco si distingue come un vero e proprio centro di eccellenza**, non solo prendendo in considerazione la Regione Puglia ma anche estendendo il campo d'osservazione all'intero territorio italiano. Alcuni esempi di virtuosità nelle performance sanitarie della Clinica San Francesco che meritano di essere citati sono: gli interventi di colecistectomia laparoscopica; il trattamento della BPCO (broncopneumopatia cronica ostruttiva) riacutizzata; la gestione dello scompenso cardiaco congestizio.

1. MISSIONE E VALORI

Lo sforzo organizzativo per garantire servizi altamente qualificati, rapidi e improntati su rapporti umani, leali, forti e trasparenti è la nostra principale missione.

A tale scopo è stato attivato nell'ospedale, a partire dal 2002, un **sistema interno di rilevazione dell'opinione del paziente/assistito**, che sollecita e facilita l'espressione degli eventuali reclami e segnalazioni da parte degli utenti. Reclami e segnalazioni che vengono accolti, valutati e gestiti prontamente dall'organizzazione dell'azienda.

LA DIREZIONE SANITARIA

Per il raggiungimento della sua Missione aziendale, la Direzione Amministrativa della Clinica San Francesco ha affidato alla Direzione Sanitaria, oltre ai compiti previsti dalla legislazione italiana, alcune ulteriori **linee di azione che ritiene di fondamentale importanza**:

- Presa in carico globale del paziente nel suo percorso di diagnosi e cura all'interno della Clinica e nella sua convalescenza.
- Incremento sempre maggiore del livello di sicurezza clinica sia attraverso l'eliminazione dei rischi connessi con la degenza sia prevedendo tutti i fattori di rischio potenzialmente connessi con le procedure di diagnosi e cura.
- Sviluppo di alleanze, sinergie e collaborazioni con più soggetti, sia pubblici che privati, operanti nel campo sanitario, per arricchire il proprio patrimonio culturale e per migliorare l'offerta dei servizi per la salute.
- Pieno adempimento ai compiti istituzionali che il Servizio Sanitario Nazionale affida ai gestori privati di servizi pubblici nell'abbattimento delle liste di attesa per i ricoveri e per le prestazioni specialistiche ambulatoriali. Tale compito è perseguito attraverso l'integrazione delle attività della Casa di Cura con il Centro Unico di Prenotazione del Sistema Regionale e Provinciale (CUP).
- Ulteriore sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione, la partecipazione e, soprattutto, attraverso la formazione per il miglioramento e aggiornamento continuo e costante delle proprie conoscenze professionali e tecnico sanitarie. Il coinvolgimento, la motivazione e la formazione del personale dipendente dovranno costituire gli elementi fondamentali per l'erogazione di servizi di qualità alla persona, che per la propria condizione di paziente è in situazione di fragilità.

Angolo sala riunioni/congressi con capienza di n. 50 persone, con annessa biblioteca per medici ed infermieri e n.3 postazioni internet per attività di studio, ricerca e aggiornamento professionale.

La Clinica San Francesco pone fondamentale importanza al tema dell'Educazione Continua in Medicina (E.C.M.), il processo attraverso il quale i professionisti della salute si mantengono aggiornati al fine di essere sempre in grado di rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze del Servizio sanitario e al proprio sviluppo professionale. Dal momento che la formazione continua in medicina comprende l'acquisizione di nuove conoscenze, abilità e attitudini utili a una pratica competente ed esperta, la Clinica San Francesco si impegna a rendere i propri professionisti sanitari pienamente consapevoli e costantemente aggiornati circa l'obbligo deontologico di mettere in pratica nuove conoscenze e competenze per offrire un'assistenza qualitativamente utile. Assume carattere prioritario, dunque, il prendersi cura dei propri pazienti con competenze aggiornate, senza conflitti di interesse, in modo da poter essere un buon professionista della sanità e un eccellente provider di servizi assistenziali.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Clinica San Francesco si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

- Assoluta **responsabilità e umiltà nei confronti del paziente**;
- Uguaglianza ed imparzialità. Ogni assistito ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di alcun genere;
- Valorizzazione delle risorse umane e qualità dei prodotti e dei servizi;
- Legalità, onestà, correttezza e trasparenza nei confronti del paziente.

Trasparenza assoluta, dunque, nello svolgimento delle attività, siano esse mediche o amministrative.
Particolare attenzione all'informazione sulla diagnosi e sul decorso della malattia, sulle tecniche diagnostiche e sulle terapie cui sarà sottoposto il paziente.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici. Queste informazioni devono riguardare i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento e le possibili alternative diagnostiche e terapeutiche, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.
Qualora il paziente non sia in grado di decidere per sé stesso in piena autonomia, stesse informazioni saranno fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Umanizzazione dei servizi e dei rapporti tra operatori e pazienti: a tale riguardo la relazione con il paziente deve essere caratterizzata dal rispetto, dalla cortesia e dalla disponibilità.

Conoscenza e rispetto degli strumenti di tutela a disposizione dei cittadini quando si verifica un disservizio.

Rapidità con la quale l'utente/assistito può comunicare con la struttura ed espletare le procedure che lo riguardano.

La Clinica San Francesco si impegna altresì a riconoscere e garantire i seguenti diritti al suo utente e a chiedere il rispetto di alcuni doveri:

I DIRITTI

Consenso informato. Ogni trattamento sanitario è volontario.
Ci si può rifiutare di essere sottoposti ad accertamenti, ad interventi o a trattamenti sanitari, a condizione che venga sottoscritta una dichiarazione liberatoria.

Nei casi in cui il medico debba intervenire d'urgenza tenterà comunque di informare il paziente. Solo nel caso in cui lo stesso si trovi in stato d'incoscienza, la legge prevede che il medico comunque agisca in assenza di consenso nell'interesse superiore del paziente.

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. In particolare, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con il "Lei".

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.

Il paziente ha diritto alla riservatezza, ossia a che le informazioni relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segrete, a meno che, per iscritto, indichi persone cui l'informazione può essere data.

Il paziente ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura ospedaliera, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi. Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

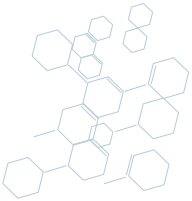
Il 4° Piano della Clinica dove si articola il poliambulatorio specialistico.

Sala Operatoria n°3 - secondo piano.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I DOVERI

- L'accesso in Ospedale o in altra struttura sanitaria presuppone, da parte del paziente, un **rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario**, che è assolutamente indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- Il paziente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico ed amministrativo.
- **Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.**
  Nella consapevolezza di essere parte della comunità ospedaliera è molto importante evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, cellulari, radioline o televisori con volume alto, ecc.). È dovere rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti. Per le attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno. In ospedale è vietato fumare ovunque. 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.
- Chiunque si trovi in ospedale è tenuto al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-personali e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti.
  Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in reparto. Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
  Per motivi igienici non è possibile introdurre animali.
  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.



2. STRUTTURA

La Clinica, che oggi ospita **60 posti letto per paziente** ed ulteriori **9 per accompagnatore**, disposti in **35 stanze** tutte ampie e luminose, è costituita da un'unica sede ubicata nel pieno centro della cittadina di Galatina ed ha giusto di fronte una grande e accessibile area verde. La zona offre, nelle immediate vicinanze, i principali servizi che possono essere utili agli utenti: ufficio postale, banche, farmacie, bar, ecc. È un edificio di forma semi rettangolare, di **6 piani**, per una superficie coperta complessiva di **4.500 mq** circa, dove si sviluppano tutte le attività. È ancora oggi, a distanza di quasi 50 anni dalla sua costruzione, una bellissima e sicurissima struttura sanatoriale, grazie anche ai continui interventi di ristrutturazione, ammodernamento ed ampliamento. In osservanza alla vigente normativa sono assenti barriere architettoniche di ogni tipo.

- **Piano Seminterrato**: si articolano locali tecnici e di servizio e depositi, non ci sono ambienti aperti al pubblico, eccetto che l'ingresso per gli utenti diversamente abili.
- **Piano Terra rialzato**: vi è l'accesso principale, sono disposti gli uffici di accettazione, prenotazioni, amministrativi, il Laboratorio di Analisi Cliniche con Area Prelievi ed il Servizio di Radiodiagnostica. Inoltre è presente la nostra Cappella religiosa interna.
- **Piano Primo**: sono attive le Unità Operative di Ginecologia, Urologia e Oculistica, con annesso primo blocco operatorio.
- **Piano Secondo**: sono attive le Unità Operative di Chirurgia Generale e di Otorinolaringoiatria, con annesso secondo blocco operatorio.
- **Piano Terzo**: è attiva l'Unità Operativa di Medicina Generale.
- **Piano Quarto**: si articolano il Poliambulatorio Specialistico e la Direzione Sanitaria con annessa sala riunioni/eventi formativi.

Le prestazioni cliniche offerte dalla Casa di Cura:

- Visite specialistiche ed esami diagnostici;
- Cure mediche in regime di ricovero ordinario;
- Cure mediche in Day Hospital;
- Interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario;
- Interventi chirurgici in Day Surgery.

- Piano Terra - Spazio antistante ufficio prenotazioni.

Con i ricoveri in **Day Hospital/Day Surgery**, vengono effettuate prestazioni mediche o chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa in giornata. Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro al domicilio. All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno si potrà **contattare telefonicamente il personale sanitario**.

Ogni anno, nella nostra struttura, vengono **assistiti in regime di ricovero circa 3.500 pazienti**, cittadini italiani e non, ed **oltre 18.000 sono gli utenti** che si affidano ai nostri servizi ambulatoriali.

Tutte le Unità Operative funzionali (reparti) dotate di posti letto assicurano con il **supporto diagnostico-terapeutico** la copertura dell'assistenza nell'arco dell'intera giornata, **24 ore su 24, 365 giorni all'anno**. L'attività chirurgica si articola in n. 3 sale operatorie, completamente ricostruite ed ampliate nell'anno 2014, che periodicamente vengono sottoposte a bonifiche ambientali e controlli di diversa natura tecnica, mediante la regia del servizio di ingegneria clinica. Le sale operatorie garantiscono il totale rispetto degli specifici requisiti tecnico-organizzativi.

4. PRENOTAZIONI

La prenotazione delle prestazioni erogate in Clinica, sia di ricovero che ambulatoriali, si effettua presso l'ufficio competente situato all'interno della struttura, al piano terra ed aperto:

- **la mattina dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00**
- **il pomeriggio dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 19:00**

La prenotazione si può effettuare anche telefonicamente ai numeri **0836 562046/47** o tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi:

- **clsanfr@clinicasanfrancesco.com**
- **ufficioconvenzioni@clinicasanfrancesco.com**

Per i prelievi del Laboratorio Analisi non occorre prenotazione, gli utenti possono presentarsi direttamente presso la Clinica dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 12:45.
L'obiettivo dell'organizzazione della Clinica è quello di ridurre al massimo i tempi di attesa e gli spostamenti logistici per gli utenti.

Parte dell'ingresso principale adiacente agli Uffici di Accettazione Sanitaria.

5. ATTIVITA' DI RICOVERO E DEGENZA

Il Ricovero è di tipo programmato, salvo situazioni di urgenza/emergenza, e preferibilmente viene concordato con il medico curante e/o con il medico specialista. Le prenotazioni vengono accettate contattando direttamente gli specialisti sanitari della struttura o telefonando all'ufficio accettazione ai numeri 0836 562046/47.
Il ricovero viene erogato in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale/Regionale salvo i casi in cui per legge o per disposizione contrattuale dell'ASL questo non sia possibile, ovvero quando trattasi di:

- ricoveri non riconosciuti e rimborsati dall'ASL Lecce e dal SSN ancorché autorizzati;
- ricoveri di natura residenziale.

In questi casi la prestazione di ricovero sarà erogata in regime di Solvenza.

Al momento del ricovero in regime di convenzione con il SSN il paziente deve presentare la seguente documentazione:

- richiesta medica di ricovero ospedaliero;
- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- documentazione clinica precedente eventuale;
- eventuali terapie farmacologiche assunte dal paziente.

IL RICOVERO DI UN PAZIENTE COMUNITARIO

In caso di ricovero programmato, il paziente comunitario si deve presentare con l'impegnativa compilata da un medico convenzionato ASL, che sul retro prevede la sezione per i pazienti comunitari e con la tessera T.E.A.M. o altro attestato comunitario (vedi formulario E111, E112), nel caso in cui ancora non disponga della tessera europea.
Per i pazienti extracomunitari è invece necessaria l'impegnativa, compilata da un medico convenzionato ASL, riportante il codice STP (Stranieri Temporaneamente Presenti).

5. ATTIVITA' DI RICOVERO E DEGENZA

PRE-RICOVERI

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami propedeutici all'intervento vengono effettuati in regime di pre-ricovero concordandone la programmazione con gli specialisti sanitari.
All'ingresso il personale addetto fornisce le indicazioni necessarie al fine di indirizzare correttamente il paziente.
Il **giorno del ricovero** è necessario portare con sé tutti gli effetti personali, in particolare:

- pigiama e ciabatte;
- vestaglia o giacca da camera e biancheria intima;
- toilette personali;
- materiali per la cura e la custodia di eventuali protesi.

Ogni paziente al suo ingresso troverà il proprio posto letto pulito e disinfettato dal personale preposto che segue un protocollo di pulizia e sanificazione accuratamente studiato e periodicamente aggiornato dalla Direzione Sanitaria.
La qualità dei suddetti servizi così anche della ristorazione viene garantita dalla continua attività di verifica/controllo effettuata dalla Direzione Sanitaria.
La garanzia di una assistenza sicura affidabile e di elevata qualità tecnico-scientifica viene altresì determinata dall'utilizzo di presidi e dispositivi medico chirurgici dotati di certificazione e marcatura CE secondo le normative cogenti applicabili.
Tutto il materiale sanitario e lo strumentario utilizzato per gli interventi chirurgici e per le medicazioni di ogni singolo paziente viene sterilizzato secondo procedure codificate monitorate e sempre aggiornate.
La Direzione della Clinica, avvalendosi del capo-sala, degli infermieri professionali e del consulente psicologo distribuisce ai degenti un questionario/scheda di valutazione dell'assistenza ricevuta, con l'intento di conoscere il livello di soddisfazione degli ospiti e per acquisire suggerimenti, osservazioni e reclami.

I degenti sono invitati a depositare, in forma anonima, tali schede nelle apposite cassette collocate in ogni reparto. Le schede verranno esaminate dalla Direzione Sanitaria, Amministrativa e dal consulente psicologo, per un continuo monitoraggio e controllo di qualità delle attività e dei servizi erogati agli utenti.

Camera degenza singola

CAMERA DI DEGENZA

Relativamente ai servizi alberghieri la Clinica si impegna costantemente e da sempre a renderli all'altezza delle esigenze e delle aspettative della sua utenza.
A tale scopo sono sistematicamente eseguiti, all'interno della Clinica, lavori di ristrutturazione ed ammodernamento di ambienti e di impianti specifici.

Sono a disposizione degli utenti che si ricoverano tre tipologie di camera:

- stanza standard di "corsia" a due o tre letti (al momento dell'accettazione del ricovero verrà assegnato il posto letto dall'ufficio competente in funzione della disponibilità). Non ha alcun costo aggiuntivo per l'utente;

- stanza singola privata con letto o poltrona per accompagnatore, servizi igienici, TV e telefono all'interno. Ha un costo per giornata extra disposto dall'Amministrazione;

- stanza singola privata grande, offre un livello superiore di riservatezza e comfort alberghieri, inclusa l'aria condizionata. Ha un costo per giornata extra disposto dall'Amministrazione.

Camera degenza doppia privata.

5. ATTIVITA' DI RICOVERO E DEGENZA

PASTI

In funzione di quella che è la giornata di degenza del paziente, in Clinica gli orari dei pasti sono di norma i seguenti:

- **colazione dalle 07:00 alle 08:00**
- **pranzo dalle 12:15 alle 13:00**
- **cena dalle 18:15 alle 18:45**

È consigliato, durante la degenza, di seguire esclusivamente la dieta proposta dal personale medico e/o dal consulente nutrizionista, sempre disponibile su richiesta.

Il paziente può comunque scegliere tra diverse opzioni di menù/diete (nel rispetto anche delle proprie convinzioni etiche e religiose), salvo prescrizioni mediche specifiche. L'approvvigionamento e la preparazione del vitto avvengono interamente nella struttura per opera di personale esclusivamente dipendente della Casa di Cura. La distribuzione dei pasti avviene mediante servizio in camera che si avvale di armadi chiusi e coibentati.

I parenti o accompagnatori che desiderino pranzare o cenare con il paziente possono usufruire dei pasti, al prezzo disposto dall'Amministrazione, e devono farne richiesta all'infermeria di reparto preferibilmente entro le prime ore del mattino.

SERVIZIO BAR

A pochi metri dall'ingresso principale della Clinica è situato un bar caffetteria che su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo presta servizio presso i reparti dell'Ospedale. Nello stabile sono a disposizione distributori automatici di alimenti, bevande e caffetteria.

Camera degenza doppia privata.

ORARI DI VISITA E COMPORTAMENTO DEI VISITATORI

Al fine di rendere la Clinica un ambiente il più possibile sereno per i suoi utenti, è chiesto ai visitatori di rispettare i seguenti orari di visita:

- **dalle ore 12:00 alle ore 14:00**
- **dalle ore 18:00 alle ore 21:00.**

Eventuali visite fuori dagli orari sopra indicati possono essere concordate con il Medico di reparto.

Si consiglia di non superare il numero di due persone per volta per non sovraffollare la stanza e non disturbare i vicini. Si chiede al visitatore di tenere in Clinica un comportamento sempre di buona educazione, composto e silenzioso, in modo da non provocare affaticamento o disturbo di nessun tipo ai degenti. Si richiede pertanto la collaborazione di tutti per l'osservanza di alcune semplici regole dettate da ragioni di carattere anche igienico ed organizzativo.

I visitatori non possono fumare, sedersi sui letti, entrare in Casa di Cura se affetti da patologie, parlare ad alta voce, rimanere nei reparti di degenza oltre gli orari di visita consentiti; devono assolutamente sempre rispettare la riservatezza dei degenti. Si chiede anche di lasciare sollecitamente i reparti di degenza qualora ciò fosse richiesto dal personale per urgenti esigenze cliniche dei ricoverati.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione lo specialista responsabile del ricovero rilascerà una relazione clinica scritta con l'indicazione dell'eventuale terapia. Il paziente può essere dimesso contro il parere dei sanitari, ma in questo caso gli verrà chiesto di assumersene per iscritto la responsabilità.

5. ATTIVITA' DI RICOVERO E DEGENZA

CARTELLA CLINICA

La cartella clinica è un documento ufficiale che contiene tutte le notizie afferenti il ricovero. Il responsabile di quanto in essa contenuto è il sanitario responsabile del ricovero in oggetto. Per tutelare il Suo diritto al segreto professionale (privacy), la legge riconosce il paziente il solo avente diritto ad avere copia conforme all'originale della cartella clinica. Ed è proprio per garantire questo Suo diritto che saremo rigidi nell'esigere il rispetto delle seguenti procedure:

- richiesta da parte del paziente presentata personalmente esibendo documento d'identità;
- per un paziente minorenne i titolari del diritto sono i genitori, che possono richiedere la cartella clinica esibendo documento di identità e rilasciando apposita autocertificazione relativa al rapporto di parentela e al diritto all'esercizio della potestà parentale;
- se il titolare della cartella clinica non può presentarsi personalmente, la documentazione può essere richiesta e ritirata da terzi (soggetto esercitante tutela, amministratore di sostegno, familiari) su delega del paziente;
- nel caso di un paziente deceduto, la richiesta può essere effettuata da uno degli eredi, previa esibizione di atto notorio (o certificato sostitutivo), dal quale risultino i nominativi degli eredi e documento di identità del richiedente.

Per ulteriori informazioni a riguardo telefonare al n. 0836 561937.

Piano Terra - Cappella religiosa.

RADIOGRAFIE

Le radiografie eseguite in regime di ricovero rimarranno nell'archivio del Servizio di Radiologia della Clinica. Su richiesta dell'interessato possono essere date in visione per un consulto medico compilando e firmando un apposito modulo.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa di Cura garantisce, ai degenti che lo desiderino, l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico il quale, oltre ad essere presente periodicamente in Casa di Cura, è anche disponibile su chiamata. La Casa di Cura è dotata di una cappella nella quale viene celebrata ad ogni festa consacrata la Santa Messa per i degenti e per chiunque volesse partecipare al rito.

CONVENZIONI CON ENTI E COMPAGNIE ASSICURATIVE

La Clinica ha in essere rapporti di convenzione con le maggiori e più note compagnie assicurative nazionali e internazionali. Per ulteriori informazioni e prenotazioni telefonare ai numeri 0836 562046/47 o scrivere a:

- **ufficioconvenzioni@clinicasanfrancesco.com**
- **clsanfr@clinicasanfrancesco.com**

Previmedical Servizi per la Sanità Integrativa · MAPFRE · CASPIE · GENERALI · fondo salute · FASCHIM Fondo di Assistenza Sanitaria · PRO.GE.SA · ASSIRECRE GROUP · FasiOpen · FASDAC · UniSalute Specialisti nell'Assicurazione Salute · Fasi · Postevita · RBM AssicurazioneSalute

6. ATTIVITA' AMBULATORIALE

È diventata sempre più importante e di riferimento per tutto il territorio la struttura poliambulatoriale specialistica, organizzata sempre all'interno della sede della Clinica in un piano dello stabile interamente dedicato.

Il poliambulatorio eroga le sue prestazioni quasi del tutto in convenzione, ossia a carico del Servizio Sanitario Nazionale/Regionale, salvo i limiti di spesa imposti dalle ASL di competenza, motivo per il quale per alcune branche la Clinica è costretta a lavorare in regime di libera professione.

Per gli esami, per i quali è necessaria una preparazione particolare per l'esecuzione degli stessi, vengono fornite specifiche informazioni ed indicazioni al momento della prenotazione.

DOCUMENTI NECESSARI

Per le prestazioni accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del "medico di base" su ricettario regionale, un documento d'identità e la tessera sanitaria.

TARIFFE

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN l'utente pagherà esclusivamente il ticket, quando dovuto. Per le prestazioni erogate in regime di libera professione sono in vigore tariffe che da sempre la Clinica si impegna a mantenere al minimo consentito e che vengono comunicate su richiesta.

RITIRO REFERTI

Quando non contestuale all'esecuzione della visita/esame, sarà cura degli operatori comunicare giorno e orario del ritiro. Nessun referto potrà essere consegnato a persona diversa dall'interessato se non con delega scritta.

Sala TAC Servizio di Radiodiagnostica

Ambulatorio specialistico Ginecologia

6. ATTIVITA' AMBULATORIALE

DIAGNOSTICA RADIOLOGICA

- TAC spirale 16 slices.
- Dentalscan Spirale.
- Diagnostica radiologica digitale.
- Diagnostica radiologica speciale (isterosalpingografia, dacriocistografia, clisma opaco doppio mezzo di contrasto).
- Densitometria ossea ad ultrasuoni.
- Ortopantomografia (O.P.T.).
- Teleradiografia con craniostato.
- Mammografia.

PNEUMOLOGIA

- Visita, Spirometria, Pletismografia, test allergie respiratorie, Emogasanalisi, Polisonnografia.

ECOGRAFIA

- Ecografia internistica, trans rettale, mammaria.
- Ecografia muscolo scheletrica.
- Ecocolordoppler tronchi sovra-aortici.
- Ecocolordoppler arterioso e venoso arti superiori ed inferiori.
- Ecocolordoppler vasi spermatici o testicolari.
- Ecografia pediatrica.

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

- Video gastroscopia/video colonscopia/video rettoscopia.
- Visite disturbi e malattie dell'apparato gastroenterico.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

- Esami ematochimici, coagulazione, sierologia.
- Immunometria (marcatori tumorali, marcatori epatici, fertilità, ecc).
- Batteriologia.
- Cytotoxic Test (esame per diagnosticare allergie ed intolleranze alimentari).
- Breath Test per intolleranze alimentari (lattosio, lattulosio, glucosio) e ricerca Helicobacter Pylori.
- Citologia (Pap Test, citologia liquidi biologici).
- Spermiogramma.

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita O.R.L.
- Esame audiometrico, impendenzometrico, potenziale evocato.
- Esame cocleo vestibolare spontaneo.
- Rinofaringolaringoscopia.
- Visite della tiroide, delle ghiandole salivari, dei linfonodi, del rachide cervicale.
- Diagnosi e terapia della sordità e diagnosi precoce nel bambino.
- Diagnosi e terapia dei disturbi dell'equilibrio e delle cefalee.
- Terapia endomeatale per patologie del condotto uditivo.

CARDIOLOGIA

- Visita cardiologica, elettrocardiogramma.
- Ecocardiogramma.
- Prove da sforzo, Holter cardiaco/pressorio.

GERIATRIA

- Visita geriatrica con elettrocardiogramma.
- Valutazione dei parametri multi-dimensionali.

ALLERGOLOGIA ED IMMUNOLOGIA

- Test per allergie alimentari al nichel. dermatite allergica atopica, orticaria (Patch Test).
- Test per respiratorie, (Prick Test).
- Test per allergie ai farmaci.
- Citologia nasale.

GINECOLOGIA

- Visita ginecologica/ostetrica.
- Ecografia ginecologica/ostetrica (T.A. e T.V.).
- Ecocolordoppler in ginecologia.
- Flussimetria/color doppler materno-fetale.
- Diagnostica prenatale (villocentesi/amniocentesi).
- Prevenzione tumori sfera genitale. (Pap Test-colposcopia digitale-vulvoscopia).
- Studio fisiopatologia del climaterio e della post menopausa.

NUTRIZIONE

- Educazione alimentare.

ENDOCRINOLOGIA

- Visita endocrinologica.
- Ecografia tiroidea.
- Ago aspirato.

UROLOGIA

- Visita urologica/ecografia.
- Endoscopia.
- Cistoscopia trans uretrale.

OCULISTICA

- Visita oculistica.
- Visita ortottica.
- Ecografia bulbare.
- Diagnosi e terapia del glaucoma (tonometria, pachimetria).
- Diagnosi e terapia malattia della cornea.
- Tomografia Ottica Computerizzata (O.C.T.).
- Fluorangiografia (F.A.G.).
- Retinografia.
- Chirurgia oculare.
- Correzioni vizi refrattivi (miopia, ipermetropia, astigmatismo, presbiopia).

CHIRURGIA GENERALE

- Visita chirurgica, medicazioni, piccoli interventi. chirurgici su viso e corpo (lipoma, neo, melanoma, cisti sebacea, verruca, unghia incarnita, basalioma, corpo estraneo, ecc.).

7. STANDARD DI QUALITA', OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Clinica San Francesco ha come obiettivo cardine quello di **fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate**. Il primo e principale orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale. La filosofia di lavoro all'interno della Clinica è da sempre basata sul concetto di **gruppo**, di **collaborazione** e di **squadra** perché, per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci si è dati, è indispensabile che tutti gli attori di un processo - di cui anche l'Utente è parte integrante - siano coinvolti, potendo contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

SEMPLICITA' ED ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Per prenotare una prestazione ambulatoriale è possibile:

- recarsi direttamente allo sportello (piano terra);
- telefonare ai numeri 0836 562046/47;
- inviare una e-mail agli indirizzi.

- ufficioconvenzioni@clinicasanfrancesco.com
- clsanfr@clinicasanfrancesco.com

L'ufficio prenotazioni e di accettazione ambulatoriale è aperto:

- la mattina dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00
- il pomeriggio dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 19:00

La Clinica si impegna a garantire:

- Chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni;
- Accesso diretto senza prenotazione al Punto Prelievi per le analisi di laboratorio ed elettrocardiogrammi;
- Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza;
- Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo;
- Divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente;
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- Partecipazione informata del degente alle cure.

7. STANDARD DI QUALITA', OBIETTIVI ED IMPEGNI

PRIVACY E INFORMAZIONE

La Clinica San Francesco, oltre al rispetto della Direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle disposizioni del Codice Privacy (DLgs n.196/2003), ha già messo in pratica **l'adesione al nuovo Regolamento in materia di protezione dei dati personali** (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati). Trattasi, infatti, della nuova disciplina europea in tema di privacy che, a decorrere dal 25 maggio 2018, sostituirà in Italia sia la Direttiva 95/46/CE che il Codice Privacy. In tal modo, la Clinica San Francesco ha voluto predisporre fin da subito l'aggiornamento del proprio sistema di gestione dei dati e dei propri modelli organizzativi alle nuove regole, sostenendo così la finalità della nuova disciplina comunitaria di assicurare un'applicazione omogenea delle norme sulla protezione, il trattamento e la circolazione dei dati personali in tutta l'Unione Europea.

SICUREZZA E SORVEGLIANZA

La Clinica San Francesco presta particolare attenzione alla **sicurezza fisica dei suoi ospiti**, dei visitatori e di tutte le persone che vi lavorano dentro, attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive:

- servizio di guardia effettuato da polizia pubblica e privata con guardia notturna;
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno dello stabile.

Gli amministratori della struttura prestano, altresì, grande attenzione al tema della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, non solo attraverso una formazione adeguata dei propri dipendenti ma, anche, tramite l'adozione di procedure e protocolli atti a garantire standard di sicurezza ed efficienza elevati.

ELETTRICITA' E RISCHI CONNESSI

Impiantistica elettrica a norma di legge, impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni).

Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e verifica come da legge per l'impianto di messa a terra.

Servizio tecnico di manutenzione costantemente presente 365 giorni l'anno, anche di notte.

Parte del Laboratorio Analisi Cliniche.

ANTINCENDIO

Adeguata **dotazione di mezzi e presidi antincendio costantemente monitorati** da tecnici interni ed esterni all'azienda. Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della Clinica. Pannelli di istruzione e piantine con percorsi di emergenza evacuazione esposti nei corridoi. Impianto automatico di illuminazione d'emergenza in tutti gli ambienti. Formazione e addestramento del personale di reparto.

A conferma di questo **la Clinica è dotata da sempre di Certificato Prevenzione Incendi (CPI)** rilasciato dalle autorità competenti e confermato successivamente a controlli e ispezioni periodiche effettuate come da normativa.

IGIENE

Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto e diffuso impiego di materiali monouso certficati da enti istituzionali.

Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente.

Sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli.

Servizio di ristorazione effettuato applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. Tutti gli ambienti ed attività volte alla somministrazione sono a norma con la legge sull'HACCP aggiornata.

Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti con severa raccolta differenziata e speciale, ove prescritto, degli stessi.

Due delle Sale Operatorie del comparto chirurgico della Clinica ubicate al 1° e 2° piano.

8. TELEFONI UTILI E SITO WEB

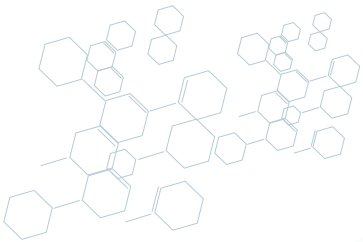
Ufficio Amministrativo:
0836 561937

Ufficio prenotazioni e accettazione ambulatoriale:
0836 562046/47

E-mail e Posta Certificata:
- **clsanfr@clinicasanfrancesco.com**
- **ufficioconvenzioni@clinicasanfrancesco.com**
- **clinicasanfrancesco@pec.it**

www.clinicasanfrancesco.com

Il sito internet della Clinica San Francesco, costantemente aggiornato e arricchito di contenuti, continua a veder crescere il numero dei visitatori in Italia e all'estero, e vuole rappresentare un mezzo di comunicazione interattivo, immediato e trasparente per presentare quante più informazioni possibili sulle attività, le prestazioni offerte, gli standard di sicurezza e qualità, gli operatori sanitari e le dotazioni tecnologiche della Clinica.



9. COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura situata nel centro della città di Galatina, rigogliosa cittadina della provincia di Lecce, si affaccia sulla piazza S. Francesco (Piazza F. Cesari n.4) ed è ubicata a pochi passi dalla piazza centrale della città e dal suo centro storico e commerciale.

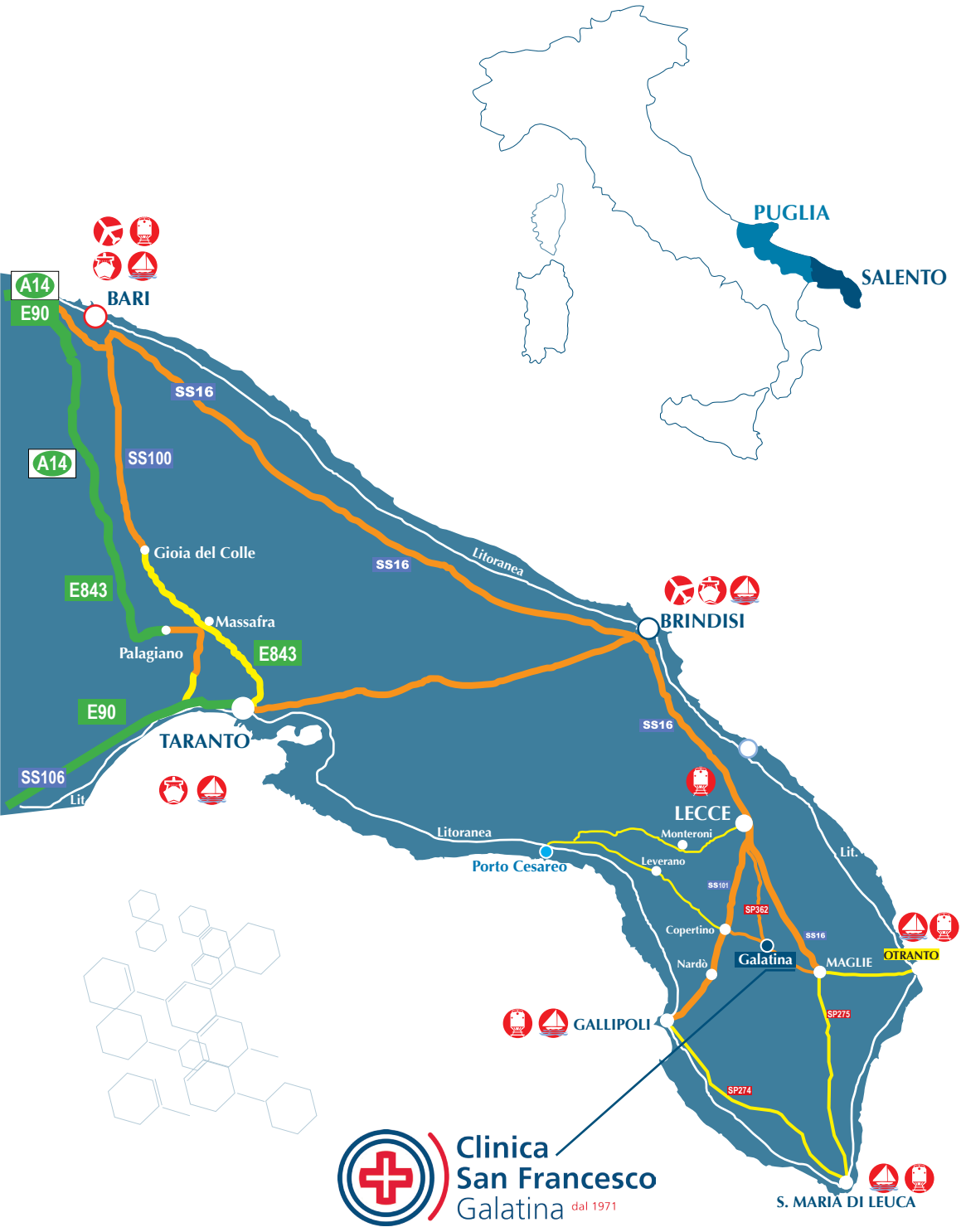
La Clinica è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici di trasporto urbano ed extraurbano, sia con mezzi di trasporto propri considerata anche la disponibilità di parcheggi pubblici nella zona intorno alla sede.

È anche disponibile, per chi ne facesse richiesta, il parcheggio auto chiuso e custodito.

Direttore Sanitario
Dott. Francesco Sanapo

Pubblicazione a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile
Dott. Riccardo Maurizi


PUGLIA
SALENTO
A14
E90
BARI
SS16
SS100
A14
Gioia del Colle
SS16
Litoranea
E843
Massafra
Palagiano
E843
BRINDISI
E90
TARANTO
SS16
SS106
Lit
LECCE
Litoranea
Monteroni
Lit.
Porto Cesareo
Leverano
SS101
SP362
Copertino
SS16
Galatina
MAGLIE
OTRANTO
Nardò
GALLIPOLI
SP275
SP274
S. MARIA DI LEUCA
Clinica
San Francesco
Galatina
dal 1971

Clinica San Francesco Galatina

dal 1971

Piazza Fortunato Cesari n. 4
73013, Galatina (LECCE)

Tel/Fax + 39 0836 562046

www.clinicasanfrancesco.com

CASA DI CURA ACCREDITATA DAL SERVZIO SANITARIO NAZIONALE

Ministero della Salute

Regione Puglia

ASSOCIAZIONE ITALIANA OSPEDALITÀ PRIVATA