

Maria Teresa Hospital  
Firenze



GVM  
CARE & RESEARCH

Presidio di Maria Beatrice Hospital srl

## Carta dei servizi



# CARTA DEI SERVIZI

Maria Teresa Hospital  
Firenze



**Ettore Sansavini**

*Presidente GVM Care & Research*

## DIREZIONE GENERALE

---



**Maura Cocchi**

*Amministratore Delegato*

**Dott.ssa Veronica Ciorba**

*Direttore Sanitario*

La Carta dei servizi di Maria Teresa Hospital è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari” che al punto 2 prevede che “i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano, [...], la relativa Carta dei servizi” ed alle DD.G.R. Toscana n.697/2003 “Patto con il cittadino” e 675/2004 “Linee guida per la carta dei servizi sanitari”.

**Validità.** La Carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata, per il costante miglioramento degli standard di qualità.

Revisione n°10 - Maggio 2020.

---

Maria Teresa Hospital - presidio di Maria Beatrice Hospital srl  
Via della Cernaia 18 - 50129 Firenze  
P.Iva 01171680489

*Il nostro impegno è dedicato a creare e sviluppare strutture di assistenza sanitaria di alta specializzazione, a misura d'uomo, capaci di coniugare risultati clinici di alto livello con umanità e competenza.*

*Sono questi gli obiettivi che, a partire dagli anni '80, GVM Care & Research ha ideato e continua a sviluppare un modello nuovo di assistenza sanitaria, applicandolo progressivamente alle proprie strutture ospedaliere ed ai poliambulatori con Day-Surgery presenti sul territorio. Modello organizzativo che fa riferimento a valori e processi condivisi fondendo l'appropriatezza delle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale nonché metodiche e dotazioni tecnologiche all'avanguardia, ambienti confortevoli, dialogo e interazione costanti fra i professionisti, scambio di esperienze e di know-how fra le strutture.*

*Nell'ambito di GVM Care & Research, l'utente è al centro di un percorso di attenzioni garantite da un Codice Etico, documento che offre all'assistito la qualità di un percorso e, al personale, lo strumento per operare nel rispetto dei principi etici e morali.*

*Oggi GVM Care & Research forma una rete a livello nazionale ed internazionale offrendo efficaci risposte ad una domanda di salute sempre più complessa.*

**Ettore Sansavini**  
PRESIDENTE  
GVM CARE & RESEARCH

*Gentile Signora/Signore,*

*desideriamo presentarLe Maria Teresa Hospital attraverso la "Carta dei servizi". Questo documento è stato realizzato per permetterLe una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla nostra Struttura ospedaliera e degli impegni assunti per poterLe assicurare i più elevati livelli di qualità.*

*La Carta è intesa, quindi, come strumento di guida nella scelta della struttura più adeguata alle Sue esigenze e aspettative.*

*L'obiettivo prioritario è quello di coinvolgerLa direttamente nella gestione della Sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.*

*La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti, osservazioni e segnalazioni, attraverso la compilazione del Questionario.*

*Il Suo contributo ci permetterà, infatti, di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.*

*RingraziandoLa sin d'ora per la Sua preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.*

**Maura Cocchi**  
AMMINISTRATORE DELEGATO

# INDICE

<b>GVM CARE &amp; RESEARCH</b>	<b>5</b>
<b>MISSIONE E PRINCIPI</b>	<b>6</b>
Missione	6
Principi	6
Centralità della persona	6
Eccellenza delle prestazioni	7
<b>LA STRUTTURA</b>	<b>8</b>
L'offerta sanitaria	8
Gli organi di ausilio	9
Adesione ad associazioni di categoria	9
Sistema qualità	9
I comfort	15
<b>COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>18</b>
Ricoveri	18
Informazioni e prenotazioni	18
Documentazione richiesta	18
Informazioni utili per la degenza	19
Dimissioni	19
Tipologie di trattamento	19
Richiesta copia cartella clinica	20
Prestazioni Ambulatoriali	20
Informazioni e prenotazioni	20
Documentazione richiesta	20
Consegna dei referti	21
Tipologie di trattamento	21
Modalità di pagamento	21
<b>LE ATTIVITÀ SANITARIE</b>	<b>22</b>
L'Unità Funzionale di Medicina	22
Medicina Interna su invio dai DEA	22
Lungodegenza	23
Cardiologia	23
Servizi ambulatoriali	23
<b>LE TERME DI CASTROCARO</b>	<b>24</b>
Le cure termali	24
Lucia Magnani Health Clinic	25
Grand Hotel Castrocaro	25

# GVM Care & Research

Maria Teresa Hospital fa parte di GVM Care & Research - Gruppo Italiano che opera in sanità, ricerca, industria biomedicale, benessere termale e servizi alle imprese, con l'obiettivo di promuovere il benessere e la qualità della vita. Cuore del Gruppo, fondato nel 1973 dal Presidente Ettore Sansavini, è la rete integrata di Ospedali di Alta Specialità, Polispecialistici e Day Surgery con Poliambulatorio privato: un network di strutture e competenze professionali che coinvolge numerose regioni italiane e si estende anche all'estero, in Francia, Polonia, Albania e Russia.

Una lunga tradizione ha portato GVM Care & Research ad accreditarsi come partner del Sistema Sanitario Nazionale e come polo d'eccellenza - in particolare per il trattamento delle patologie cardiovascolari - rivolgendo sempre di più la sua attenzione alla dignità del malato, effettuando tecniche diagnostiche e chirurgiche sempre meno invasive e utilizzando protocolli terapeutici personalizzati.

La sua capacità di dare vita ad una rete che funge da "trait d'union" fra diverse strutture, specialità e servizi, consente al Gruppo di porre sempre il cittadino-utente al centro di un percorso di attenzioni, in cui fiducia, qualità dell'assistenza, professionalità e valorizzazione della persona si coniugano in ambienti accoglienti e confortevoli, il tutto sempre al servizio della salute e del benessere.



# MISSIONE E PRINCIPI

## Missione

Maria Teresa Hospital, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, fa parte di GVM Care & Research, gruppo privato italiano impegnato in sanità, con sede a Lugo (Ravenna), a cui afferiscono plurime strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale. Coerentemente alla filosofia del Gruppo l'azienda mira a coniugare un'organizzazione "a misura d'uomo" con una struttura ad elevato livello tecnologico ed alberghiero, con l'obiettivo di garantire risultati clinici, sicurezza ed attenzione per l'utente e per la tutela complessiva della salute quale bene primario ed inalienabile. Tale processo è favorito dalle attività di confronto e coordinamento scientifico, di sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati, promosse e realizzate tra i vari centri dal Gruppo che, attraverso le sue Direzioni, presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing, assicurazione qualità, finanza, amministrazione e controllo.



## Principi

### Centralità della persona

Maria Teresa Hospital ha elaborato e fatto propri i principi fondamentali enunciati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e nella Carta dei Diritti e dei Doveri dell'Utente malato (G.U. 31/05/95), garantendone l'attuazione a favore dei propri clienti:

#### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Ogni utente riceve a Maria Teresa Hospital l'assistenza medica e infermieristica e le cure appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, cultura, religione e condizione sociale. Il comportamento del personale è ispirato da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

---

L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita. La partecipazione attiva dell'ospite è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

## RISPETTO DELLA PERSONA

---

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

## IMPORTANZA DEL RAPPORTO UMANO

---

Il personale di Maria Teresa Hospital è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali. A tal fine, gli operatori della struttura condividono l'impegno ad assumere nei confronti degli utenti le seguenti norme etico-comportamentali:

- **Presentarsi, rivolgersi, dialogare e ascoltare** in modo gentile e cordiale, facendosi riconoscere e fornendo, nell'ambito delle proprie competenze, risposte chiare e comprensibili o eventualmente indirizzando l'utente verso altre figure professionali che possano rispondere in modo appropriato e competente.
- **Individuare** i bisogni di assistenza, **suggerire** i comportamenti più adeguati per ottimizzare lo stato di salute e **rispettare** i tempi della persona (soprattutto quando sono presenti difficoltà motorie nell'esecuzione anche delle più elementari attività), le relazioni sociali e familiari e la dignità e riservatezza dell'assistito.
- **Garantire** competenze, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni sanitarie, **assistere** e sostenere moralmente l'utente in modo da rassicurarlo sulle prestazioni eseguite e **promuovere** l'innovazione e l'aggiornamento.
- **Assicurare** le migliori condizioni igieniche e ambientali.

## Eccellenza delle prestazioni

### APPROPRIATEZZA DELLA CURA

---

Maria Teresa Hospital si impegna a garantire all'utente prestazioni appropriate, efficaci e avanzate.

### ALTA PROFESSIONALITÀ

---

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto da Maria Teresa Hospital, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

### TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA

---

Maria Teresa Hospital assicura strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto dell'équipe di ingegneri clinici di GVM Care & Research.

### MODELLO GESTIONALE INNOVATIVO

---

La struttura applica e sviluppa il modello di GVM Care & Research che coniuga efficacia clinica ed efficienza gestionale.

# LA STRUTTURA

Maria Teresa Hospital, nata nel 1946, fa parte di GVM Care & Research dal 2008. Dal dicembre 2011, Maria Teresa Hospital è divenuta presidio di Maria Beatrice Hospital srl di Firenze, con la quale si è fusa socialmente. La struttura è autorizzata ed accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale nel rispetto della L.R. 51/2009 e del Regolamento attuativo 61R/2010 ed inserita nel territorio dell'Azienda Unità Sanitaria Locale Toscana Centro.

## L'offerta sanitaria

Maria Teresa Hospital dispone di **41 posti letto** per ricoveri di diagnosi e cura e offre prestazioni in regime di ricovero ed ambulatoriale nelle seguenti aree:

- **Unità Funzionale di Medicina**

- Medicina Interna (trasferimento da DEA)
- Lungodegenza
- Cardiologia

- **Servizio di Anestesia e Rianimazione**

- **Servizio di Cardiologia**

- **Servizio di Diagnostica per Immagini (TC, RX)**

- **Attività Ambulatoriale**

- Oftalmologia (inclusa la Chirurgia Ambulatoriale)
- Cardiologia
- Medicina Interna

L'attività di chirurgia ambulatoriale viene eseguita all'interno di un vero e proprio comparto operatorio costituito da 2 sale chirurgiche.



## Gli organi di ausilio

Nell'ambito delle iniziative di ottimizzazione dell'assistenza ospedaliera, Maria Teresa Hospital ha costituito al suo interno:

- il **Comitato per la Lotta contro le Infezioni Ospedaliere**: allo scopo di prevenire il rischio infettivo ospedaliero, fare ricerca e formazione permanente ed acquisire nuove conoscenze, con l'obiettivo prioritario di elevare la qualità dell'assistenza;
- la **Commissione del Farmaco**: che promuove l'adozione di Linee Guida per il corretto uso dei farmaci, nonché l'ottimizzazione dell'uso del farmaco e approva il prontuario farmaceutico interno;
- Il **Comitato Ospedale Senza Dolore**: ha lo scopo di assicurare un osservatorio specifico della gestione del dolore. Coordina l'azione delle differenti équipe in ordine alle procedure di terapia analgica ed assicura la formazione continua del personale medico e non medico. Promuove gli interventi idonei ad assicurare la disponibilità dei farmaci analgesici, in particolare degli oppioidi, in coerenza con le indicazioni fornite dall'OMS. Promuove protocolli di trattamento dei diversi tipi di dolore, rilevandone la efficacia.

## Adesione ad associazioni di categoria

La struttura è associata all'A.I.O.P. - Associazione Italiana Ospedalità Privata - che rappresenta oltre 500 Ospedali Privati sul territorio nazionale e all'Associazione degli Industriali di Firenze.

## Sistema qualità

Maria Teresa Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità e la sicurezza elemento determinante di tutta l'attività.

### **GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO**

---

La Gestione del Rischio Clinico (GRC) rappresenta l'insieme di varie **azioni messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie** e garantire la sicurezza dei pazienti ed è una delle priorità di tutti i sistemi sanitari.

Maria Teresa Hospital ha adottato un sistema di coordinamento aziendale per la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente, definendo ruoli e responsabilità, in coerenza con le politiche della Regione Toscana, l'integrazione dei requisiti organizzativi generali per l'accreditamento istituzionale le linee operative definite dal Centro Regionale per il rischio clinico e la sicurezza del paziente (GRCT). La struttura ha altresì adottato **strumenti di raccolta, identificazione, analisi e valutazione del rischio** e diffusione delle informazioni relative alla prevenzione degli incidenti nonché un sistema di rilevazione dei dati relativi ai sinistri e al contenzioso.

L'impegno per la sicurezza del paziente si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- identificare i rischi di incidenti che possono danneggiare i pazienti;
- effettuare analisi e valutazione dei rischi individuando le criticità più gravi e gli errori più frequenti;

- adottare misure di prevenzione adeguate per far fronte ai rischi rilevati;
- coordinarsi con il Centro Regionale per il Rischio Clinico per adottare condivise pratiche e procedure finalizzate alla prevenzione di eventi avversi o sentinella.

Tra le varie attività intraprese, Maria Teresa Hospital ha aderito al piano mirato sulla prevenzione delle infezioni ospedaliere con l'obiettivo di favorire l'igiene delle mani degli operatori sanitari, dei pazienti e dei loro familiari introducendo l'uso di gel alcolico in tutti i reparti.

Poiché un ruolo attivo e consapevole dei malati nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi, i componenti del Gruppo di Lavoro sono a disposizione per dare ascolto alle opinioni e/o alle richieste dei ricoverati in merito alla sicurezza delle cure prestate. La formazione e l'aggiornamento del personale coinvolto nell'attività di gestione del rischio clinico e sicurezza del paziente sarà parte integrante del piano di formazione annuale.

## SICUREZZA E TUTELA

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

- **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**, in applicazione al D.Lgs 196/03, nonché al Regolamento UE 2016/679 sulla privacy:
  - all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali;
  - non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti;
  - copia della documentazione sanitaria viene rilasciata solo personalmente all'utente o ad un referente delegato.
- **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori** mediante dotazioni impiantistico-strutturali, periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione antincendio.
- **Sicurezza e tutela dei lavoratori**, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste.
- **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente**, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## STANDARD DI QUALITÀ

Maria Teresa Hospital assicura i seguenti standard di qualità specifici.

ASPETTI RELAZIONALI		
Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE LA RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE IN SERVIZIO</b>	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è munito di cartellino che riporta: - nome, cognome od iniziale del cognome - funzione

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE LA FUNZIONALITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON L'UTENTE (U.R.P.)</b>	Presenza di linea telefonica dedicata e sito internet informativo aziendale	URP telefono: 055 4687411 Sito internet aziendale: <a href="http://www.gvmnet.it">www.gvmnet.it</a> E-mail: <a href="mailto:info-mth@gvmnet.it">info-mth@gvmnet.it</a>
<b>GARANTIRE LA CONSEGNA DI OPUSCOLO INFORMATIVO AL MOMENTO DEL RICOVERO</b>	Dotazione di documentazione informativa chiara ed aggiornata	Disponibilità e consultazione, all'ingresso, della Carta dei Servizi
<b>NESSUNA PROCEDURA O ATTO CLINICO VIENE ESEGUITO IN ASSENZA DI CORRETTA INFORMAZIONE E SOTTOSCRIZIONE DI CONSENSO DA PARTE DELL'UTENTE O DI CHI PER ESSO TRANNE IN SITUAZIONI D'EMERGENZA</b>	Idonea procedura e consensi informati per branca o servizio intellegibili e completi	Nessuna procedura o atto clinico viene eseguito in assenza di corretta informazione e sottoscrizione di consenso da parte dell'utente o di chi per esso tranne in situazioni d'emergenza
<b>GARANTIRE L'OTTENIMENTO DI INFORMAZIONI CLINICHE</b>	Indicazione chiara e diffusa sulle modalità di acquisizione delle notizie cliniche da parte dell'utente o dei familiari nel rispetto della privacy	Presenza di cartellonistica riportante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• medico di riferimento</li> <li>• stanza di ricevimento</li> <li>• orario di ricevimento</li> </ul>
<b>GARANTIRE CONSEGNA RELAZIONE SANITARIA ALLA DIMISSIONE</b>	Numero di dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria	Ad ogni utente, al momento della dimissione, viene consegnata una lettera, indirizzata al MMG e sottoscritta da un Medico di reparto, riportante le informazioni principali sul ricovero, la diagnosi di dimissione, le cure praticate e quelle consigliate a domicilio
<b>GARANTIRE CRITERI DI ACCURATEZZA, COMPLETEZZA, LEGGIBILITÀ, ED IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check list della documentazione in cartella clinica alla dimissione</li> <li>• deposito delle firme e delle sigle degli operatori</li> </ul>	% di conformità non inferiore all'80 a seguito di verifiche a campione

## UMANIZZAZIONE

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE LA PRESENZA “CONTINUATIVA” DI UN FAMILIARE IN CASO DI RICOVERO DI SOGGETTI IN ETÀ EVOLUTIVA O DI PORTATORE DI HANDICAP CHE NECESSITI DI ASSISTENZA “CONTINUA”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura scritta che individui le modalità per consentire la presenza “continuativa” di un familiare accanto ai bambini</li> <li>• supporto alberghiero al familiare</li> <li>• informazioni in merito</li> </ul>	<p>La struttura, attraverso strumenti idonei, consente l’assistenza “continuativa” ai minori da parte di un familiare e cura la sua sistemazione per il riposo, dandone idonea informazione</p> <p>Le stesse garanzie sono previste per i portatori di Handicap che necessitano di assistenza “continua”</p>
<b>GARANTIRE CORRETTA ASSISTENZA NELLE FASI TERMINALI DELLA VITA</b>	Impedire ogni forma di accanimento terapeutico e favorire l’evoluzione di un “Ospedale senza Dolore”	Procedure interne per praticare corrette terapie del dolore

## TEMPI ED ACCESSIBILITÀ

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE UN TEMPO MASSIMO PER L’ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E SPECIALISTICHE</b>	Numero di prestazioni entro standard su totale	Rispetto dei tempi massimi previsti dai provvedimenti regionali
<b>GARANTIRE LA CONSEGNA DEI REFERTI ENTRO 5 GG DALL’ESECUZIONE</b>	Numero di referti consegnati entro 5 gg su totale	100%
<b>GARANTIRE INFORMAZIONE SULLE MODALITÀ DI CONSEGNA DELLA CARTELLA CLINICA ED INDICAZIONE DEI TEMPI DI ESPLETAMENTO</b>	Indicazione in Carta dei Servizi delle modalità di richiesta e giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	20 giorni
<b>GARANTIRE L’ESISTENZA DI PROTOCOLLI NEL CASO DELLA NECESSITÀ DI DIMISSIONI PROTETTE CON IL COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI</b>	Procedure di interfacciamento con i servizi territoriali	Inserimento ed integrazione con il Programma CARIBEL dell’Azienda Unità Sanitaria Locale Toscana Centro.
<b>GARANTIRE LA CERTEZZA DEI RITMI DI VITA QUOTIDIANA DURANTE IL RICOVERO</b>	Orario distribuzione dei pasti	colazione 08.00 - 08.15 pranzo 12.00 - 12.15 merenda 16.00 - 16.15 cena 18.00 - 18.15

<b>GARANTIRE IL CONTATTO CON I FAMILIARI NEL RISPETTO DELLA PRIVACY E DEI RITMI OPERATIVI DELLA STRUTTURA</b>	Orario ricevimento visite	Lunedì - Mercoledì - Venerdì h. 12:00 - 13:00 Ambul. Piano Terra (Medicina da DEA)  Martedì - Giovedì h. 12:00 - 13:00 Ambul. Piano Terra (Lungodegenza)
<b>GARANTIRE LA POSSIBILITÀ DI ACCESSO AI PORTATORI DI HANDICAP</b>	Abbattimento delle barriere architettoniche	Sono previsti percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap

## STRUTTURA E LOGISTICA

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE IDONEA SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA PER AGEVOLARE L'ACCESSO ALLA STRUTTURA E LA MOVIMENTAZIONE INTERNA</b>	Presenza di segnaletica interna ed esterna	Nella struttura è presente completa segnaletica esterna ed interna orizzontale e verticale

## ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE LA RIDUZIONE DELLE CAMERE CON OLTRE 4 POSTI LETTO</b>	Numero camere di degenza con oltre 4 posti letto su totale camere	Nella struttura non sono presenti camere di degenza con oltre 4 posti letto
<b>GARANTIRE CAMERE DI DEGENZA CON SERVIZI IGIENICI RISERVATI AI DEGENTI NELLA STANZA</b>	Numero camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti nella stanza su totale	Nella struttura il 100% delle camere di degenza sono dotate di servizi igienici riservati ai degenti
<b>GARANTIRE LA POSSIBILITÀ DI SCELTA TRA DUE O PIÙ MENÙ</b>	Presenza di menù a plurima scelta prenotabile anticipatamente rispetto alla somministrazione	Nella struttura il degente ha l'opportunità di scegliere un menù a più opzioni
<b>GARANTIRE CORRETTE CONDIZIONI IGIENICHE</b>	Frequenza della pulizia delle camere di degenza e dei servizi igienici	2 volte al giorno
<b>GARANTIRE CONDIZIONI CLIMATICHE E TECNOLOGIE DI COMUNICAZIONE E RELAX</b>	Dotazioni delle camere di degenza	Televisore, aria condizionata, letti regolabili, luce di lettura, pulsante di chiamata
<b>GARANTIRE SERVIZIO BAR</b>	Bar o distributori automatici alimenti e bevande	Nella struttura sono in funzione i distributori di bevande snack e caffè

## TUTELA E ASCOLTO

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE LA GESTIONE DEI RECLAMI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	Presenza di idonea procedura sulle modalità di segnalazione reclami su disservizi riportata in Carta Servizi	risposta scritta entro 30 gg.
<b>RILEVAZIONE SISTEMATICA DELLA SODDISFAZIONE/ GRADIMENTO DEGLI UTENTI</b>	Indagine sulla soddisfazione dei pazienti mediante questionario	Tasso di risposta 25%

## PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<b>GARANTIRE UN ORGANICO MEDICO, INFERMIERISTICO E TECNICO COERENTE PER NUMERO, QUALIFICA, SPECIALIZZAZIONE E COMPETENZA ALL'ESPLETAMENTO IN QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SANITARIE</b>	Dotazione e Qualifica del Personale Medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dalla Regione Toscana
	Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario	Personale previsto dal Decreto Ministeriale del 30/06/1975 e dalla normativa regionale
	Selezione del personale infermieristico e tecnico	Superamento delle prove di selezione: • colloquio e valutazione CV • inserimento • periodo di prova
	Aggiornamento del personale infermieristico	Programma annuale corsi di aggiornamento organizzati anche internamente con provider di eventi formativi 'Educazione Continua in Medicina'(E.C.M.)
<b>GARANTIRE LE APPARECCHIATURE ED ATTREZZATURE FUNZIONALI ALLE ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E CURA, IL LORO ADEGUAMENTO E MANUTENZIONE</b>	Dotazione in tecnologie medicali per le attività di ricovero ed ambulatoriale. Contratti di manutenzione e verifica funzionamento	Conformità ai requisiti minimi previsti dalla normativa nazionale e regionale

# I comfort

## **ACCOGLIENZA DELL'UTENTE**

---

All'ingresso, il personale addetto al front office fornisce le indicazioni necessarie al fine di indirizzare correttamente l'utente verso i Reparti di degenza od i Servizi ambulatoriali e si occupa delle pratiche amministrative.

In reparto, i Coordinatori Infermieristici rendono edotti gli utenti e gli accompagnatori sulle principali regole comportamentali e comunicano il nome del medico ed infermiere di riferimento cui rivolgersi per ogni informazione o problematica durante il ricovero.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

---

Le camere di degenza sono a uno o più posti letto, comprensive di:

- bagno
- armadietto personale
- televisore
- aria condizionata

Le testate dei letti sono dotate di tastiera di comando per le seguenti operazioni:

- chiamata infermiere - pulsante rosso con pittogramma
- accensione luce notturna - pulsante giallo con pittogramma



## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Colazione, pranzo, merenda e cena, con menù a scelta, sono serviti in camera sia al ricoverato che all'eventuale accompagnatore in vassoi personalizzati utilizzando vasellame, bicchieri e posateria monouso. Il personale addetto si informa quotidianamente della situazione clinica del paziente e provvede a personalizzare i menù. Maria Teresa Hospital garantisce la possibilità di scelta del menù compatibilmente con le indicazioni mediche. Al piano terra è disponibile un servizio ristoro con distributori automatici.

## **SERVIZI ALBERGHIERI INTEGRATIVI**

Al momento della prenotazione del ricovero, l'utente può scegliere se usufruire, a fronte di una differenza alberghiera, di comfort aggiuntivo: camera riservata, con eventuale secondo letto a disposizione dell'accompagnatore, 'kit cortesia' (pantofole, sapone, bagnoschiuma, cuffia doccia, sacco biancheria), menù dedicato.

## **SERVIZIO RELIGIOSO**

La Direzione ritiene importante garantire, nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la libertà di culto e favorisce l'assistenza religiosa predisposta dall'utente.

## **VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI**

L'accesso ai reparti è consentito ai visitatori dalle 12.30 alle 14.30 e dalle 19.00 alle 20.00. Nell'interesse dei degenti, Maria Teresa Hospital si impegna affinché gli orari di visita vengano rispettati. Durante la visita medica e in caso di cure infermieristiche, i visitatori sono invitati a lasciare il reparto, usufruendo delle attese al piano terra e primo. L'accesso ai bambini al di sotto dei 12 anni non è consentito.

## **LA PARTECIPAZIONE DI UTENTI E VISITATORI AL COMFORT DELLA STRUTTURA**

Si invitano utenti e visitatori a:

- rispettare il Divieto di fumo
- non utilizzare i telefoni cellulari, per evitare interferenze con apparecchiature elettromedicali, nei reparti di degenza in cui è esposto il relativo cartello di divieto
- non appoggiare oggetti, alimenti o altro sui davanzali delle finestre, per ragioni di sicurezza
- rispettare gli orari di visita ed uscire dall'area di degenza durante la visita medica ed in caso di cure infermieristiche
- tenere sempre un comportamento rispettoso di degenti ed operatori
- non affollare le stanze durante l'orario dei pasti
- non sedersi sui letti vuoti
- moderare il tono di voce e volume di televisori e radio
- non aprire le finestre al fine di evitare gravi disfunzioni dell'impianto centralizzato di condizionamento ed impedire l'ingresso di insetti indesiderati

I ricoverati non devono assentarsi dal reparto per nessun motivo senza aver avvisato il personale sanitario.



## INFORMAZIONI DI TIPO SANITARIO

---

Per tutte le informazioni di tipo sanitario occorre rivolgersi ai Medici, disponibili ai seguenti orari:

### **U. F. di Medicina**

Lunedì - Mercoledì - Venerdì h. 12:00 - 13:00 Ambul. Piano Terra (Medicina da DEA)

Martedì - Giovedì h. 12:00 - 13:00 Ambul. Piano Terra (Lungodegenza)



# COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Maria Teresa Hospital eroga prestazioni e servizi sanitari in **regime di ricovero continuativo e diurno per acuti ed ambulatoriale** in accreditamento con il S.S.N. e in regime privato.

La struttura è autorizzata per le discipline di Medicina Interna (Medicina da DEA), Lungodegenza, Cardiologia e prestazioni ambulatoriali inclusa la Chirurgia Ambulatoriale nella disciplina di oftalmologia.

## Ricoveri

### Informazioni e prenotazioni



#### RECEPTION (PIANO TERRA)

Via della Cernaia, 18 - Tel. 055.468711

Orari: dal lunedì al sabato 07.30 - 19.30

Festivi 10.00 - 18.00



#### UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI (piano terra)

Tel. 055.468711/411

Orari: dal lunedì al sabato 7.30 - 19.30



#### UFFICIO PRENOTAZIONE RICOVERI (piano terra)

Tel. 055.468711/411

Orari: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.00

### Documentazione richiesta

Per il ricovero sono indispensabili:

- richiesta del medico curante su ricettario SSN con indicazione della diagnosi per cui è richiesto il ricovero e data dell'impegnativa entro la data di dimissione (per i ricoveri in elezione);
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- carta d'identità.

All'atto del ricovero si consiglia di portare con sé eventuale documentazione sanitaria relativa a ricoveri o accertamenti precedenti e l'elenco dei farmaci assunti abitualmente.

## Informazioni utili per la degenza

Si consiglia di portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, in particolare:

- pigiama o camicia da notte con eventuale ricambio;
- vestaglia da camera e pantofole;
- oggetti per la toilette personale;
- libri o riviste.

Per rendere più piacevole il soggiorno sono disponibili libri e giochi di società che possono essere richiesti alla Coordinatrice del Reparto.

La struttura garantisce in caso di ricovero di utenti di età inferiore ai 12 anni l'assistenza continuativa di un genitore; pertanto metterà a sua disposizione un letto per il riposo. Si raccomanda di non portare somme di denaro rilevanti o beni di valore e di prestare particolare attenzione alla conservazione di protesi dentarie o acustiche.

La Direzione della struttura declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi o danni.

## Dimissioni

La data di dimissione viene comunicata al ricoverato tempestivamente dal Medico per permettere di organizzare il rientro a casa. Al momento della dimissione, l'utente riceve:

- lettera di dimissione indirizzata al medico curante contenente informazioni su ricovero, terapia post dimissione;
- radiografie o altri esami effettuati antecedentemente al ricovero.

Per l'educazione e l'informazione sanitaria nel caso di pazienti che devono assumere farmaci anticoagulanti, viene consegnato il libretto "Farmamemo" realizzato dal Centro Regionale Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente con il vademecum e il tesserino identificativo del paziente in TAO.

## Tipologie di trattamento

### **IN ACCREDITAMENTO**

---

L'utente 'non esente' è soggetto al pagamento del ticket previsto per le prestazioni sanitarie offerte dal Servizio Sanitario Nazionale.

### **A PAGAMENTO**

---

La prestazione viene fatturata direttamente all'utente dalla struttura ospedaliera.

### **A PAGAMENTO IN ACCORDO CON FONDI SANITARI INTEGRATIVI, ASSICURAZIONI SANITARIE, ENTI E CASSE MUTUE**

---

La prestazione viene fatturata direttamente all'utente (Convenzione indiretta) o all'Ente convenzionato (Convenzione diretta) sulla base del listino concordato. L'elenco aggiornato di Assicurazioni, Associazioni, Mutue ed Enti con i quali la struttura ospedaliera è convenzionata, ed i relativi accordi, sono disponibili presso l'ufficio U.R.P.

## Richiesta copia cartella clinica

L'utente dopo la dimissione può richiedere la copia della propria cartella clinica compilando l'apposito modulo da consegnare all' Ufficio Accettazione o inviando richiesta corredata da fotocopia di documento d'identità al numero di Fax 055-4687417. Le modalità di pagamento (versamento diretto o a mezzo vaglia postale) e di riconsegna (di persona, a mezzo delegato, via posta) saranno definite con l'Ufficio Accettazione. La struttura garantisce la riconsegna entro 20 giorni.

## Prestazioni Ambulatoriali

Le prestazioni erogate da Maria Teresa Hospital in regime ambulatoriale comprendono:

- **Visite specialistiche nelle branche autorizzate (Medicina Interna, Cardiologia, Oftalmologia)**
- **Chirurgia Ambulatoriale nella disciplina di Oftalmologia**

## Informazioni e prenotazioni



### **UFFICIO PRENOTAZIONE PRESTAZIONI AMBULATORIALI (piano terra)**

Tel. 055.468711/411

Orari: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.00

## Documentazione richiesta

- Richiesta del medico curante su ricettario SSN con indicazione della diagnosi per cui è necessaria la prestazione e indicazione di eventuali esenzioni per le prestazioni in accreditamento o semplice richiesta del medico curante per le indagini in regime privatistico
- Tessera sanitaria e Codice fiscale
- Documento di identità
- Documenti relativi a esami precedenti

## Consegna dei referti

I referti vengono consegnati all'assistito, o ad un'altra persona formalmente delegata, nelle seguenti modalità:

- **visite specialistiche:** consegna immediata da parte del professionista.
- **chirurgia ambulatoriale:** al momento della dimissione viene consegnata la lettera per il medico curante.

## Tipologie di trattamento

### IN ACCREDITAMENTO

---

In accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, l'utente è soggetto solo al pagamento del ticket se non esente.

### A PAGAMENTO

---

La prestazione viene fatturata direttamente all'utente.

### A PAGAMENTO IN ACCORDO CON FONDI SANITARI INTEGRATIVI, ASSICURAZIONI SANITARIE, ENTI E CASSE MUTUE

---

#### *Rimborso indiretto*

La prestazione è fatturata e pagata direttamente dall'utente secondo un tariffario concordato tra la nostra struttura e l'ente, che provvede successivamente al rimborso.

#### *Rimborso diretto*

La prestazione è fatturata direttamente all'ente convenzionato con la struttura, sulla base del tariffario concordato, salvo eventuali franchigie a carico dell'utente.

L'elenco aggiornato di Assicurazioni, Enti e Associazioni con i quali la struttura ospedaliera è convenzionata, e i relativi accordi, sono disponibili presso l'ufficio U.R.P.

## Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato presso l'Ufficio Cassa.



### **UFFICIO CASSA RICOVERI E PRESTAZIONI AMBULATORIALI (piano terra)**

Tel. 055 4687411

Orari: dal lunedì al sabato 7.30 - 19.00

# LE ATTIVITÀ SANITARIE

## L'Unità Funzionale di Medicina

Maria Teresa Hospital è organizzata in una Unità Funzionale di medicina dotata di 41 posti letto ed è completata da una rete di servizi di diagnosi e cura per ricoverati. Il presidio di ricovero è così articolato:

### **UNITÀ FUNZIONALE DI MEDICINA**

---

- Medicina Interna (trasferimenti dai DEA dei Presidi dell'Azienda Unità Sanitaria Locale Toscana)
- Cardiologia
- Lungodegenza

### **SERVIZIO DI CARDIOLOGIA**

---

Il Servizio supporta l'U.F. di Medicina per la valutazione cardiologica clinica e strumentale dei ricoverati.

### **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (RX, ECOGRAFIA ,TAC)**

---

Il Servizio offre per i ricoverati prestazioni di radiografia tradizionale, ecocolordoppler sui distretti vascolari periferici arteriosi e venosi e TAC.

### **SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE**

---

## Medicina Interna su invio dai DEA

La Medicina interna su invio dai DEA tratta utenti prevalentemente con patologie a carico del distretto cardiocircolatorio, respiratorio, digerente o con note di aterosclerosi cerebro-vascolare. Possono essere eseguiti in tempo reale esami emocromocitometrici con camera conta globuli ed indagini EGA con emogasanalizzatore, oltre ad indagini Ecocolordoppler vascolari periferico e dei tronchi sovraortici, di ecografia internistica e TAC. Il reparto si avvale, inoltre, di una rete di consulenti specialistici interni ed esterni alla struttura.

## Lungodegenza

Si rivolge a pazienti provenienti dal Coordinamento delle Dimissioni Complesse dell'ASL Toscana Centro. I pazienti, soprattutto anziani e non autosufficienti, affetti da forme morbose croniche che necessitano di trattamenti fisioterapici e assistenza sanitaria finalizzata a ottenere un miglioramento della condizione di malattia o ad impedirne il peggioramento. Le categorie diagnostiche più rappresentate sono le malattie del sistema nervoso e i disturbi mentali, oltre alle patologie del sistema muscolo-scheletrico e alle malattie cardiovascolari e respiratorie.

## Cardiologia

Si occupa dello studio, della diagnosi e della cura delle malattie cardiovascolari acquisite o congenite.

## Servizi ambulatoriali

Per utenti esterni è a disposizione un servizio ambulatoriale polispecialistico, con l'erogazione delle seguenti visite e prestazioni:

Ambulatori	Modalità di accesso per gli utenti ambulatoriali
VISITE SPECIALISTICHE (Cardiologia, Medicina Interna, Oftalmologia)	privatamente
CHIRURGIA AMBULATORIALE (oculistica)	in accreditamento o privatamente

**Le Terme di Castrocaro** sono un punto di riferimento del termalismo italiano. Indicate come Prima Categoria Super dal Ministero della Salute, sono note per le proprietà terapeutiche delle acque salsobromoiodiche e dei fanghi naturali. Oltre alle **cure termali tradizionali** come fangoterapia, balneoterapia, idromassaggi, cure inalatorie, cure ginecologiche e cure idropiniche, il centro mette a disposizione la **SPA termale Magiche Acque** e il **Poliambulatorio accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale** con ambulatori medici per le diverse attività specialistiche come Ortopedia, Fisiatria, Pneumologia, Dermatologia, Ginecologia, Cardiologia, Oculistica, Endocrinologia, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Diagnostica per immagini. È presente anche un **Centro di Riabilitazione e Idrochinesiterapia** avanzato dotato di piscina termale, fisioterapia, palestra attrezzata per chinesioterapia, propriocettività, rieducazione posturale e potenziamento muscolare.

**Accesso alle cure.** Ogni cittadino, nel corso di un anno, ha diritto ad usufruire di un ciclo di cure specifico a carico del Servizio Sanitario Nazionale con il pagamento del solo ticket, presentando la richiesta del proprio Medico di famiglia o Pediatra su ricettario SSN che riporti la patologia e il ciclo di cura consigliato.





LUCIA MAGNANI  
HEALTH CLINIC

LONG LIFE  
—FORMULA—

**Prevenzione e medicina innovativa** applicate all'esperienza di uno stile di vita più sano ed equilibrato e alle proprietà benefiche delle sorgenti termali: sono questi i punti cardine su cui fonda le sue radici Lucia Magnani Health Clinic. Il programma **Long Life Formula**® - cresciuto con il supporto medico scientifico di GVM Care & Research - è l'approccio innovativo formulato per combattere lo stress ossidativo e le sue ripercussioni sull'invecchiamento cellulare e sulla salute, attraverso l'applicazione di un metodo che consente di trovare soluzioni personalizzate per superare lo stato di alterazione e ripristinare l'equilibrio ideale.



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

GRAND HOTEL  
CASTROCARO  
LONG LIFE  
—FORMULA—

L'edificio, progettato da Tito Chini, rappresenta uno degli esempi più significativi del déco italiano. Il **Grand Hotel Castrocaro** è una struttura immersa in un parco di otto ettari, sulle colline tosco romagnole. Fra architetture anni Trenta, mosaici, ceramiche, arredi déco e moderne scelte di tecnologia e design accompagna gli ospiti in un soggiorno che offre benessere, sport, cultura ed enogastronomia. Il tutto completato dal relax che è possibile trovare nella moderna **Health Spa**.



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





## Contatti

**Maria Teresa Hospital**

Via della Cernaia, 18

50129 - Firenze

Tel. **055.468711**

Numero dedicato per Assicurati e Fondi Integrativi

**055.4687411**

E-mail: [assicurati-mth@gvmnet.it](mailto:assicurati-mth@gvmnet.it)

## Distanza da

**AUTOSTRADA FIRENZE NORD**

15 minuti / 10 km

**AUTOSTRADA FIRENZE SUD**

17 minuti / 12 km

**AEROPORTO**

12 minuti / 6 km

**STAZIONE FERROVIARIA**

**S. MARIA NOVELLA**

8 minuti / 4 km

**STAZIONE FERROVIARIA**

**CAMPO DI MARTE**

9 minuti / 4 km



Per aggiornamenti e maggiori informazioni consulta il nostro sito

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