Santa Rita Hospital
Montecatini Terme

GVM
CARE & RESEARCH

Carta dei servizi



CARTA DEI SERVIZI

Santa Rita Hospital
Montecatini Terme



Ettore Sansavini
Presidente GVM Care & Research

DIREZIONE GENERALE



Maura Cocchi
Amministratore Delegato

Dott. Angelo Zaglio
Direttore Sanitario

GRUPPO DI LAVORO

Dott. Angelo Zaglio
Direttore Sanitario

Maura Cocchi
Amministratore Delegato

Dott. Antonio Pedace
Direttore Operativo e Responsabile Aziendale per la Qualità

Dott. Andrea Buonamano
Responsabile Servizio Anestesia e Rianimazione

Dott.ssa Francesca Sensi
RSPP

La Carta dei servizi di Santa Rita 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. 21 - Novembre 2026

Santa Rita Hospital
Piazza Cesare Battisti, 9 - 51016 - Montecatini Terme (PT)
P.Iva 01171680489

Aut. San. n. 1 del 02/01/2019

SRH-01-11.26-S-IT

Gentile Utente,

con questa Carta dei servizi desideriamo presentarle Santa Rita Hospital e mettere a sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura, nel segno della trasparenza.

Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio umano attento alla persona, condividendo la mission di GVM Care & Research.

Obiettivo prioritario è anche coinvolgerla direttamente nella gestione della sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione e sempre più adeguato alle sue esigenze.

La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Ettore Sansavini
PRESIDENTE
GVM CARE & RESEARCH

Maura Cocchi
AMMINISTRATORE DELEGATO



INDICE

GVM CARE & RESEARCH 5

MISSIONE E PRINCIPI 6

Missione 6

Principi 6
Centralità della persona 6
Eccellenza delle prestazioni 7

LA STRUTTURA 8

L'offerta sanitaria 8
Assistenza sanitaria: gli organi di ausilio 9
Sistema qualità 9
Tutela e partecipazione 15
I comfort 16

COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE 18

Ricoveri 18
Informazioni e prenotazioni 18
Modalità di accesso 18
Documentazione richiesta 19
Informazioni utili per la degenza 19
Dimissioni 19
Tipologie di trattamento 19

Prestazioni Ambulatoriali 20
Informazioni e prenotazioni 20
Documentazione richiesta 21
Consegna dei referti 21
Tipologie di trattamento 21

LE ATTIVITÀ SANITARIE 22

Unità Funzionali 22
Unità Funzionale di Ortopedia e Traumatologia 22
Servizio di Anestesia e Rianimazione 23
Servizio di Diagnostica per Immagini 24

Prestazioni Ambulatoriali 24

Gestione del Rischio Clinico 25

LE TERME DI CASTROCARO 26

Le cure termali 26
Lucia Magnani Health Clinic 27
Grand Hotel Castrocaro 27

Santa Rita Hospital

Santa Rita 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, Ucraina e Kosovo.

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.

GVM Care & Research
Dove Siamo



MISSIONE E PRINCIPI

Missione

Santa Rita Hospital fa parte della rete di strutture sanitarie distribuite sul territorio nazionale e internazionale di GVM Care & Research, gruppo privato italiano impegnato in sanità, ricerca, industria biomedicale, cure termali e servizi alle imprese con sede a Lugo (Ravenna). Il nostro ospedale esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione di strutture sanitarie di alta specializzazione e a misura d'uomo, con l'obiettivo di garantire risultati clinici e attenzione per la persona, curando la qualità in ogni dettaglio.



Principi

Centralità della persona

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Ogni utente riceve a Santa Rita Hospital l'assistenza medica ed infermieristica e le cure appropriate senza discriminazione 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

Riteniamo che l'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consenta all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita. Garantiamo inoltre la partecipazione attiva di ogni ospite promuovendo la possibilità di esprimere opinioni e fornire suggerimenti e osservazioni. Abbiamo predisposto per questo un questionario sulla soddisfazione che consegniamo all'utente durante la permanenza in struttura e che invitiamo a compilare e depositare nell'apposito contenitore al momento della dimissione.

Tutela e partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, attraverso:

a) il modulo predisposto che può essere richiesto al coordinatore infermieristico o in Direzione Generale;
b) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Generale o consegnata personalmente;
c) fax firmato, segnalazione telefonica o mail alla Direzione Generale.

La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Funzionali e/o servizi e fornisce una risposta comunque entro 30 giorni.

RISPETTO DELLA PERSONA

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, nella valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente, e nella cura del comfort per realizzare un ambiente ospitale e familiare.

Eccellenza delle prestazioni

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Alta professionalità

Il nostro ospedale si distingue per l'alta specializzazione del personale, un elevato livello professionale che valorizziamo e sosteniamo attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

Tecnologie d'avanguardia

Grazie a costanti investimenti e al supporto dell'équipe di ingegneri clinici del GVM Care & Research, la nostra struttura assicura le più avanzate tecnologie diagnostiche e terapeutiche.

LA STRUTTURA

Fondata negli anni 60', **Santa Rita Hospital fa parte di GVM Care & Research dal 2008**. Nel 2016-2017 la struttura è stata interessata da importanti lavori di ristrutturazione edile per l'adeguamento alla normativa regionale. La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale ed è autorizzata all'esercizio dell'attività di **Ortopedia e Traumatologia, Terapia Intensiva e Rianimazione sia in regime di ricovero a ciclo continuativo e diurno per acuti sia per l'attività di chirurgia ambulatoriale, nonché per l'attività di specialistica e diagnostica ambulatoriale nelle discipline di ortopedia e traumatologia, radiodiagnostica, chirurgia generale e chirurgia vascolare, chirurgia plastica e ricostruttiva**.
Santa Rita Hospital fa parte del presidio sanitario Maria Beatrice Hospital Srl (Firenze), che opera su tre sedi:

- **Santa Rita Hospital** ubicata in Piazza Cesare Battisti 9, 51016 Montecatini Terme, Pistoia.
- **Maria Beatrice Hospital** ubicata in Via Manzoni 12, 50121 Firenze.
- **Maria Teresa Hospital** ubicata in Via della Cernaia 18, 50129 Firenze.

L'offerta sanitaria

La struttura sanitaria Santa Rita Hospital è inserita nel territorio dell'Azienda USL Toscana Centro ed è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per l'attività di Ortopedia, Anestesia e Rianimazione. È accorpata in una Struttura Organizzativa Funzionale di Area chirurgica e dispone di 42 posti letto (di cui 3 posti letto di Terapia intensiva e sub intensiva) e svolge attività di ricovero per acuti a ciclo continuativo e diurno per acuti in regime di elezione programmata. Le camere sono tutte dotate di servizi igienici, telefono, aria condizionata, televisore e attrezzature in grado di soddisfare specifiche necessità di diagnosi e cura.
Santa Rita Hospital fornisce prestazioni in regime di ricovero e ambulatoriale nelle seguenti branche e servizi:

- **Unità Funzionale di Ortopedia e Traumatologia (accreditata con SSN)**
- **Servizio di Anestesia e Rianimazione (accreditato con SSN)**
- **Servizio di Diagnostica per immagini (accreditato con SSN)**
  - Radiologia Tradizionale
  - TC
  - Risonanza magnetica
  - Ortopantomografia
  - Ecografia internistica
  - Ecografia organi superficiali e tessuti molli
- **Prestazioni Ambulatoriali**
  - Ortopedia e Traumatologia (visite specialistiche e chirurgia ambulatoriale a complessità maggiore e minore anche con anestesia generale accreditate con SSN)
  - Chirurgia vascolare e Chirurgia generale (autorizzata)
  - Chirurgia plastica e ricostruttiva (autorizzata)

Assistenza sanitaria: gli organi di ausilio

All'interno di Santa Rita Hospital sono costituiti:

- Il **Comitato per la lotta contro le infezioni ospedaliere,** allo scopo di prevenire il rischio infettivo ospedaliero favorendo l'acquisizione e l'introduzione di nuove conoscenze;
- La **Commissione del Farmaco**, per promuovere l'adozione di Linee Guida al buon uso dei farmaci e l'ottimizzazione del loro utilizzo.
- Il **Comitato Ospedale Senza Dolore** che assicura un osservatorio specifico della gestione del dolore perioperatorio, coordina l'azione delle differenti equipe in ordine alle procedure di terapia antalgica e garantisce la formazione continua del personale medico e non medico. Promuove interventi idonei ad assicurare la disponibilità dei farmaci analgesici, in particolare degli oppioidi, in coerenza con le indicazioni fornite dall'OMS, assicurando la valutazione periodica del loro consumo. Appoggia inoltre protocolli di trattamento di diversi tipi di dolore, rilevandone l'efficacia.

Santa Rita Hospital aderisce inoltre all' **A.I.O.P. - Associazione Italiana Ospedalità Privata**, che rappresenta oltre 500 strutture private accreditate e non sul territorio Nazionale e all'Associazione degli Industriali di Firenze.

Sistema qualità

Santa Rita Hospital pone **la persona al centro del proprio operato** e c**onsidera la qualità elemento determinante di tutta l'attività**.

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 consegnata l'informativa e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali;
  - non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti;
  - copia della documentazione sanitaria viene rilasciata 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.

I NOSTRI IMPEGNI

In linea con la filosofia di GVM Care & Research, Santa Rita Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento essenziale di tutta l'attività. Pertanto la Qualità è concepita come sistema di pianificazione della complessiva gestione aziendale, volto a migliorare costantemente i servizi erogati, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente, ridurre gli elementi di rischio clinico ed ambientale, valorizzare le risorse e le professionalità interne alla struttura.
Poiché la Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute, risulta opportuno descrivere gli impegni che la struttura ritiene prioritario assumere quali fattori di qualità.
Santa Rita Hospital garantisce all' utente i seguenti standard di qualità validi per tutta la struttura (Delibere Giunta Regionale Toscana n. 697 14 luglio 2003 e n. 675 12 luglio 2004):

ASPETTI RELAZIONALI		
Impegno	**Indicatori di qualità**	**Standard di qualità**
GARANTIRE LA RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE IN SERVIZIO	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è munito di cartellino che riporta: - nome ed iniziale del cognome - funzione - numero progressivo della lista di consegna

UMANIZZAZIONE		
Impegno	**Indicatori di qualità**	**Standard di qualità**
GARANTIRE LA PRESENZA "CONTINUATIVA" DI UN FAMILIARE IN CASO DI RICOVERO DI SOGGETTI IN ETÀ EVOLUTIVA	• Procedura scritta che individui le modalità per consentire la presenza "continuativa" di un familiare accanto ai bambini • Supporto alberghiero al familiare • Informazioni in merito	La struttura, attraverso idonea procedura, consente l'assistenza "continuativa" ai minori da parte di un familiare e cura la sua sistemazione per il riposo, dandone idonea informazione
GARANTIRE CORRETTA ASSISTENZA NELLE FASI TERMINALI DELLA VITA	Impedire ogni forma di accanimento terapeutico e favorire l'evoluzione di un "Ospedale senza Dolore"	Procedure interne per praticare corrette terapie del dolore

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
GARANTIRE UN ORGANICO MEDICO, INFERMIERISTICO E TECNICO COERENTE PER NUMERO, QUALIFICA, SPECIALIZZAZIONE E COMPETENZA ALL'ESPLETAMENTO IN QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ SANITARIE	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 sanitario	Programma annuale corsi di aggiornamento organizzati anche internamente con provider di eventi formativi 'Educazione Continua in Medicina'(E.C.M.)
GARANTIRE LE APPARECCHIATURE ED ATTREZZATURE FUNZIONALI ALLE ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E CURA, IL LORO ADEGUAMENTO E MANUTENZIONE	Dotazione in tecnologie medicali per le attività di Ortopedia. Contratti di manutenzione e verifica funzionamento	Conformità ai requisiti minimi previsti dalla normativa nazionale e regionale



TEMPI ED ACCESSIBILITÀ

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
GARANTIRE UN TEMPO MASSIMO PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI, SPECIALISTICHE E DI RICOVERO	Numero di prestazioni entro standard su totale	Rispetto dei tempi massimi previsti dai provvedimenti regionali. La lista d'attesa dettagliata è disponibile sul sito **www.santaritahospital.it** alla pagina **Amministrazione trasparente.**
GARANTIRE LA CONSEGNA DEI REFERTI ENTRO 5 GG DALL'ESECUZIONE	Numero di referti consegnati entro 5 gg su totale	95%
GARANTIRE INFORMAZIONE SULLE MODALITÀ DI CONSEGNA DELLA CARTELLA CLINICA ED INDICAZIONE DEI TEMPI DI ESPLETAMENTO	Indicazioni sulla carta dei servizi consultabile anche sul sito internet sulle modalità di richiesta e giorni necessari per ricevere una copia della cartella clinica dalla data di richiesta. Entro 5 giorni sul totale.	Giorni necessari che intercorrono per la consegna della copia della cartella clinica dalla data di richiesta: 7 gg.
RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA PREOPERATORI	Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico	0,5 giorni
GARANTIRE LA CERTEZZA DEI RITMI DI VITA QUOTIDIANA DURANTE IL RICOVERO	Orario distribuzione dei pasti	colazione 08.00 - 08.15 pranzo 12.00 - 12.15 merenda 16.00 - 16.15 cena 19.00 - 19.15
GARANTIRE IL CONTATTO CON I FAMILIARI NEL RISPETTO DELLA PRIVACY E DEI RITMI OPERATIVI DELLA STRUTTURA	Orario ricevimento visite	Dal lunedì al venerdì dalle 18.15 alle 19.00 Sabato, domenica e festivi dalle 16.00 alle 16.45
GARANTIRE LA POSSIBILITÀ DI ACCESSO AI PORTATORI DI HANDICAP	Abbattimento delle barriere architettoniche	Sono previsti percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap

STRUTTURA LOGISTICA

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

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
Impegno	**Indicatori di qualità**	**Standard di qualità**
GARANTIRE LA FUNZIONALITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI (U.R.P.)	Presenza di linea telefonica dedicata e sito internet informativo aziendale	URP telefono: 0572 928271 Sito internet aziendale: www.gvmnet.it Mail: info-srh@gvmnet.it
GARANTIRE LA CONSEGNA DI OPUSCOLO INFORMATIVO AL MOMENTO DEL RICOVERO	Dotazione di documentazione informativa chiara ed aggiornata	• Distribuzione all'ingresso dell'opuscolo informativo • Carta dei Servizi a disposizione
GARANTIRE I PROCESSI PER UNA CORRETTA ESPRESSIONE DI CONSENSO INFORMATO	Idonea procedura e consensi informati per branca o servizio intellegibili e completi	Nessuna procedura o atto clinico viene eseguito in assenza di consenso da parte dell'utente o di chi per esso tranne in situazioni di emergenza
GARANTIRE L'OTTENIMENTO DI INFORMAZIONI CLINICHE	Indicazione chiara e diffusa sulle modalità di acquisizione delle notizie cliniche da parte dell'utente o dei familiari nel rispetto della privacy	Consegna ai pazienti all'atto del ricovero di specifica informativa che riporta: • medico di riferimento • infermiere di riferimento • responsabile del percorso riabilitativo. Non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti. Copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente o a persona da lui delegata.
GARANTIRE CONSEGNA RELAZIONE SANITARIA ALLA DIMISSIONE	Numero di dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria	Ad ogni utente, al momento della dimissione, viene consegnata una lettera, indirizzata al MMG o in caso di trasferimento presso altra Struttura ospedaliera o Centro Riabilitativo al personale medico di riferimento 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
GARANTIRE CRITERI DI ACCURATEZZA, COMPLETEZZA, LEGGIBILITÀ ED IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI	• Check list della documentazione in cartella clinica alla dimissione • Deposito delle firme e delle sigle degli operatori	• % di conformità non inferiore all'80 a seguito di verifiche a campione • Istituzione Registro deposito firme

TUTELA E ASCOLTO

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
GARANTIRE LA GESTIONE DEI RECLAMI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI	Presenza di idonea procedura sulle modalità di segnalazione reclami su disservizi riportata in Carta Servizi	Risposta scritta entro 30 gg.
RILEVAZIONE SISTEMATICA DELLA SODDISFAZIONE/ GRADIMENTO DEGLI UTENTI	Indagine sulla soddisfazione dei pazienti mediante questionario	Tasso di risposta: 32%

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

Impegno	Indicatori di qualità	Standard di qualità
GARANTIRE LA RIDUZIONE DELLE CAMERE CON OLTRE 4 POSTI LETTO	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
GARANTIRE CAMERE DI DEGENZA CON SERVIZI IGIENICI RISERVATI AI DEGENTI NELLA STANZA	Numero camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti nella stanza su totale	Nella struttura il 100% delle camere di degenza è dotato di servizi igienici riservati ai degenti
GARANTIRE POSSIBILITÀ DI SCELTA TRA DUE O PIÙ MENÙ	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
GARANTIRE CORRETTE CONDIZIONI IGIENICHE	Frequenza della pulizia delle camere di degenza e dei servizi igienici	2 volte al giorno
GARANTIRE CONDIZIONI CLIMATICHE E TECNOLOGIE DI COMUNICAZIONE E RELAX	Dotazioni delle camere di degenza	Televisore, telefono, aria condizionata, letti regolabili, luce di lettura, wi-fi
GARANTIRE SERVIZIO BAR	Bar o distributori automatici alimenti e bevande	Nella struttura sono in funzione i distributori di bevande snack e caffé nella sala relax
GARANTIRE LA CURA DELLA PERSONA	Disponibilità parrucchiere, pedicure, lavanderia	Su richiesta a pagamento



Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura ospedaliera.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario viene consegnato all'utente durante la permanenza nella struttura e raccolto al momento della dimissione.

Santa Rita Hospital ha aderito anche all'indagine sulla misurazione dell'esperienza dei pazienti condotta dal Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (MES) nelle strutture sanitarie associate AIOP. La rilevazione condotta dal MES indaga, dalla fase dell'accoglienza a quella della dimissione, gli aspetti più salienti e centrali dell'assistenza ospedaliera, considerati aspetti essenziali per la misurazione della qualità dei servizi sanitari. L'indagine viene effettuata attraverso **il monitoraggio continuativo** dell'esperienza e soddisfazione degli utenti del servizio di **ricovero ospedaliero ordinario** mediante l'invio di link personalizzati via e-mail o via sms attraverso cui il paziente e/o un familiare può collegarsi per rispondere al questionario via web.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La tutela e la partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere problemi eventuali e definire interventi di miglioramento del servizio.

I comfort

ACCOGLIENZA

All'ingresso il personale addetto fornisce le indicazioni necessarie a indirizzare correttamente l'utente, mentre in reparto il Coordinatore Infermieristico e il personale in servizio attuano le procedure finalizzate a rendere il soggiorno il più possibile confortevole.

RECEPTION (piano terra)
Tel. 0572.92821
Orari: dal lunedì al venerdì 7.00 - 19.00
Sabato 7.30 - 19.00
Domenica 11.00 - 17.00

SERVIZI

Sono presenti all'interno della struttura distributori automatici di alimenti e bevande **(piano terra e primo piano)**.
È possibile prenotare, a pagamento, i servizi di lavanderia e parrucchiere.

SERVIZI ALBERGHIERI

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

- bagno
- armadietto personale
- telefono
- televisore (deposito cauzionale per il telecomando)
- dispositivo di chiamata
- aria condizionata
- luce notturna

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria stanza al numero 0572-9282 + interno camera.

Servizi alberghieri aggiuntivi

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

Servizio di ristorazione

Colazione, pranzo, merenda e cena, con menu a scelta, sono serviti in camera sia al ricoverato che all'eventuale accompagnatore su vassoi personalizzati e con vasellame, bicchieri e posateria monouso. Il personale addetto si informa quotidianamente della situazione clinica del paziente e provvede a personalizzare i menù. Compatibilmente con le indicazioni mediche, è possibile scegliere il proprio menù. Al piano primo è disponibile un servizio ristoro con distributori automatici.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto delle confessioni religiose, la Direzione assicura 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 dal lunedì al venerdì dalle 18.15 alle 19.00; sabato, domenica e festivi dalle 16.00 alle 16.45.

Nell'interesse dei degenti, Santa Rita 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 della sala di attesa al primo piano.
L'accesso ai bambini al di sotto dei 12 anni non è consentito. Per particolari esigenze assistenziali possono essere concordati orari di visita personalizzati con il coordinatore infermieristico del reparto di degenza.

PARTECIPAZIONE DI UTENTI E VISITATORI AL COMFORT DELLA STRUTTURA

Si invitano utenti e visitatori a:

- Rispettare il divieto di fumo nel rispetto della normativa vigente
- non utilizzare i telefoni cellulari, per evitare interferenze con apparecchiature elettromedicali
- non appoggiare oggetti, alimenti o altro sui davanzali delle finestre, per ragioni di sicurezza;
- rispettare gli orari di visita e uscire dall'area di degenza durante la visita medica e in caso di cure infermieristiche;
- tenere sempre un comportamento rispettoso verso degenti e operatori;
- non affollare le stanze;
- non occupare i letti vuoti;
- moderare il tono di voce e il volume dei televisori/radio.

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



COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Santa Rita Hospital eroga prestazioni e servizi sanitari **in regime ambulatoriale** e di **ricovero continuativo e diurno per acuti.**

Ricoveri

Informazioni e prenotazioni

RECEPTION (piano terra)
UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI (piano terra)
Tel. 0572.92821
Orari: dal lunedì al venerdì 7.00 - 19.00
Sabato 7.30 - 19.00
Domenica 11.00 - 17.00

UFFICIO PRENOTAZIONE RICOVERI (piano terra)
Tel. 0572.928271
Orari: dal lunedì al venerdì 9.00 - 16.00

UFFICIO RICOVERI E PRESTAZIONI AMBULATORIALI (piano terra)
Tel. 0572.92821
Orari: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.00

UFFICIO CASSA RICOVERI E AMBULATORIALI (piano terra)
Tel. 0572.92821
Orari: dal lunedì alla domenica 7.30 - 19.00

Modalità di accesso

Nella disciplina di Ortopedia e Traumatologia Santa Rita Hospital è autorizzata con modalità di ricovero in accreditamento a carico del S.S.N. per utenti della Regione Toscana e provenienti da altre regioni. L'accesso può avvenire anche in regime di ricovero a pagamento o tramite Assicurazione.
Nel rispetto del tempo dell' utente, Santa Rita Hospital garantisce percorsi facilitati e anticipati rispetto alla data di ricovero, per l'esecuzione delle prestazioni cliniche (visita cardiologica ed ECG, visita anestesiologica, ecc.) e diagnostiche (Rx torace, esami ematologici) correlate all'intervento medico-chirurgico, con lo scopo di ridurre al massimo la degenza preoperatoria.

Documentazione richiesta

Per il ricovero sono indispensabili:

- Richiesta del medico curante su ricettario SSN con indicazione della diagnosi per cui è richiesto il ricovero;
- Tessera sanitaria;
- documento di 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 all'utente di portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, in particolare:

- pigiama o camicia da notte possibilmente in fibre naturali (lana o cotone) con eventuale ricambio;
- vestaglia da camera e pantofole (è possibile, se preferito, indossare una tuta sportiva);
- oggetti per la toilette personale;

Particolare attenzione dovrà essere prestata dall'utente alla conservazione di protesi dentarie o acustiche.

In caso di ricovero di utenti di età inferiore ai 12 anni, la struttura garantisce l'assistenza continuativa di un genitore; pertanto metterà a sua disposizione un letto per il riposo.

Libri, riviste, carte da gioco, dama e scacchi per attività ludiche ricreative sono disponibili su richiesta.
Si raccomanda di non portare somme di denaro rilevanti o beni di valore.
La Direzione della struttura declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi o danni.

Dimissioni

La data di dimissione è comunicata dal Medico in modo tempestivo per favorire l'organizzazione del rientro a casa. All'atto della dimissione all'utente vengono consegnate:

- lettera di dimissioni indirizzata al Medico curante e contenente indicazioni e informazioni relative a ricovero, terapia post-dimissione e data per la visita di controllo;
- radiografie o altri esami effettuati prima del ricovero.

Dopo la dimissione l'utente può richiedere una 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 0572-911777.

Tipologie di trattamento

IN ACCREDITAMENTO

In accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale l'utente non è soggetto ad alcun onere economico, ma pagando una quota integrativa può disporre, su richiesta, di un maggior comfort alberghiero. Il ricovero presso Santa Rita Hospital è possibile con la semplice richiesta del Medico di medicina generale, esattamente come avviene nelle strutture pubbliche.

A PAGAMENTO

La prestazione viene fatturata direttamente all'utente. Non sono previsti rimborsi totali o parziali dell'azienda sanitaria locale di appartenenza. Prima della prenotazione del ricovero viene fornito un preventivo comprensivo delle prestazioni sanitarie che si effettueranno. Non è necessaria la richiesta di ricovero da parte del Medico di medicina generale.

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, Associazioni, Mutue ed Enti con i quali la struttura ospedaliera è convenzionata, ed i relativi accordi, sono disponibili sul sito di GVM Care & Research (www.gvmnet.it) e presso l'ufficio U.R.P.

ASSISTENZA AI CITTADINI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA

Se in possesso del regolare permesso di soggiorno, l'assistenza comprende anche i congiunti a carico, secondo le norme previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

UNITÀ FUNZIONALE	MODALITÀ DI ACCESSO PER RESIDENTI IN:	
	Toscana	altre Regioni d'Italia
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	In accreditamento o privatamente	In accreditamento o privatamente

Prestazioni Ambulatoriali

Le prestazioni erogate da Santa Rita Hospital in regime ambulatoriale comprendono:

- Visite specialistiche nelle branche autorizzate
- Prestazioni di Diagnostica per immagini (Radiologia tradizionale, TC, Risonanza Magnetica, Ortopantomografia ed Ecografia)
- Chirurgia ambulatoriale nella disciplina di Ortopedia e Traumatologia

Informazioni e prenotazioni

UFFICIO PRENOTAZIONI AMBULATORIALI
Tel. 0572.92821
Orari: dal lunedì al sabato 8.00 - 18.30

Documentazione richiesta

- Richiesta del medico curante su ricettario SSN con indicazione della diagnosi per cui è richiesta la prestazione, data dell'impegnativa non superiore a 30 giorni dalla data di prenotazione e indicazione di eventuali esenzioni
- Tessera sanitaria
- Documento di identità
- Documenti relativi a esami precedenti

Consegna dei referti

I referti vengono consegnati all'assistito, o ad altra persona formalmente delegata, secondo il seguente schema:

- **Visite specialistiche ed ecografie**
Consegna immediata da parte del professionista

- **Radiologia**
La data di consegna presso l'ufficio accettazione (dalle 08.00 alle 19.00) viene comunicata al momento dell'esecuzione della prestazione.

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 è 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, Associazioni, Mutue ed Enti con i quali la struttura ospedaliera è convenzionata, ed i relativi accordi, sono disponibili sul sito di GVM Care & Research (www.gvmnet.it) e presso l'ufficio U.R.P.

LE ATTIVITÀ SANITARIE

Unità Funzionali

Unità Funzionale di Ortopedia e Traumatologia

Opera su **42 posti letto** (di cui 3 posti letto di Terapia intensiva e Rianimazione) e si occupa delle patologie degenerative e traumatiche dell'apparato locomotore. In particolare si eseguono le seguenti prestazioni:

Colonna Vertebrale

- Ernia del disco
- Stabilizzazione vertebrale

Spalla

- Artroprotesi
- Artroscopia
- Rottura cuffia rotatori
- Capsuloplastica
- Instabilità
- Lussazione

Arto Superiore e Mano

- Patologia di Dupuytren
- Tunnel carpale
- Neurolisi del mediano
- Dito a scatto

Articolazione dell'Anca

- Artroprotesi di anca

Articolazione del Ginocchio

- Artroprotesi del ginocchio
- Artromiolisi del ginocchio
- Ricostruzione legamento crociato anteriore (LCA)
- Legamento crociato posteriore (LCP)
- Legamento collaterale
- Sinoviectomia
- Osteotomia tibiale
- Asportazione esostosi
- Artroscopia

Articolazione della Caviglia

- Artroscopia
- Legamenti
- Artrodesi
- Protesi

Piede

- Artrodesi
- Alluce valgo
- Dita a martello
- Neuroma di Morton
- Endortesi



Servizio di Anestesia e Rianimazione

Il Servizio effettua la valutazione anestesiologica pre-operatoria per tutti i pazienti che devono essere sottoposti ad intervento chirurgico. Continua il monitoraggio anestesiologico durante il periodo operatorio e post-operatorio, con possibilità, nei casi che lo richiedano, di trasferimento in terapia intensiva, per garantire un'assistenza continua, finalizzata a fronteggiare tempestivamente qualsiasi eventuale complicanza. Il servizio di anestesia e rianimazione inoltre garantisce la guardia diurna e notturna h24, 7 giorni su 7 per i reparti di degenza.
L'equipe impiega tecniche anestesiologiche relative alla chirurgia ortopedica
Vengono applicate metodiche di anestesia generale e loco regionale single-shot e/o continue (blocchi centrali e periferici ecoassistiti) nell'ambito delle chirurgie menzionate.
Il Servizio Anestesia cura con particolare attenzione l'analgesia post operatoria partecipando attivamente al progetto "Ospedale senza dolore", avvalendosi di tecniche neurassiali, loco-regionali, endovenose.

Servizio di Diagnostica per Immagini

Opera a supporto dei Reparti e Servizi della struttura e a favore di utenti ambulatoriali attraverso i seguenti settori:

Radiologia

- indagini radiologiche digitalizzate: apparato scheletrico, tessuti molli, torace-apparato respiratorio;
- ortopantomografia digitalizzata
- TC
- Risonanza Magnetica

Ecografia

- internistica: indagini su addome, pelvi, endocavitaria, cute ed organi di superficie, strutture muscolari, sistema osteoarticolare.

Prestazioni Ambulatoriali

In regime convenzionato e privato, la struttura eroga prestazioni ambulatoriali nelle seguenti specialità:

- Ortopedia e Traumatologia
- Chirurgia Vascolare e Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- TC
- Ortopantomografia
- Radiologia tradizionale
- Risonanza Magnetica



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**. Santa Rita Hospital sta implementando 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, i 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 in corso l'adozione di 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 nella ricerca 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, attraverso idonee procedure, 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, Santa Rita 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 alcoolico in tutti i reparti.

A questo scopo i componenti del Gruppo di Lavoro sono a disposizione per dare ascolto alle opinioni e/o richieste dei pazienti 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, risulta essere parte integrante del piano di formazione annuale.

LUCIA MAGNANI
HEALTH CLINIC

LONGLIFE
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

GRAND HOTEL
CASTROCARO
LONGLIFE
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

CASTROCARO
1938 LE TERME D'ITALIA

Maria Cecilia Hospital promuove una visione integrata della salute, che include la prevenzione e il benessere a lungo termine. In quest'ottica, le **Terme di Castrocaro** rappresentano un prezioso alleato, riconosciute dal Ministero della Salute come struttura di **Prima Categoria Super** per le proprietà terapeutiche delle acque salsobromoiodiche e dei fanghi naturali.

Oltre alle cure termali tradizionali (fangoterapia, balneoterapia, idromassaggi, inalazioni, cure ginecologiche e idropiniche), sono disponibili la SPA Magiche Acque, un poliambulatorio accreditato SSN con numerose specialità mediche e un Centro di Riabilitazione e Idrochinesiterapia avanzato, dotato di piscina termale e palestra attrezzata.

Ogni cittadino può accedere, una volta all'anno, a un ciclo di cure termali convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale, pagando solo il ticket e presentando l'impegnativa del proprio medico con diagnosi e trattamento prescritto.



termedicastrocaro.it

Contatti

Santa Rita Hospital
Piazza Cesare Battisti, 9
51016 Montecatini Terme (PT)

Reception (piano terra)
Ufficio Accettazione Ricoveri (piano terra)
Orari: dal lunedì al venerdì 7.00 - 19.00
sabato 7.30 - 19.30
domenica 11.00 - 17.00
Tel. **0572.92821**

Ufficio Prenotazione ricoveri (piano terra)
Tel. **0572.928271**
Orari: dal lunedì al venerdì 9.00 - 16.00

Ufficio Prenotazione Prestazioni Ambulatoriali (piano terra)
Tel. **0572.92821**
Orari: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.00

Ufficio Cassa Ricoveri e Ambulatoriali (piano terra)
Tel. **0572.92821**
Orari: dal lunedì al sabato 7.30 - 19.00

Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali
Tel. **0572.92821**
Orari: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.00

Numero dedicato per Assicurati e Fondi Integrativi
0572.928271
E-mail: assicurati-srh@gvmnet.it

Per aggiornamenti e maggiori informazioni consulta il nostro sito
www.gvmnet.it