

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento: Febbraio **2024**

Sommario

- Premessa
- Gruppo Synergo
- Vision Aziendale
- Fini istituzionali e principi fondamentali
- Presentazione delle Case di Cura
- Strutture
- Camere di degenza
- Impianto telefonico
- Reparti e servizi
- Dove siamo e come raggiungerci
- Modalità di prenotazione
- Tipologia delle prestazioni fornite e modalità di accesso
- Ricovero
- Cartella Clinica
- Prestazioni ambulatoriali
- Referto
- Altri servizi
- Diritti e doveri del paziente
- Qualità e garanzia del servizio
- Comitati e altre iniziative
- Politica della qualità e dell'energia
- Servizio di ricovero ospedaliero
- Prestazioni ambulatoriali
- Il nostro impegno con il cittadino
- Tempi medi di erogazione del servizio
- Convenzioni con assicurazioni e fondi
- Reclami
- Forme di reclamo
- Uffici preposti
- Schede informative e modulistica

Premessa

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni, indica precisi riferimenti per dare e chiedere informazioni sullo stato di salute del paziente e, a fronte di queste, ottenere risposte e chiarimenti adeguati; è la principale modalità per comunicare l'offerta dei servizi a disposizione dei cittadini e lo stato di avanzamento della qualità rispetto agli obiettivi più facilmente percepibili dai clienti. La Carta dei Servizi prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato e costituisce "Il contratto tra Casa di Cura e cittadini - utenti". Sulla base di tale contratto, infatti, gli utenti hanno facoltà di verificare se le prestazioni erogate rispettano gli standard dichiarati, di giudicare la qualità dei servizi e, qualora la qualità percepita non corrisponda a quanto dichiarato, di segnalare le disfunzioni nei modi previsti nel paragrafo "tutela e reclami", permettendo alla Direzione di migliorare i servizi offerti.

Nel presente documento, a completamento delle informazioni più generali, è possibile trovare informazioni relative a:

- le strutture ospedaliere del gruppo Synergo ;
- il numero di posti letto, i reparti, le specializzazioni, i servizi erogati e gli standard di qualità;
- le modalità di prenotazione, accesso e dimissione alle prestazioni di ricovero, nonché quelle relative alle prestazioni ambulatoriali ;
- come raggiungerci, le modalità ed i percorsi per accedere alle strutture
- ogni possibile informazione riguardante tariffe, altri servizi, unità operative e personale medico su ognuna delle due Case di Cura.

Vision aziendale

La Synergo S.r.l. con socio unico, società che gestisce la Casa di Cura Privata Pierangeli di Pescara, la Casa di Cura Privata Dott. G. Spatocco di Chieti e l'RSA De Cesaris di Spoltore, si impegna a garantire la qualità dei servizi offerti nelle proprie strutture sanitarie anche attraverso l'adozione e il riconoscimento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Energia; il paziente è più di un "cliente" e in quanto tale deve poter chiedere e avere il meglio della qualità delle prestazioni erogate. Forti di una storia e un'umanità rinomate, le due strutture puntano da sempre sull'innovazione e sulla cura di ogni dettaglio, tramite processi di miglioramento continuo e interazione con i migliori professionisti e associazioni medico-sanitarie, italiane ed estere.

Mission

La Synergo s.r.l. eroga servizi e prestazioni di diagnosi e cura delle malattie acute che non possono essere affrontate a domicilio, garantendo:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza dei degenti;
- le cure della più alta qualità richieste dallo stato del paziente, nelle condizioni ambientali migliori possibili, atte a evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione;
- la disponibilità dei mezzi necessari al personale sanitario, che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

Principi fondamentali

La Synergo S.r.l., all'interno delle proprie strutture, garantisce il principio di:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia.

Eguaglianza e imparzialità

Il principio è inteso come diritto all'uniformità delle prestazioni, al divieto di discriminazione nell'esercizio dei servizi da fornire agli utenti. Ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, la Casa di Cura garantisce il rispetto della dignità della persona senza distinzione alcuna nei confronti degli utenti, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età del paziente, assicurando le migliori condizioni materiali e umane possibili.

Continuità

L'attività della Casa di Cura viene svolta in base ai principi di regolarità e continuità nel tempo.

Diritto di scelta

La Casa di Cura assicura il rispetto del diritto di libera scelta, in base al quale ogni cittadino ha il diritto di essere curato ovunque preferisca, senza l'obbligo di rivolgersi a una determinata struttura. In tal modo si garantisce un ambiente competitivo e al tempo stesso la libertà di accedere alle cure necessarie.

Partecipazione

Nell'erogazione dei propri servizi, ai sensi dell'articolo 14 del DL 502/92, la Casa di Cura assicura all'utente il diritto di partecipazione e di accesso, attraverso la personalizzazione e all'umanizzazione dell'assistenza sanitaria, e il diritto a ottenere tutte le informazioni che lo riguardano, nel rispetto della riservatezza.

Efficienza ed efficacia

Per i propri fini istituzionali, la Casa di Cura garantisce la massima efficienza nell'esercizio dell'attività medica e nella vigilanza dei pazienti. Fornisce le cure della più alta qualità richieste dallo stato di salute del paziente, nelle migliori condizioni ambientali possibili, evitando qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero e al trattamento, garantendo la disponibilità dei mezzi necessari al personale medico-sanitario, che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

Presentazione Strutture

La Casa di Cura Pierangeli e la Casa di Cura Spatocco, rappresentano da sempre una realtà innovativa e consolidata nel panorama della sanità abruzzese. Per entrambe le strutture, il paziente è al centro di tutto: l'obiettivo primario di tutti i partecipanti al processo di cura e riabilitazione è sempre quello del benessere dell'assistito, che viene accolto a prescindere da qualsiasi condizione patologica e senza alcuna distinzione sulla situazione socioeconomica o riguardo la fede religiosa.

Presentazione Strutture - Pierangeli

Dal 1935, anno della sua fondazione, la Casa Di Cura Pierangeli si distingue per la qualità dei professionisti, la posizione strategica e l'approccio umano e innovativo alla medicina, rendendola un punto di riferimento imprescindibile per il territorio locale e per i pazienti di tutta Italia.

La Casa di Cura Pierangeli è una clinica privata convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), che affronta insieme ai propri pazienti sfide sempre più importanti : a oggi rappresenta sul territorio abruzzese una realtà leader nel trattamento delle malattie acute e il gold standard per le casistiche più complesse .

Presentazione Strutture - Spatocco

Fondata nel 1950, grazie alla posizione centrale nel cuore di Chieti e l'elevata qualità dei processi di riabilitazione, la Casa di Cura Spatocco rappresenta un centro riabilitativo di eccellenza e dunque una garanzia per il recupero delle funzionalità e del benessere del paziente, oltre che una struttura sanitaria in grado di affrontare in maniera coordinata le problematiche cardiologiche, pneumologiche, geriatriche, neurologiche e fisiatriche-ortopediche.

La Casa di Cura Spatocco è una clinica privata convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), che ha fatto dell'integrazione e della cura del paziente a 360 gradi la propria filosofia: l'approccio riabilitativo per team interfunzionali consente di beneficiare dell'expertise di numerose figure professionali, dal medico al logopedista, dal fisioterapista al terapeuta occupazionale, garantendo un recupero rapido ed efficace.

L'attività della Casa di Cura Spatocco si concentra principalmente sui processi di riabilitazione post-acuzie, completando la filiera di cura del paziente, dalla diagnosi al percorso riabilitativo conclusivo e integrando la neurologia alle consolidate attività dei settori della medicina generale, della cardiologia e della geriatria.

(*) Per la distribuzione dei relativi posti letto, si veda il successivo paragrafo "Reparti e Servizi".

Camere - Casa di Cura Pierangeli

SINGOLE

Letto a disposizione per l'assistente. Bagno con doccia, WC, bidet, lavabo.

Televisione, telefono, piano di appoggio, comodino con piano servitore, sedia o poltrona, finestra con tenda, armadi con serratura. Kit cortesia.

DUE LETTI

Bagno con doccia, WC, bidet, lavabo.

Attacco TV, telefono, piano di appoggio, comodino con piano servitore, sedia o poltrona. Finestra, armadio a due ante con serrature.

TRE LETTI

Bagno con doccia, WC, bidet, lavabo.

Attacco TV, telefono, piano di appoggio, comodino con piano servitore, sedia o poltrona. Finestra, armadio a tre ante con serrature.

Camere - Casa di Cura Spatocco

SINGOLE

Letto a disposizione per l'assistente. Bagno con doccia, WC, bidet, lavabo.

Televisione, telefono, piano di appoggio, comodino con piano servitore, sedia o poltrona. Ampia finestra, tende, armadi con serratura.

DUE LETTI

Bagno con doccia, WC, bidet, lavabo.

Televisione, telefono, piano di appoggio, comodino con piano servitore, sedia o poltrona. Ampia finestra, armadio a due ante con serrature.

TRE/QUATTRO LETTI

Bagno con doccia, WC, bidet, lavabo.

Televisione, telefono, piano di appoggio, comodino con piano servitore, sedia o poltrona. Ampia finestra, armadio a più ante con serrature.

Tutte le camere del Reparto di Medicina Riabilitativa sono dotate di bagni attrezzati per non autosufficienti, con docce per disabili.

Ciascuna Casa di Cura è dotata di un posto operatore automatico in grado di smistare le chiamate ai reparti di degenza, ambulatori, Uffici amministrativi. Vi si accede componendo il numero 085-42411 per la Casa di Cura Pierangeli di Pescara e il numero 0871-3521 per la Casa di Cura Spatocco di Chieti; l'utente è indirizzato attraverso semplici istruzioni vocali. E' inoltre possibile accedere su richiesta a una rete Wi-Fi per l'utilizzo di internet.

Reparti e servizi - Casa di Cura Pierangeli

Direttore Sanitario: Dr Giovanni Tollosso, Specialista in Medicina interna ed Igiene e Medicina Preventiva.

AREA CHIRURGICA – POSTI LETTO N. 96

Chirurgia Generale - 51 posti letto

- o *chirurgia generale, Dr Luciano Leone,*
- o *indirizzo oncologico, Prof. Pierluigi Di Sebastiano*
- o *indirizzo toracico, Dr Achille Lococo*
- o *indirizzo piede diabetico e ferite difficili, Dr Gustavo Velasquez*

Ortopedia - 23 posti letto

- o *Equipe Dr Ariberto Di Felice*
- o *Equipe Dr Gabriele Tavolieri*

Chirurgia Vascolare - 10 posti letto

- o *Dr.ssa Mirta D'Orazio*

Urologia - 08 posti letto

- o *Dr Paolo Pompa*

Oculistica - 04 posti letto

- o *Equipe Dr Pierluigi Aceto*
- o *Equipe Dr Valdo Paolone*
- o *Equipe Dr Francesco Aiello*

Coordinamento Infermieristico: Florin Cazacu, (1° piano-ovest, tel. 085.4241461), Raffaella De Lio (1° piano-est, tel. 085.4241464), Stefania Pace (2° piano-ovest, tel. 085.4241261) - Maria Teresa Pantalone (2° piano-est, tel. 085.4241561), Enrica Ciferri (3° piano, tel. 085.4241361)

AREA GINECOLOGICA – POSTI LETTO N. 10

Responsabile: Dott. Renzo Gaglione, Specialista in Ginecologia

Coordinamento Infermieristico: Florin Cazacu, (1° piano-ovest, tel. 085.4241461)

AREA MEDICA – POSTI LETTO N. 33

Cardiologia - 10 posti letto

Dr Stefano Guarracini, Specialista in Cardiologia

Medicina interna - 23 posti letto

Dr Armando Mancini, Specialista in Neurologia

Coordinamento Infermieristico: Enrica Ciferri (3° piano, tel. 0854241361)

AREA RIANIMAZIONE – POSTI LETTO N. 9 (Terapia Intensiva Post Operatoria – posti attivi 4)

Responsabile: Dott. Marco Tarquini, Specialista in Anestesia

Coordinamento Infermieristico: Marzia Roccioletti (1°B.O. tel 0854241379), Giuseppina Murgante (2°B.O. tel 0854241530)

SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI (Tel. C.U.P. 085.29391)

- Diagnostica per Immagini, Dr F. Capone (tel. 085.4241359)
Coordinatore Tecnico, Raffaella Sirigu
- Laboratorio Analisi, D.ssa P. Spatocco (tel. 085.4241285)
- Anatomia Patologica, Dr A. Angelone (tel. 085.4241564)
- Endoscopia Digestiva, Dr M. Cianci (tel. 085.4241498)

POLIAMBULATORIO – Coord. Inf. G. delli Passeri (tel. 085.4241483)

Ambulatori convenzionati con il S.S.N.

Chirurgia Generale – Ginecologia - Urologia - Ortopedia - Chirurgia Vascolare - Otorinolaringoiatria - Oculistica - Cardiologia - Endoscopia Digestiva – Internistica – Angiologia e Doppler – Ecografia - Ferite difficili e Piede Diabetico.

Tutte le prestazioni relative ai suddetti ambulatori, sono usufruibili anche in regime privatistico.

Ambulatori non in convenzione

Allergologia – Dermatologia – Endocrinologia – Neurologia – M.O.C. – Anestesia e Terapia del Dolore – Spirometria – Dietologia - Reumatologia – Ematologia – Psicologia – Neurochirurgia – Chirurgia Toracica – Diabetologia – Nefrologia – Malattie metaboliche.

Reparti e servizi - Casa di Cura Spatocco

Direttore Sanitario: Dr Paolo Testa, Specialista in Igiene e Medicina preventiva

AREA MEDICINA – POSTI LETTO N. 46

Geriatrics - 8 posti letto
Cardiologia - 7 posti letto
Neurologia - 9 posti letto
Medicina Interna - 22 posti letto

Responsabile: Dott. Paolo Di Ruscio, Specialista in Geriatrics

Coordinamento Infermieristico: Georgiana Lita (1° piano, tel. 0871.3522613) (2° piano, tel. 0871.3522711)

AREA MEDICINA RIABILITATIVA – POSTI LETTO 65

Responsabile: Dott. Attilio Petricca, Specialista in Fisiatria

Coordinamento Infermieristico: Alessandra Santarelli, (1°-2° piano, tel. 0871.352-2109/2209), Silvia Damiani (4°-5° piano, tel. 0871.352-2409/2502)

Coordinatore Terapisti: Valeria Agliaro

SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI (Tel. C.U.P. 0871.352352)

- Diagnostica per Immagini, D.ssa C. Spatocco (tel. 0871.3523020)
Coordinatore Tecnico, Raffaella Sirigu
- Laboratorio Analisi, D.ssa P. Spatocco (tel. 085.4241285)
- Endoscopia Digestiva, Dr G. Palone (tel. 0871.3523033) Inf.
Coordinatore, G. Castorani
- Terapia Fisica Ambulatoriale, Dr G. Crusafio (tel. 0871.3522807)
Coordinatore Terapisti, Valeria Agliaro

POLIAMBULATORIO – Coord. Inf. S. D’Innocenzo (tel. 0871.3523009)

Ambulatori convenzionati con il S.S.N.

Chirurgia Generale – Ginecologia - Ortopedia - Otorinolaringoiatria -
Cardiologia – Geriatria - Endoscopia Digestiva – Internistica – Angiologia e
Doppler – Ecografia – Neurologia - Fisiatria.

Tutte le prestazioni relative ai suddetti ambulatori, sono usufruibili anche in regime privatistico.

Ambulatori non in convenzione

Chirurgia Vascolare – Urologia - Allergologia – Dermatologia –
Endocrinologia – Anestesia e Terapia del Dolore – Spirometria – Dietologia -
Reumatologia – Ematologia – Psicologia – Neurochirurgia – Diabetologia –
Nefrologia – Malattie metaboliche - Ferite difficili e Piede Diabetico.

Le Strutture, come da normativa di riferimento, non possono effettuare attività di Pronto Soccorso.

Orari e contatti - Casa di Cura Pierangeli

Accoglienza <i>Ingresso – Hall</i> 07:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none">● Prima accoglienza● Informazioni● Smistamento utenza● Servizio ambulanze● Facilitazione ingresso (carrozine e ausili).	Personale sul posto
Accettazione <i>Ingresso – Hall</i> 07:00 – 19:30	<ul style="list-style-type: none">● Accettazione Ricoveri● Accettazione prestazioni diagnostiche e ambulatoriali● Convenzioni e Check-up● Certificazioni	Personale allo sportello 085.4241579 (back-office)
Laboratorio Analisi <i>Piano Terra</i> 07:00 – 10:30 (prelievi)	<ul style="list-style-type: none">● Prelievi sanguigni per utenti esterni● Consegna/prelievo altri campioni	085.4241285

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

	biologici	
Anatomia Patologica <i>Piano Terra</i> 08:00 – 10:30 <i>(ritiro campioni)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Consegna campioni istopatologici	085.4241563
Diagnostica per immagini <i>Piano Terra</i> 08:00 – 19:30	<ul style="list-style-type: none">• Radiologia tradizionale• TAC – RMN• Mammografia• Ecografia	085.4241280
Ritiro Referti <i>Piano Terra</i> 15:00 – 19:00 <i>Dal Lunedì al Venerdì</i>	<ul style="list-style-type: none">• Ritiro unificato per tutte le tipologie di referti diagnostici ed ambulatoriali	085.4241576
Poliambulatorio <i>Piano Terra</i> 07:00 – 20:00 <i>Verificare orari delle singole specialità</i>	Ambulatori specialistici di: <ul style="list-style-type: none">• O.r.l., ginecologia, urologia, chirurgia generale, ortopedia, chirurgia vascolare, ecocolordoppler, cardiologia, MOC, dermatologia, ecc.	085.4241483
Ambulatori specialistici <i>1° Piano ala Est</i> 07:00 – 14:00 <i>Verificare orari delle singole specialità</i>	<ul style="list-style-type: none">• Endoscopia Digestiva• Piede Diabetico e Ferite difficili• Urologia	085.4241371-364 085.4241435 085.4241268
Ambulatori oculistici <i>2° Piano ala Est</i> 07:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none">• Visite oculistiche• Esami diagnostici• Campo visivo	085.4241561
Direzione Sanitaria <i>Piano Terra</i>	<ul style="list-style-type: none">• Direzione Sanitaria	085.4241540

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

	<ul style="list-style-type: none">• Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)• Cartelle Cliniche	
Ufficio Ricoveri <i>2° Piano ala Est</i>	<ul style="list-style-type: none">• Prenotazione Ricoveri• Informazioni per pre-ricovero e ricovero	085.4241252
Centro Unico di Prenotazione (CUP)	<ul style="list-style-type: none">• Prenotazioni prestazioni diagnostiche e specialistiche ambulatoriali	085.29391
Direzione Uffici Amministrativi <i>Terzo Piano ala Est</i>	<ul style="list-style-type: none">• Direzione Generale• Uffici Amministrativi• Ufficio Acquisti• Risorse Umane	085.42411

Orari e contatti - Casa di Cura Spatocco

Accoglienza Accettazione <i>Ingresso - Hall</i> <i>(V.le Amendola, 93)</i> 07:00 - 19:30	<ul style="list-style-type: none">• Prima accoglienza• Informazioni• Smistamento utenza• Servizio ambulanze• Accettazione Ricoveri• Accettazione prestazioni diagnostiche ed ambulatoriali• Convenzioni e Check-up• Certificazioni	Personale allo sportello 0871.3522811-2100 (back-office)
Punto Prelievi <i>Piano Terra</i>	<ul style="list-style-type: none">• Prelievi sanguigni	0871.3522814

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

<p>(V.le Amendola, 93) 07:00 – 10:30</p>	<p>per utenti esterni</p> <ul style="list-style-type: none">● Consegna/prelievo altri campioni biologici	
<p>I.E.M.A. Centro di PMA (V.le Amendola, 93)</p> <p><i>Verificare orari</i></p>	<ul style="list-style-type: none">● Studio dell'Infertilità di coppia● Centro di Procreazione Medicalmente Assistita	0871.3522817-2818
<p>Diagnostica per immagini <i>Piano Terra</i> (V.le Amendola, 93)</p> <p>08:00 – 19:30</p>	<ul style="list-style-type: none">● Radiologia tradizionale● TAC – RMN – OPT● Mammografia● Ecografia	0871.3522829
<p>Ritiro Referti <i>Ingresso – Hall</i> (V.le Amendola, 93) 07:00 – 19:30 Sabato 09:00 -13:00</p>	Ritiro unificato per tutte le tipologie di referti diagnostici e ambulatoriali	0871.3522811-2100
<p>Poliambulatorio <i>Pal. A e Pal. B</i> 07:00 – 20:00</p> <p><i>Verificare orari delle singole specialità</i></p>	Ambulatori specialistici di: O.r.l., fisiatria, neurologia, ginecologia, urologia, chirurgia generale, ortopedia, chirurgia vascolare, ecocolordoppler, cardiologia, dermatologia, oculistica, ecc.	0871.3522811-2100
<p>Ambulatori specialistici <i>3° piano (B.O.)</i> (V.le Amendola, 93) 07:00 – 14:00</p> <p><i>Verificare orari delle singole specialità</i></p>	<ul style="list-style-type: none">● Endoscopia Digestiva● Elettrofisiologia● Pneumologia● Studio apnee del sonno	0871.3523033
<p>Ambulatori specialistici <i>V.le Martiri Lanc.</i> <i>Terzo Piano</i></p>	<ul style="list-style-type: none">● Ambulatorio cardiologico	0871.3522301 0871.3522303

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

Verificare orari delle singole specialità	<ul style="list-style-type: none">• O.R.L. e Vestibologia	
Direzione Sanitaria V.le Martiri Lanc. Sesto Piano	<ul style="list-style-type: none">• Direzione Sanitaria• Cartelle Cliniche	0871.3523009
Ambulatorio di Terapia Fisica V.le Martiri Lanc. Piano Terra 07:00 – 20:00	<ul style="list-style-type: none">• Visite fisiatriche• Ginnastica posturale• Fisiokinesiterapia• Magnetoterapia• Laser-terapia• Onde d'urto	0871.3523035
Centro Unico di Prenotazione (CUP)	<ul style="list-style-type: none">• Prenotazioni prestazioni diagnostiche e specialistiche ambulatoriali	0871.352352
Direzione Uffici Amministrativi V.le Martiri Lanc. Sesto Piano	<ul style="list-style-type: none">• Direzione Generale• Uffici Amministrativi• Ufficio Acquisti• Risorse Umane	0871.3522821-2822

Come raggiungerci - Casa di Cura Pierangeli

In automobile - Uscita dall'autostrada A14 PESCARA OVEST.

Immettersi sull'ASSE ATTREZZATO direzione Pescara Centro. Uscita Pescara Centro direzione lungo fiume, seguire indicazione OSPEDALE.

Al termine del lungo fiume si troverà in Piazza Pierangeli, di fronte alla Casa di Cura e all'Ospedale Civile.

In automobile - Uscita dall'autostrada A25 VILLANOVA.

Immettersi sulla Nazionale direzione Pescara, seguire indicazione Ospedale.

A circa 6 Km si troverà in un incrocio con semaforo (Piazza Pierangeli) e la Casa di cura è sulla sinistra.

In aereo

Dall'Aeroporto possibilità di prendere taxi o con mezzi pubblici (autobus n° 38)

Se si utilizza l'autobus, scendere alla Stazione Centrale e servirsi dei n° 5 - 9 o 12 direzione Ospedale Civile; la Casa di cura si trova di fronte al capolinea.

In treno

Dalla Stazione Ferroviaria possibilità di prendere taxi o con mezzi pubblici (autobus n° 5 – n° 9 – n° 12), direzione Ospedale Civile; la Casa di cura si trova di fronte al capolinea.

In autobus

Per raggiungere la Casa di Cura basta recarsi a Corso Vittorio Emanuele (davanti al piazzale della vecchia Stazione), e servirsi dei mezzi pubblici (n° 5 – n° 9 – n° 12).

Come raggiungerci - Casa di Cura Spatocco

In automobile

1. Dall'uscita autostradale A25 – Chieti/Pescara proseguire sempre dritto in direzione Chieti e prendere la seconda uscita a destra; superare il viadotto San Martino II e proseguire come indicato al punto 3.
2. Dall'uscita autostradale A14 - Pescara Ovest prendere alla rotonda la direzione per Chieti; proseguire come indicato al punto 3.
3. Dall'uscita dell'Asse Attrezzato PE-CH A14 - Bologna-Bari / SS656 – Chieti prendere la direzione per Chieti; superati la galleria Tricalle e il viadotto Fagnano, continuare a destra: strada Provinciale 222 / Viale Filippo Masci. Entrare in Chieti: alla rotonda, via Picena, prendere la 2° uscita Strada Statale 81; continuare a destra Strada Statale 81 / via Federico Salomone; continuare a sinistra Strada Statale 81 / piazza Giuseppe Garibaldi; continuare a destra Strada Statale 81 / via Arniense; continuare a sinistra Strada Statale 81. Girare a destra, in viale Giovanni Amendola, dove si trova la Casa di Cura.

In treno

Dalla Stazione Ferroviaria di Chieti Scalo, con il mezzo pubblico n. 1 (fermata: Viale Giovanni Amendola)

In autobus

Dal terminal di Piazza Vittorio Emanuele II, con i mezzi pubblici n. 2 e 9 (fermata: Viale Giovanni Amendola) – e Circolare ecologica A o B (fermata: Via dei Martiri Lancianesi).

Modalità di prenotazione

La Synergo S.r.l. dispone di un C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione) per la prenotazione telefonica delle prestazioni diagnostiche e ambulatoriali (*il prelievo ematico per esami di laboratorio non necessita di prenotazione*) di entrambe le strutture, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00 e il sabato dalle 08:00 alle 12:00, ai seguenti numeri: 085.29391 – 0871.352352.

Non è possibile prenotare direttamente allo sportello.

In alternativa è possibile prenotare online all'indirizzo: <https://www.grupposynergo.com/prenota-referta-online/>

Tipologia delle prestazioni fornite e modalità di accesso

CRITERI

La lista di attesa è costituita dall'elenco che esprime la domanda registrata per una prestazione in rapporto al tempo di soddisfacimento della stessa; tale tempo è misurato come intervallo temporale tra il momento della registrazione della richiesta della prestazione formulata all'erogatore e quello dell'esecuzione.

All'interno delle proprie strutture, la Synergo S.r.l. assicura i seguenti fattori e standard di qualità:

- completezza e chiarezza dell'informazione;
- semplicità di prenotazione e tempi di attesa per ogni specializzazione;
- rispetto dell'ordine di prenotazione, salvo eccezioni motivate e documentata necessità per patologia o eccezione di carattere organizzativo);
- tempestività, puntualità e regolarità di prenotazione.

La Synergo S.r.l. adotta inoltre strumenti di verifica atti a rilevare sistematicamente il rispetto dei tempi di attesa programmati e il rispetto dell'ordine di prenotazione.

Sono stati individuati i fattori "determinanti dell'attesa", raggruppati nelle seguenti categorie:

1. legati al paziente, quali gli aspetti clinici (condizione clinica e sua severità e urgenza, grado di disabilità prodotta), situazione socioeconomica, aspetti soggettivi (percezione, ansia);
2. legati alla prestazione, quali il grado di innovazione e di diffusione della prestazione o l'esigibilità da parte di differenti soggetti o erogatori;
3. legati agli erogatori, quali capacità di erogazione, l'efficienza, l'attrazione sulla domanda, i metodi di gestione delle liste, l'esercizio dei controlli interni sulle regolarità nella gestione delle liste;
4. legati al sistema sanitario, quali la composizione dell'offerta, le politiche tariffarie, il ruolo dei medici prescrittori, la disponibilità dei sistemi centralizzati di prenotazione, la regolazione normativa, i budget assegnati;
5. legati al contesto, quali i bisogni sanitari da fronteggiare (in particolare, la struttura per età della popolazione).

Il governo delle liste di attesa si sviluppa nelle seguenti direttrici:

- stabilire i tempi massimi di attesa;
- offrire prestazioni adeguate alle condizioni cliniche del paziente;
- usare in modo ottimale il patrimonio professionale e tecnologico esistente;
- raccordare meglio l'attività specialistica con il sistema delle prenotazioni.

I criteri per la formazione delle liste di attesa per garantire l'accesso ai pazienti sono:

1. la data della prenotazione;
2. la correttezza della richiesta;
3. la gravità della malattia;
4. le condizioni cliniche del paziente;
5. le condizioni socio-economiche del paziente.

Le prenotazioni sono effettuate attraverso il CUP unico della Synergo S.r.l. (tel. 085.29391 – 0871.352352) con apposite agende informatiche, registrando le informazioni di seguito.

Per le prenotazioni di specialistica ambulatoriale:

- classe di priorità
- data di prenotazione
- struttura, giorno ed orario della visita
- il nominativo del soggetto prenotante (e il suo numero di telefono)
- eventuali prescrizioni particolari e/o note.

Al termine della telefonata di prenotazione, l'operatore riassume sempre le suddette informazioni e in particolare: struttura, data ed ora della prestazione richiesta, eventuali note e attenzioni specifiche (es. preparazioni) e, se richiesto, il costo della stessa (ticket o costo intero, se la prestazione non è convenzionata).

Ricoveri

La Synergo S.r.l. garantisce il ricovero in elezione o programmato per le seguenti specialità:

Specialità	Casa di Cura Pierangeli di Pescara	Casa di Cura Spatocco di Chieti
<i>Chirurgia Generale</i>	X	
<i>Ginecologia</i>	X	
<i>Chirurgia Vascolare</i>	X	
<i>Urologia</i>	X	
<i>Ortopedia e Traumatologia</i>	X	
<i>Oculistica</i>	X	
<i>Medicina interna</i>	X	X
<i>Cardiologia</i>	X	X

<i>Geriatría</i>		X
<i>Neurología</i>		X
<i>Medicina Riabilitativa (cod. 56)</i>		X

RICOVERO D'URGENZA E D'EMERGENZA

Tale tipologia di ricovero non può essere eseguita, in base alle disposizioni nazionali e regionali in materia.

PRENOTAZIONE

Per la Casa di Cura Pierangeli, la prenotazione del ricovero può avvenire per telefono al numero: 085/4241252 (Ufficio Ricoveri); per la Casa di Cura Spatocco invece, la prenotazione del ricovero avviene direttamente presso il reparto di competenza.

All'atto della prenotazione, al paziente vengono fornite le informazioni di base, utili per un comodo accesso alla struttura, l'orario del ricovero e alcune raccomandazioni di carattere amministrativo e sanitario.

Il paziente potrà scegliere se essere ospitato in camera multipla o in camera singola con differenza di retta alberghiera, secondo le tariffe in vigore.

Qualora non sia possibile ricoverare il paziente nel giorno desiderato, sarà comunicata la possibile data d'ingresso, mettendo comunque il paziente in lista di attesa, con l'impegno di anticipare il ricovero nel caso in cui si crei la disponibilità.

In caso non sia possibile rispettare il giorno stabilito per il ricovero, il paziente sarà avvertito per tempo, motivando le ragioni.

TIPOLOGIE

I ricoveri possono essere del tipo:

- ORDINARIO, proposto dal medico di base d'intesa con l'Unità Operativa interessata.
- DAY SURGERY, finalizzato all'esecuzione di interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive di norma della durata inferiore alle 12 ore, in anestesia locale, locoregionale o generale. La chirurgia a ciclo diurno può prevedere,

per particolari casi clinici, anche un pernottamento, "one day surgery". Per questo tipo di ricovero gli esami pre-operatori verranno effettuati qualche giorno prima del ricovero e richiedono la disponibilità del paziente per un'intera mattinata.

- DAY HOSPITAL, finalizzato all'erogazione di prestazioni multispecialistiche e pluriprofessionali, oppure di prestazioni singole particolarmente complesse e/o rischiose. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e accessi ripetuti (cicli) della durata non superiore alle 12 ore.
- AMBULATORIALE COMPLESSO, finalizzato all'erogazione di prestazioni multispecialistiche e pluriprofessionali, oppure di prestazioni singole NON particolarmente complesse e/o rischiose. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e accessi ripetuti (massimo 4 cicli) della durata non superiore alle 3 ore.

RICOVERO IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.)

DOCUMENTI E PRATICHE AMMINISTRATIVE

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- richiesta del medico di medicina generale (impegnativa);
- scheda nosologica compilata dal medico di base;
- tessera sanitaria .

Le pratiche amministrative relative al ricovero si svolgono presso l'Accettazione Centrale e possono essere curate anche da un parente o una persona delegata dal paziente.

CITTADINI STRANIERI

I cittadini stranieri non residenti, di regola, non possono usufruire delle prestazioni delle Case di Cure Private convenzionate, ma devono recarsi presso gli Ospedali Pubblici (limitatamente alle prestazioni d'urgenza e al Pronto Soccorso); solo per i cittadini stranieri della Comunità Europea è possibile un ricovero in elezione presso la nostra struttura, previa specifica autorizzazione dello Stato di provenienza e relativa documentazione al riguardo (chiedere informazioni presso gli sportelli di accettazione e/o alla Direzione Sanitaria).

TARIFFE

Per gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, il ricovero con relativi ed eventuali accertamenti diagnostici, eseguiti precedentemente allo stesso, sono completamente gratuiti.

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA (a pagamento)

Il ricovero in regime di solvenza prevede la possibilità di scegliere il medico che seguirà il paziente durante tutta la degenza e che, nel caso, eseguirà l'intervento. Permette inoltre di soggiornare in una camera singola e il pernottamento di un accompagnatore.

DOCUMENTI E PRATICHE AMMINISTRATIVE

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- tessera sanitaria e codice fiscale (o carta regionale dei servizi);
- eventuale documentazione che attesti l'iscrizione a un ente assicurativo.

PRENOTAZIONI

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente, contattando l'Ufficio Ricoveri della Casa di Cura Pierangeli o presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura Spatocco, ai numeri di telefono e negli orari già indicati.

Se è presente una convenzione con un ente assicurativo, l'Ufficio richiederà la documentazione per avviare la pratica; su richiesta, sentita anche la Direzione Sanitaria, potrà preparare un preventivo di massima.

TARIFFE

Nel caso di ricoveri non in convenzione con enti assicurativi, sono a carico del paziente tutte le spese inerenti: la degenza, gli esami clinico-diagnostici, le prestazioni sanitarie, l'utilizzo di sala operatoria in caso di interventi, i farmaci e il materiale sanitario, gli onorari dei medici.

Nel caso di enti assicurativi in forma indiretta, l'iter è quello precedentemente descritto. Nel caso di forma diretta, l'Ufficio Solventi procederà come da convenzione in essere con i diversi enti assicurativi.

PAGAMENTI

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, con carta di credito, con assegni o con bonifico bancario.

ACCETTAZIONE PAZIENTI

Il giorno stabilito per il ricovero, il paziente si presenta all'Ufficio Accettazione di ciascuna Casa di Cura, ubicato al piano terra, nell'orario compreso tra le ore 7,00 e le ore 9,30, a digiuno e munito dell'impegnativa di ricovero e della scheda di accesso rilasciate dal medico di medicina generale.

Viene accettato amministrativamente dal personale addetto (in questa fase viene anche acquisito il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa sulla privacy) e indirizzato al Reparto di destinazione dove viene fatto accomodare in sala d'attesa per essere chiamato per il prelievo di routine e l'esame ECG; quindi viene accolto dall'infermiere coordinatore (caposala) o dall'infermiere in servizio e accompagnato alla camera di degenza.

All'atto del ricovero, al paziente viene consegnato un questionario che, compilato in forma anonima, consentirà di verificare la qualità del servizio reso, valutare il grado di soddisfazione del paziente e segnalare eventuali disservizi; il questionario può essere imbucato direttamente nella cassetta presente in ogni piano di degenza.

ASSISTENZA FUNEBRE O RELIGIOSA

La Synergo S.r.l. offre spazi riservati alle esigenze religiose dei ricoverati, senza alcuna discriminazione di culto in ottemperanza alle Leggi di Stato, ma è convenzionata con l'istituzione religiosa territoriale cattolica per l'accesso periodico quotidiano del culto prevalente.

Il cappellano, periodicamente, passa a visitare i degenti nei vari reparti per amministrare i Sacramenti. Inoltre, per ogni esigenza individuale, gli interessati possono rivolgersi al Coordinatore Infermieristico di reparto che provvederà a chiamare il sacerdote.

Ciascuna Casa di Cura è dotata di un luogo di culto dove la e tutti i giorni festivi viene officiata la Santa Messa negli orari esposti; è sempre possibile, all'occorrenza, soddisfare anche le richieste di assistenza religiosa diversa.

INGRESSO VISITATORI

L'ingresso ai visitatori è consentito per tutti i reparti: dalle ore 07,30 alle ore 08,30, dalle 12,00 alle 13,30 e dalle 18,00 alle 19,00, salvo diverse disposizioni specifiche di ciascun reparto e/o situazioni particolari (es. emergenza

Covid-19). Al termine dell'orario di visita i visitatori vengono invitati dal personale di reparto a lasciare la Casa di Cura, fatta eccezione – nell'orario serale - per le persone che hanno il permesso di assistere il paziente durante la notte. Eventuali permessi speciali al di fuori dell'orario consentito, sono rilasciati dalla Direzione Sanitaria, su proposta del Responsabile di Reparto.

Il rispetto degli orari di visita consente un migliore svolgimento delle attività assistenziali. È necessario che i visitatori non affollino le stanze di degenza. L'affollamento e la confusione disturbano i pazienti e aumentano la possibilità di trasmissione di batteri e virus.

I bambini al di sotto di 12 anni non possono entrare nelle aree di degenza sia per motivi igienico-sanitari, sia per le situazioni di disagio che si potrebbero creare.

DIMISSIONI

Il paziente viene informato in tempo utile sulla data della sua dimissione (almeno il giorno prima), al fine di consentirgli l'organizzazione logistica.

All'atto della dimissione, al paziente viene consegnata la "lettera di dimissione" indirizzata al medico di medicina generale, contenente in forma sintetica, le notizie essenziali del ricovero, delle terapie eseguite, dell'eventuale intervento chirurgico, nonché le prescrizioni consigliate per le terapie domiciliari post-ricovero.

Se necessario, nella lettera è indicato anche il giorno in cui il paziente dovrà presentarsi in Casa di Cura per un eventuale controllo. Se per il soggiorno in Casa di Cura il paziente ha usufruito di camera con differenza retta alberghiera, dovrà regolarizzare la posizione amministrativa alla cassa dell'Ufficio Accettazione. Il pagamento può avvenire in contanti, con assegno o con carta di credito, dietro rilascio di fattura quietanzata.

CARTELLA CLINICA

La Synergo S.r.l. ottempera alle disposizioni previste in materia; il paziente può fare richiesta di copia di cartella clinica presso l'Ufficio Accettazione della struttura presso il quale è stato ricoverato; tale ufficio, attraverso un servizio esterno di archiviazione e duplicazione cartelle, farà pervenire direttamente presso il recapito indicato dal richiedente la copia autenticata della Cartella Clinica, con addebito di spesa comprendente anche la quota di spedizione (secondo i prezzi indicati in Accettazione) e rilascio di regolare fattura quietanzata.

RICHIESTE – riferimenti legislativi

L'articolo 5 del D.P.R. 27 marzo 1969 n. 128, fra le altre disposizioni prevede che "il Direttore Sanitario rilascia agli aventi diritto copia della cartella clinica ed ogni altra certificazione riguardanti i malati assistiti." Quindi:

1. al paziente maggiorenne o minorenne emancipato cui la cartella si riferisce;
2. a chi esercita la patria potestà, nel caso in cui il paziente sia minorenne;
3. al tutore, nel caso in cui il paziente sia interdetto giudiziale (articolo 414 c.c.) o nel caso in cui non si verificano le condizioni di cui al precedente punto 2);
4. ad altri soggetti, purché muniti di delega scritta da parte dell'intestatario della cartella clinica, o da chi esercita la patria potestà o la tutela. La firma deve essere autenticata ai sensi della legge n. 15 del 1968, dal notaio, segretario comunale o pubblico funzionario. Tale autentica non è necessaria, se la firma sull'atto di delega avviene innanzi al Direttore Sanitario o al personale da esso delegato;
5. agli eredi legittimi o testamentari di pazienti defunti, fatta salva la necessità di provare la posizione con idonea documentazione;
6. alle Autorità Giudiziarie (articolo 261 c.p.c., articoli 70 e 370 c.p.s.);
7. alla Polizia Giudiziaria (articoli 55, 348 e 370 del c.p.c.);
8. all'INAIL, in caso di infortunio in corso ad un assicurato, in base agli articoli 94 e 95 del DPR 3 giugno 1965, n. 1124 e articolo 5 del Decreto del Ministro della Sanità del 15 marzo 1991), ovvero articoli 79 e 80, quando sia necessario reperire la documentazione antecedente o successiva a quella connessa con l'infortunio o la malattia professionale;
9. all'INPS, nei casi di competenza di spese di ospedalità di pazienti dipendenti di aziende private (articoli 17 e 18 del DPR 2316 del 1934);
10. agli Enti legittimati all'accesso sulla base di convenzioni internazionali;
11. al Direttore Sanitario o Legale Rappresentante di Ospedali o cliniche, a seguito del trasferimento del paziente in tali strutture, previa richiesta motivata dalla necessità di disporre di dati utili al trattamento dello stato morboso in atto;
12. al medico curante, con esplicitazione nella richiesta di tale qualità e dell'impossibilità da parte del paziente, di provvedere personalmente.

All'atto della presentazione dell'istanza viene accertata l'identità personale del richiedente:

- a) con l'esibizione di un valido documento di identità personale, munito di fotografia e rilasciato da pubblica autorità;
- b) attraverso la conoscenza diretta del richiedente da parte dell'impiegato preposto, comunque previa autorizzazione del Direttore Sanitario;
- c) attraverso la testimonianza di due idonei fidefacienti, conosciuti mediante uno dei due modi precedenti.

La consegna diretta della documentazione viene effettuata alla stessa persona che, avendone diritto, la richiede, oppure ad altra persona da essa delegata. La Synergo S.r.l. garantisce, sempre, il pieno rispetto dei principi sulla tutela dei dati.

Prestazioni ambulatoriali

Ciascuna Casa di Cura è dotata di un Servizio di Poliambulatorio, per le specialità di seguito elencate.

CASA DI CURA PIERANGELI	CASA DI CURA SPATOCCO
<p>Ambulatori convenzionati con il S.S.N. Chirurgia Generale - Ginecologia - Urologia - Ortopedia - Chirurgia Vascolare - Otorinolaringoiatria - Oculistica - Cardiologia - Endoscopia Digestiva - Internistica - Angiologia e Doppler - Ecografia - Ferite difficili e Piede Diabetico.</p> <p>Tutte le prestazioni relative ai suddetti ambulatori sono usufruibili anche in regime privatistico.</p>	<p>Ambulatori convenzionati con il S.S.N. Chirurgia Generale - Ginecologia - Ortopedia - Otorinolaringoiatria - Cardiologia - Endoscopia Digestiva - Internistica - Geriatria - Ecografia - Angiologia e Doppler - Neurologia - Fisiatria - Terapia Fisica.</p> <p>Tutte le prestazioni relative ai suddetti ambulatori, sono usufruibili anche in regime privatistico.</p>
<p>Ambulatori non in convenzione Allergologia - Dermatologia - Endocrinologia - Neurologia - M.O.C. - Anestesia e Terapia del Dolore - Spirometria - Dietologia - Reumatologia - Ematologia - Psicologia - Neurochirurgia - Chirurgia Toracica - Diabetologia - Nefrologia - Malattie metaboliche.</p>	<p>Ambulatori non in convenzione Allergologia - Dermatologia - Endocrinologia - Anestesia e Terapia del Dolore - Spirometria - Dietologia - Reumatologia - Ematologia - Psicologia - Neurochirurgia - Diabetologia - Nefrologia - Malattie metaboliche - Urologia - Chirurgia</p>

	Vascolare – Oculistica - Ferite difficili e Piede Diabetico.
--	--

Presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura sono disponibili gli orari settimanali di apertura degli ambulatori, gli elenchi dettagliati delle prestazioni in cui figurano sia quelle eseguite in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia quelle escluse e quindi a pagamento, e i relativi tariffari.

Poliambulatorio e servizi diagnostici

ORARI

L'accettazione ambulatoriale è a servizio degli utenti nei seguenti giorni e orari: LUN-VEN 7.00-19.30. SAB E PREFESTIVI: 7.00- 13.30

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali può avvenire esclusivamente per via telefonica nei seguenti orari: LUN-VEN 08.00-17.00, SAB E PREFESTIVI 08.00-12.00

NUMERI TELEFONICI

I numeri telefonici da contattare sono 085-29391 e 0871-352352, (CUP Synergo).

Al paziente vengono indicati il nome dello specialista, il giorno e l'ora della visita, se questa è o meno a pagamento, e in questo caso il costo della prestazione, e alcune raccomandazioni di carattere sanitario in caso la visita o la prestazione necessitino di particolari preparazioni.

ACCETTAZIONE

Sulla scorta delle indicazioni ricevute all'atto della prenotazione, il paziente si deve presentare allo sportello dell'accettazione per espletare le pratiche amministrative, compresa la firma del consenso all'utilizzo dei dati personali. Per ciascuna prestazione richiesta, gli vengono chiesti l'impegnativa del medico di medicina generale (se in accredito con il Servizio Sanitario Nazionale) o la prescrizione dello specialista, nonché un documento di identità e la tessera sanitaria.

Il paziente viene quindi invitato ad accomodarsi in sala d'attesa per essere in tempi brevi chiamato dall'infermiere o dallo stesso specialista, secondo l'ordine di prenotazione.

Referti

RITIRO

CASA DI CURA PIERANGELI	CASA DI CURA SPATOCCO
Il ritiro dei referti avviene principalmente presso lo sportello centralizzato (dalle 12:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì), o presso le Accettazioni di competenza negli orari indicati sul documento consegnato per il ritiro.	I referti possono essere ritirati tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 14,30 alle ore 17,30 e il sabato mattina presso l'Ufficio Accettazione (ingresso centrale da Viale Amendola), negli orari indicati sul documento consegnato per il ritiro.

Possono ritirare i referti solo i diretti interessati o loro intermediari muniti di delega.

Alternativamente è possibile usufruire del servizio di prenotazione e refertazione online a [questo link](#).

Altri servizi

UFFICIO CASSA

L'Ufficio Cassa è uno degli sportelli presenti nella reception sita al piano terra dell'atrio principale. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30.

Presso questo sportello è possibile effettuare tutti i pagamenti relativi alle prestazioni di ricovero e alle prestazioni ambulatoriali. È possibile l'utilizzo delle carte di credito. La Casa di Cura, su richiesta, effettua la custodia dei valori.

RILASCIO CERTIFICATI

I certificati di ricovero e di dimissione validi ai fini lavorativi sono rilasciati in formato elettronico direttamente in reparto, ai sensi della normativa di riferimento; tutti gli altri tipi di certificati vengono rilasciati a vista dall'Ufficio Accettazione.

POSTA

I ricoverati possono spedire e ricevere la corrispondenza inviata loro presso la Casa di Cura. Il Servizio di Accettazione provvederà a far pervenire la posta in arrivo al reparto dove il paziente è degente.

Lo stesso Ufficio è disponibile a spedire la posta in partenza.

In casi di stretta necessità si può usufruire del servizio fax.

TELEFONO

Nella quasi totalità delle camere di degenza è presente un apparecchio telefonico che può ricevere ed effettuare telefonate sia all'interno, sia all'esterno della Casa di Cura; tutti i telefoni sono dotati di linea passante, per cui è possibile raggiungere il paziente direttamente in stanza.

I pazienti ospitati in camere singole a differenza della retta alberghiera possono telefonare all'esterno facendo precedere il prefisso dallo "zero".

Negli altri casi, è necessario chiedere la linea all'Ufficio Accettazione che provvede all'abilitazione. Il costo della telefonata è comunque a carico del paziente.

SERVIZIO BAR

Il servizio viene assicurato da un bar (interno per la Casa di Cura Pierangeli, esterno per la Casa di Cura Spatocco), collegato telefonicamente con la struttura.

Il personale del bar assicura che le ordinazioni giungano sollecitamente ai ricoverati nelle camere di degenza, negli orari esposti.

Inoltre, in diverse zone della struttura sono stati collocati distributori automatici che erogano bibite, caffè, cappuccino, succhi di frutta e una varietà di snack e merendine.

AULE FORMATIVE

Ciascuna struttura è dotata di Aule formative di capacità adeguata, adibite per attività didattica interna (anche in accreditamento ECM, di cui Synergo S.r.l. è Provider regionale), e per incontri e riunioni organizzati dai primari e dagli specialisti interni.

INFORMAZIONI GENERALI

Le informazioni di carattere generale possono essere richieste ai rispettivi centralini. La Segreteria dell'Ufficio Accettazione, negli orari di apertura, fornisce tutte le informazioni in merito alla struttura, alle prestazioni, alle norme di accesso e fruizione dei servizi.

Notizie particolari possono essere richieste alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa, ognuna per quanto di sua competenza.

INFORMAZIONI PARENTI

Il Primario ed i suoi collaboratori medici sono a disposizione per informazioni ai degenti e ai familiari, negli orari esposti.

SERVIZIO BARBIERE E PARRUCCHIERE

A richiesta del paziente, con onere a suo carico, è assicurato il servizio di barbiere e parrucchiere.

Diritti e doveri dei pazienti

DIRITTI

1. Il paziente ha diritto a essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza ha diritto a essere individuato sempre con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o con il nome della propria malattia;

3. Il paziente ha diritto a ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
4. Il paziente ha diritto a ottenere dal personale sanitario che lo cura le informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la sua salute, il paziente ha diritto a ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o a interventi: dette informazioni devono indicare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
6. Il paziente ha altresì diritto a essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto che precede.
7. Il paziente ha diritto a ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
8. Il paziente ha il diritto a proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.

DOVERI

1. Il cittadino malato, quando accede in una struttura sanitaria è invitato a mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a

cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

4. Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti di bambini si sconsigliano le visite dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali, di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico di reparto.
7. In situazioni di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario stabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto e avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo nel contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Facendo parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisori con volume alto, ecc.).
9. 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.
10. È opportuno che i pazienti e i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi a essi riservati, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
11. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e il benessere del cittadino utente.
12. Il cittadino/utente ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Qualità e garanzia del servizio

OBIETTIVI

L'obiettivo della Synergo S.r.l. è quello di poter fornire ai propri clienti le prestazioni richieste nell'ottica della qualità totale e cioè fornire la migliore qualità tecnica possibile, il miglior approccio interpersonale e il miglior comfort, cercando di attribuire un ruolo centrale al paziente/cliente, nel rispetto della persona e della libera scelta.

La Synergo S.r.l. cerca di poter comunicare il suo impegno a fornire le migliori cure, soddisfazione degli utenti e umanizzazione dei trattamenti, sia attraverso l'espressione delle sue strutture (tecnologie moderne e all'avanguardia, camere e standard alberghieri, servizi complementari), sia attraverso la qualità del servizio (alta professionalità, efficienza e disponibilità del personale sanitario, elasticità negli orari di visita, elevato standard di ristorazione).

Impegno preciso è quello di poter sempre migliorare questi aspetti e soprattutto perseguire nella cura delle espressioni di comunicazione interpersonale su più livelli: dall'uso di segnaletiche sempre più semplici e funzionali a un linguaggio semplice e cortese nei confronti dei pazienti.

COMITATI E ALTRE INIZIATIVE

Nelle strutture Synergo S.r.l. operano i seguenti comitati:

- Comitato per il Miglioramento della Qualità
- Comitato per il Controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO)
- Comitato per la Gestione del Rischio Clinico.

PROVIDER ECM

Inoltre, la Synergo S.r.l. è "Provider" regionale (accreditamento standard n° 15 - Regione Abruzzo) per attività di formazione continua in medicina (E.C.M.) e svolge programmi formativi accreditati per il proprio personale delle sue strutture sanitarie, nonché per esterni.

POLITICA DI QUALITÀ ED ENERGIA

Dal 2004 la Synergo S.r.l. ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 dal CSQ, organismo accreditato internazionalmente da ACCREDIA; il certificato, esteso ad entrambe le strutture sanitarie gestite dalla Synergo S.r.l. (Casa di

Cura Privata Pierangeli di Pescara e Casa di Cura Privata “Dott. G. Spatocco” di Chieti), comprende il seguente scopo:

- Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero nelle specialità di: chirurgia generale, chirurgia vascolare, terapia intensiva post-chirurgica, ginecologia, ortopedia e traumatologia, urologia, oculistica, medicina generale, medicina riabilitativa, geriatria, neurologia, cardiologia con servizi di emodinamica ed elettrofisiologia. erogazione di prestazioni ambulatoriali di specialistica medica e chirurgica, endoscopia digestiva, diagnostica per immagini, laboratorio analisi chimico-cliniche e microbiologiche, anatomia patologica, terapia fisica, gestione servizio studio dell'infertilità di coppia.
- Progettazione ed erogazione di eventi formativi specialistici, medico-scientifici e di politica sanitaria.

Dal mese di novembre 2019 la Synergo S.r.l. ha altresì implementato e certificato un Sistema di Gestione per l'Energia (UNI EN ISO 50001).

La Synergo S.r.l. applica pertanto un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Energia volto a verificare l'adeguatezza delle prestazioni sanitarie attraverso:

- riunioni periodiche;
- il controllo dei fornitori, che devono soddisfare alcuni standard di servizio;
- il controllo di specifici indicatori di processo e risultato, nonché il rilievo e la gestione di eventuali situazioni non conformi agli standard attesi;
- lo svolgimento periodico di Audit interni della qualità e dell'energia;
- il monitoraggio della soddisfazione dei pazienti.

POLITICA PER LA PARITA' DI GENERE

La Synergo S.r.l. intende assicurare la parità di genere relativa alla presenza e alla crescita professionale dei propri lavoratori attraverso la realizzazione di un sistema di gestione conforme alla PdR 125:2022. L'attenzione dell'azienda, nel percorso che assicura in raggiungimento e il mantenimento di tale scopo, focalizza i propri sforzi nelle seguenti aree di intervento:

- Cultura e strategia
- Governance
- Processi HR

- Opportunità
- Equità remunerativa
- Genitorialità

Al fine di assicurare una corretta gestione è stato nominato un apposito Comitato Guida con il compito di mantenere, attuare e migliorare il sistema di gestione.

Servizio di ricovero ospedaliero

FATTORI DI STANDARD DI QUALITA'

Ricovero programmato, entro il tempo massimo definito dai 10 ai 15 giorni.

- Rispetto dell'ordine di prenotazione (salvo eccezioni motivate e documentata necessità per patologia o eccezioni di carattere organizzativo).
- Riduzione dei tempi di degenza preoperatoria, attraverso l'ottimizzazione dei sincronismi che precedono l'intervento, grazie all'efficacia dei singoli servizi.
- Consegna a ogni ricoverato di una scheda di informazione sul reparto e sulla degenza.
- Accoglienza e comfort della degenza.
- Condizioni igienico-strutturali ottimali.

STRUMENTI DI VERIFICA

- Rilevazione sistematica del rispetto dei tempi di attesa dei ricoveri programmati.
- Verifica della Direzione Sanitaria sul rispetto dell'ordine di prenotazione.
- Rilevazione sistematica del gradimento degli utenti.

IMPEGNI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI RICOVERO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	IMPEGNI DI QUALITA'
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

1) Informazioni	<ul style="list-style-type: none">A. Informazioni di reparto:B. Regolamento internoC. Identificazione del personaleD. Orario di visitaE. Rispetto dell'ordine di prenotazioneF. Scheda raccolta reclamiG. Questionari di soddisfazioneH. Consenso InformatoI. Relazione alla dimissione	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)
2) Accoglienza durante il ricovero	<ul style="list-style-type: none">A. Luci notturne in ogni camera e nei corridoiB. Materassi antidecubito e letti articolatiC. Pulizia delle camere e cambio biancheria (giornaliera e all'occorrenza)D. Rispetto della privacy personale	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)
3) Servizi Igienici	<ul style="list-style-type: none">A. Pulizia dei locali due volte al giornoB. Distributori automatici di sapone liquido e carta monouso in ogni servizio	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001) Presenza di distributori automatici in struttura.
4) Orario dei pasti	<ul style="list-style-type: none">A. Orari di distribuzione pasti adeguatiB. Pasto con possibilità di scelta e personalizzato nei casi richiesti	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)

5) Comfort	A. Orari delle visite mediche adeguati B. Servizio barbiere e parrucchiere su richiesta C. Rispetto del silenzio in reparto	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Obiettivo della Synergo S.r.l. è quello di perseguire un processo continuo di miglioramento centrato sull'esigenza degli utenti e che coinvolga tutti gli operatori.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

- Completezza e chiarezza dell'informazione.
- Semplicità di prenotazione e tempi di attesa per ogni specializzazione.
- Rispetto dell'ordine di prenotazione (salvo eccezioni motivate e documentata necessità per patologia o eccezioni di carattere organizzativo).
- Tempestività, puntualità e regolarità di prenotazione.
- Semplicità di accesso e chiarezza della segnaletica.
- Accoglienza e comfort nelle sale di attesa e negli ambulatori.
- Condizioni igienico-sanitarie ottimali.
- Annullamento dei ritardi e degli sprechi di tempo.
- Consegna di documentazione sanitaria per feedback al medico di medicina generale.
- Semplicità nella procedura di pagamento.
- Modalità e tempi di ritiro dei referti.

STRUMENTI DI VERIFICA

- Rilevazione sistematica del rispetto dei tempi di attesa nelle prenotazioni.
- Rilevazione a campione dei tempi di consegna dei referti.

- Verifica da parte della Direzione sul rispetto dell'ordine di prenotazione.
- Rilevazione sistematica del gradimento degli utenti.

IMPEGNI SULLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	IMPEGNI DI QUALITA'
1) Informazioni	<ul style="list-style-type: none">A. Rispetto dell'ordine di prenotazioneB. Rispetto dei tempi per il ritiro dei refertiC. Rilevazione di soddisfazione	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)
2) Accoglienza durante il ricovero	<ul style="list-style-type: none">A. Semplicità di accesso alla strutturaB. Sale attesa confortevoliC. Facilità di accesso e numero adeguato di servizi igienici	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)
3) Servizi Igienici	<ul style="list-style-type: none">A. Pulizia dei locali due volte al giornoB. Pulizia dei servizi igienici almeno due volte al mattino e due volte al pomeriggio, e al bisognoC. Distributori automatici di sapone liquido e carta monouso in ogni servizio	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001) Presenza di distributori automatici in struttura.
4) Comfort	<ul style="list-style-type: none">A. Locali ed arredi rinnovatiB. Aree riservate per potersi cambiare	Attività continuativa, sottoposta a controlli giornalieri ed audit periodici interni della qualità (ISO 9001)

IL NOSTRO IMPEGNO CON IL CITTADINO

La Synergo S.r.l. si impegna:

- ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti dalla Carta dei Servizi;
- a pubblicare gli standard adottati e a informare gli utenti;
- a verificare il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- a effettuare sondaggi per verificare il gradimento degli utenti sul servizio.

La Synergo S.r.l. garantisce inoltre:

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la funzione svolta;
- l'accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute, in stretta osservanza della normativa sulla privacy;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie;
- la collaborazione del personale dell'Ufficio Accettazione per le necessità dell'utente in relazione al ricovero e/o alla prestazione specialistica;
- il diritto per i minori a essere assistiti dai parenti, e in particolare dai genitori, senza limitazione di tempo;
- l'assistenza religiosa e il rispetto delle proprie convinzioni religiose;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere la risposta nel tempo massimo di quindici giorni;
- il rilascio di documentazione clinica adeguata, secondo prescrizioni di legge;
- il diritto all'istruzione e all'informazione scritta sulle modalità di ricovero, sulla permanenza in Casa di Cura e sulle prestazioni specialistiche;
- piena informazione all'utente ed ai familiari sulle condizioni di salute del ricoverato da parte del Primario o suo collaboratore;
- informazione sulle modalità di preparazione degli esami diagnostici;
- di rendere noto l'importo esatto della prestazione o del ticket da pagare.

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Synergo S.r.l. si impegna a pubblicizzare nelle forme indicate dalla normativa di riferimento i propri tempi medi di attesa ed erogazione del servizio; in particolare tali dati sono pubblicati e periodicamente aggiornati sul proprio sito web aziendale.

CONVENZIONI CON ASSICURAZIONI E FONDI

La Casa di Cura Pierangeli è convenzionata per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali con enti che gestiscono polizze salute e le casse mutua di categoria, tra i quali:

Le Convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

- Convenzione diretta: l'ente convenzionato con la Casa di Cura si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio assistito.
- Convenzione indiretta: il paziente, usufruendo comunque di condizioni economiche di favore, paga in toto le prestazioni erogate dalla nostra Casa di Cura, e richiede poi il rimborso, completo o parziale, alla propria assicurazione o cassa mutua.

Consigliamo sempre agli assistiti di verificare preventivamente con la propria assicurazione o cassa mutua i termini e le condizioni per poter usufruire della convenzione.

Prestazioni in regime di ricovero: per ulteriori informazioni e prenotazioni potete contattare il numero 085.4241.579.

Prestazioni ambulatoriali: per ulteriori informazioni e prenotazioni potete contattare il numero 085 4241.474.

RECLAMI

La Synergo S.r.l., nel rispetto dell'articolo 41 del D.L. 502/92 e della normativa successiva, assicura la tutela del cittadino rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi, prevedendo la possibilità di sporgere reclamo.

FORME DI RECLAMO

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce e ogni forma di reclamo da parte degli utenti, parenti o altri, contro atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni o ritenuti lesivi dei diritti del paziente, possono essere inoltrati sotto varie forme:

- segnalazione verbale;
- segnalazione telefonica;

- segnalazione scritta;
- segnalazione tramite appositi questionari.

UFFICI PREPOSTI

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati ai responsabili dei vari servizi direttamente alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa.

Qualora non si riesca a trovare una soluzione immediata, si adotteranno le misure necessarie affinché si eviti la persistenza dell'eventuale disservizio e comunque se ne darà risposta all'utente nel termine massimo di 15 giorni. Se l'utente non si dovesse ritenere soddisfatto della risposta ricevuta, si attiverà la procedura di riesame del reclamo.

SCHEDE INFORMATIVE E MODULISTICA

Presso ciascuna Casa di Cura, sono disponibili Schede Informative, Vademecum e altri supporti utili alla fruizione dei servizi (sia di ricovero che ambulatoriali); alcune informazioni sono contenute nei totem e nella cartellonistica posta nei locali aziendali e/o erogate sotto forma di messaggi sui televisori presenti nelle hall.

In particolare, al ricovero, il paziente troverà nella propria stanza di degenza una cartellina di benvenuto contenente tutte le informazioni e la modulistica utile al soggiorno presso la struttura di riferimento.

Le informazioni suddette e la principale modulistica di riferimento sono inoltre fruibili/scaricabili attraverso le pagine del sito web aziendale cui si fa esplicito riferimento per tutte le informazioni aggiornate in tempo reale.

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

Grazie.