



Casa di Cura
e di Riposo
SAN LUCA

Carta dei Servizi

**Versione del
27/06/2022**

Carta dei Servizi

Questa carta ha lo scopo di presentare LA CASA DI CURA E DI RIPOSO SAN LUCA per rendere comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno presso la nostra Struttura, fornendo informazioni chiare sui diritti, sui doveri ed i comportamenti da tenere.

Il Direttore Sanitario
Dott. Fabrizio Ferri



1. CHI SIAMO

Casa di Cura San Luca ti informa chiaramente sull'identità del Titolare

La Casa di Cura e di Riposo San Luca S.p.A., conosciuta come Clinica San Luca, è una struttura sanitaria polispecialistica situata **nel cuore della collina pecettese**, a pochi metri dal Colle della Maddalena. Fu fondata nel 1969 dal Prof. Guglielmo Baracchi, noto endocrinologo, cardiologo e professore di semeiotica medica, insieme ad alcuni amici e colleghi. Oggi può vantare l'accreditamento definitivo in **fascia A** dal Servizio Sanitario Nazionale grazie ai suoi **requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici**. Vengono effettuati ogni anno circa 4000 interventi chirurgici, di cui 2500 di chirurgia generale - addominale - bariatrica, 600 di trapianti cutanei per il trattamento del piede diabetico e delle grandi piaghe, 800 di chirurgia ginecologica.

Dal 2012 la Clinica San Luca gestisce il Policlinico San Luca a Carmagnola, anche conosciuto come LISA Ambulatorio Polispecialistico e Day Surgery, dove vengono effettuati ogni anno circa 1800 interventi oculistici e altri 600 piccoli interventi di ortopedia, ginecologia e chirurgia generale. Oggi il Gruppo San Luca conta circa duecento addetti e dal 2016 è diretto dalla figlia del Prof. Baracchi, la **Dott.ssa Maria Letizia Baracchi**.



2. MISSION E VALORI

Casa di Cura San Luca persegue l'obiettivo di soddisfare le esigenze dei suoi assistiti e di promuovere, al suo interno, la cultura della qualità sanitaria, secondo i principi fondamentali sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle leggi vigenti che sono:

EGUAGLIANZA

L'accesso alla struttura, al trattamento ed alle prestazioni fornite non sono condizionati da distinzioni di sesso, nazionalità, religione, opinioni politiche, razza.

IMPARZIALITA'

Il comportamento, degli operatori sanitari e non, nei confronti degli utenti è improntato a criteri di obiettività, correttezza, imparzialità e pertinenza delle prestazioni rese.

CONTINUITA'

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile ed è improntata al criterio del miglioramento continuo.

PARTECIPAZIONE

Gli utenti e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.



3. DIRITTI E DOVERI

“San Luca” garantisce la corretta applicazione delle norme generali che, secondo la Comunità Scientifica, le Carte dei Diritti del Malato, nonché il Decreto Legislativo n. 502/92 (sue modifiche e integrazioni), precisano i termini di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini.

DIRITTI DEI CITTADINI

- Essere assistito e curato con competenza, attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, sociali e religiose
- Essere individuato con il proprio nome e cognome ed interpellato con la particella pronominale “Lei”
- Avere informazioni complete riguardanti la diagnosi e la prognosi in termini facili e comprensibili
- Avere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso e alle relative competenze
- Identificare immediatamente il personale della Casa di Cura
- Avere diritto al consenso informato, prima di essere sottoposto a terapie o interventi, anche e soprattutto rispetto a possibili rischi e/o disagi connessi con il trattamento proposto, oltre alle eventuali ulteriori possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture
- Ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti, rispettando quanto stabilito dalle leggi vigenti in materia di privacy
- Avere diritto alla normalità: curarsi senza cambiare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita, nel rispetto del proprio tempo e della vita sociale
- Avere diritto di decisione: sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, il cittadino deve poter mantenere una propria sfera di decisonalità e di responsabilità in merito alla propria salute ed alla propria vita
- Avere diritto alla riparazione dei torti: di fronte ad una violazione subita, il cittadino ha diritto alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua, con risposte tempestive e pertinenti ai reclami e alle segnalazioni.

DOVERI DEI CITTADINI

- Attenersi alle disposizioni del personale della Casa di Cura, seguendone con responsabilità e collaborazione le indicazioni che riceverà durante il ricovero
- Segnalare ogni possibile informazione utile per una corretta programmazione dell'assistenza.
- Rispettare le necessità degli altri pazienti
- Informare tempestivamente su eventuali rinunce a prestazioni già programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse
- Rispettare l'ambiente, usare con correttezza le attrezzature e gli arredi
- Rispettare le regole comuni, gli orari di visita fissati e l'organizzazione della struttura sanitaria, le esigenze di tutti i degenti e il divieto di fumo.



4. IL RICOVERO

In talune circostanze potremmo aver bisogno di trattare tuoi dati "particolari"

Il ricovero è il cuore pulsante della Clinica San Luca: 150 posti letto suddivisi nei nostri tre reparti di eccellenza (Chirurgia generale, Dietologia e Chirurgia del trattamento delle ferite difficili), due sale operatorie e il personale medico, socio-sanitario, infermieristico e amministrativo che collaborano quotidianamente al fine di offrire alta qualità in ogni parte dell'iter che si conclude con l'intervento.

RICOVERO ORDINARIO PROGRAMMATO

Il ricovero può avvenire in forma convenzionata con il S.S.N. o in regime privatistico oppure in convenzione diretta con fondi assicurativi convenzionati con la struttura.

L'Ufficio Accettazione fornisce tutte le informazioni relative alle tariffe economiche applicate all'interno della struttura.

PRENOTAZIONE RICOVERI

Servizio con operatore disponibile tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Anche in via telefonica ai numeri: 011.8602111 - 011.8602313 fax: 011.8602279

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Documento d'identità non scaduto

Codice fiscale

Ed inoltre, solo per i ricoveri convenzionati con il S.S.N.:

Tessera sanitaria

Richiesta di ricovero certificata dal medico di base.

ALTRI DOCUMENTI DA PORTARE

Esami ed eventuali consulenze specialistiche, visite o altri ricoveri effettuati precedentemente, eventuale terapia farmacologica in corso (liste dei farmaci o confezioni vuote degli stessi da mostrare ai Medici).

DIMISSIONE

Al momento della dimissione i medici curanti consegnano al paziente una relazione sanitaria destinata al proprio medico di fiducia, con l'indicazione della diagnosi, degli esami e delle cure effettuate durante il ricovero e con indicazione sia delle eventuali cure da seguire che delle visite di controllo.

CERTIFICATO DI DEGENZA

Durante e al termine del ricovero è possibile richiedere il Certificato di Degenza che viene rilasciato, per gli usi consentiti dalla legge, dall'Ufficio Accettazione e/o Cassa negli orari indicati.

CARTELLA CLINICA

Alla dimissione è possibile richiedere la fotocopia della cartella clinica alla Cassa nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.00.

La cartella clinica viene :

- Ritirata dal paziente o Suo delegato, munito di delega scritta e relativi documenti d'identità
- Inviata via posta raccomandata all' indirizzo indicato previa espressa richiesta.



5. CONVENZIONE CON ENTI E ASSICURAZIONI

La clinica San Luca è convenzionata per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali con la maggior parte degli Enti che gestiscono polizze salute.

Le Convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

- Convenzione diretta

L'ente convenzionato con la Clinica San Luca si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio Assistito.

E' l'ente stesso che provvede direttamente al pagamento delle prestazioni cliniche erogate.

Nel caso di pagamento parziale da parte dell'ente, è a carico del paziente il pagamento della quota di sua competenza(franchigia).

- Convenzione indiretta

Il paziente, usufruendo comunque di un listino particolare, paga in toto le prestazioni erogate dalla clinica E richiede poi il rimborso, completo o parziale, alla propria Assicurazione.

Per maggiori informazioni:

- Sui ricoveri è possibile contattare il numero 0118602210 o scrivere a ricoveri@clinciasanluca.com
- Sulle prestazioni ambulatoriali è possibile contattare il numero 0118602303 o scrivere a informazioni@clinciasanluca.com
- Sulle prestazioni di radiologia/tac è possibile contattare il numero 011.8602317 o scrivere a informazioni@clinciasanluca.com

Servizi On-Line

Il sito www.clinicasanluca.com fornisce informazioni cliniche aggiornate, con sezioni di approfondimento dedicate a specifiche attività della clinica.

Attraverso il sito è possibile inoltre accedere alla piattaforma di prenotazione on line per visite ed esami e consultare i propri appuntamenti.

Prenotazioni online

Con il servizio Prenotazioni on line su www.clinicasanluca.com/prenota è possibile prenotare visite ed esami in autonomia, scegliendo il giorno, il professionista, l'orario per poter effettuare il proprio controllo in regime privato oppure in convenzione con i fondi assicurativi.

E' possibile inoltre richiedere informazioni attraverso il form dedicato, i Nostri operatori risponderanno alle Vostre esigenze in tempi brevi.



6. INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

Cosa sapere

COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO IN OSPEDALE

La documentazione clinica preesistente (esami, radiografie, eventuali referti di precedenti ricoveri e/o visite). Biancheria intima, pantofole, pigiama, vestaglia, il necessario per l'igiene personale e gli asciugamani (per i ricoveri in regime S.S.N.). È consigliabile non portare oggetti di valore, gioielli, grosse somme di denaro, non lasciare incustoditi valori, borse e portafogli: il personale non ne è responsabile.

CAMERE

Tutte le camere sono al massimo a due posti letto, dotate di propri servizi igienici, televisore, telefono, impianti centralizzati di ossigeno ed aspirazione, impianto chiamata personale assistenza. Letti elettrici ad alta tecnologia garantiscono il massimo comfort al paziente.

In ogni reparto è presente una camera di soggiorno ad uso comune.

Le camere riservate al ricovero in regime privato sono ad un posto letto con poltrona relax, dotate di un ulteriore letto disponibile per l'accompagnatore, balcone privato, frigorifero, cassaforte. Alcune hanno a disposizione una luminosa camera di soggiorno antistante quella riservata alla degenza.

ORARI DI VISITA

In seguito all'emergenza COVID-19 e la graduale ripresa delle attività è necessario adattare le modalità di ingresso in ottemperanza alle linee di indirizzo regionali e normativa nazionale vigente.

Per proteggere i pazienti ed i professionisti le attività della clinica sono state riorganizzate per rendere ancora più sicuri i percorsi di cura.

È consigliabile quindi seguire le indicazioni del personale della clinica in merito alle visite ai degenti.

PASTI

Se non deve seguire una dieta particolare potrà scegliere con un giorno di anticipo i cibi per il pranzo e la cena in un apposito menù diverso per ogni giorno della settimana.

Orari indicativi: Colazione: ore 8.00 Pranzo: ore 12.00 Merenda: ore 15.00/16.00 Cena: ore 18.00 Camomilla: ore 19



7. ATTIVITA' AMBULATORIALE

L'attività ambulatoriale attiene alle seguenti specialità:

- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale e Trattamento Lesioni Cutanee Croniche
- Chirurgia vascolare e flebologia
- Chirurgia Bariatrica
- Diagnostica strumentale per immagini
- Dietetica e nutrizione clinica

- Endocrinologia
- Gastroenterologia - Endoscopia digestiva
- Ginecologia
- Laboratorio analisi
- Neurologia
- Pneumologia
- Radiologia/Tac
- Urologia

L'elenco delle prestazioni e degli esami effettuabili presso la nostra struttura è a Sua disposizione al Centralino e presso la Segreteria degli Ambulatori.

MODALITA' D'ACCESSO

Per ottenere una visita o altra prestazione specialistica o diagnostica erogate in regime S.S.N. è necessaria la richiesta del medico di base.

PAGAMENTO TICKET

La quota di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta dall'utente (ticket), varia seconda della prestazione e della legislazione in vigore. Il ticket deve essere pagato presso l'ufficio cassa prima dell'esecuzione dell'esame o della visita.

PRENOTAZIONI

Orario: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.00

Sabato dalle 8.30 alle 13.00, Domenica e festivi chiuso.

- Telefonicamente : 011.8602303/011.8602317
- On line collegandosi alla pagina www.clinicasanluca.com/prenota
- Servizio con operatori disponibili presso i locali del Poliambulatorio
- Tramite e-mail scrivendo informazioni@clinicasanluca.com

CONSEGNA REFERTI

I referti vengono di norma consegnati al termine dell'effettuazione. Nel caso sia prevista la consegna successiva dei risultati, il ritiro, concordato con l'utente, dovrà avvenire direttamente o con delega, previa esibizione di documento d'identità. La consegna avviene presso l'Ufficio Cassa nel seguente orario:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.00

Sabato 08.30 alle 13.00, Domenica e festivi chiuso.

I referti non vengono comunicati telefonicamente (D. Lgs. 196/03).



8. VERIFICA

Qualità dei Servizi

“San Luca” è tenuta a garantire il rispetto degli standard di qualità dichiarati. A tal fine procede alla verifica del mantenimento dei livelli di qualità garantiti attraverso:

- Indagini periodiche per valutare il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi, che vengono effettuate tramite questionari
- Rilevazioni sistematiche interne
- Controlli periodici e a campione.

La segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti deve essere rivolta al Caposala o direttamente alla Direzione Sanitaria utilizzando la scheda predisposta che può ritirare presso il Servizio Informazioni all’entrata della Clinica.

Al momento dell’accettazione o della prestazione ambulatoriale, pertanto, Le viene consegnato un breve Questionario sulla soddisfazione degli utenti.

La preghiamo di compilarlo e, al momento delle dimissioni o alla fine della prestazione ambulatoriale, di imbucarlo nell’apposito contenitore posto all’ingresso.

Le Sue opinioni sono infatti un utile riscontro al nostro impegno per offrire un servizio di qualità e un indispensabile strumento per la verifica e per il miglioramento degli standard.



9. COME RAGGIUNGERCI

La CASA DI CURA SAN LUCA S.p.a.si trova in Strada della Vetta 3 a Pecetto Torinese

Come arrivare da Torino e dintorni:

«San Luca» è situata al centro di un’ampia distesa verde, in parte a giardino ed in parte a parco, sulla collina di Torino, a circa 6 km da piazza Vittorio Veneto e a circa 8 km dal centro di Chieri.

AUTOBUS

I collegamenti con Torino, Pecetto e Chieri sono assicurati dalla Società di Autotrasporti CAVOURESE con un servizio che copre tutto l’arco della giornata.

Capolinea TORINO: corso San Maurizio, corsia centrale, tra via Vanchiglia e via Bava

Fermata SAN LUCA: interno piazzale Clinica Fermata PECETTO: via Umberto I

Fermata CHIARI: via Vittorio Emanuele

Gli orari sono disponibili presso il Centralino.

TAXI

L'addetto al Centralino è a Sua disposizione per contattare il servizio di Taxi.

PARCHEGGIO

Ampio parcheggio multipiano gratuito e spazi di parcheggi gratuiti all'interno ed all'esterno del piazzale della Clinica.



10. NUMERI UTILI

-
- CENTRALINO / INFORMAZIONI 011/8602111

 - PRENOTAZIONI POLIAMBULATORIO 011/8602303

 - PRENOTAZIONI ESAMI RADIOLOGICI 011/8602317

 - PRE-RICOVERI 011/8602129

 - PRENOTAZIONE RICOVERI 011/8602313 – 011/8602111

 - CASSA 011/8602210

 - UFFICIO AMMINISTRATIVO 011/8602298

 - CARTELLE CLINICHE 011/8602226

 - SEGRETERIA DIREZIONE SANITARIA 011/8602226

