

# Carta dei Servizi

Questo documento ha lo scopo di illustrare brevemente Humanitas Cellini per aiutare i cittadini a conoscerci, a 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.

Direttore sanitario  
Professor Roberto Russo



## Chi siamo

**Humanitas Cellini** è una struttura polispecialistica accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale dal 2003.

Per completare la sua offerta e l'accessibilità ai residenti dell'area Torino Nord-Ovest, la Clinica dispone di un centro ambulatoriale, il Centro medico San Luca, nell'area di Rivoli, dove vengono svolte prestazioni diagnostiche e riabilitative complementari a quelle di ricovero.

**Humanitas Cellini** fa parte del gruppo Humanitas presente in Italia (Milano, Bergamo, Torino, Castellanza e Catania) con una rete di ospedali e centri medici che si caratterizzano per qualità, sicurezza, ricerca, alta specializzazione, cultura medica diffusa e umanizzazione.

# INDICE

1. MISSION E VALORI	pag. 5
2. I PRINCIPI FONDANTI	pag. 6
3. IL NOSTRO OSPEDALE	pag. 8
4. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	pag. 10
5. IL RICOVERO	pag. 12
6. L'ATTIVITA' AMBULATORIALE	pag. 17
7. I SERVIZI	pag. 20
8. COME RAGGIUNGERCI	pag. 24
9. INFORMAZIONI UTILI	pag. 25

# 1 MISSION E VALORI

## Mission

Migliorare la vita delle persone, grazie a cure e servizi sempre più efficaci e a un'organizzazione innovativa

e sostenibile.

Investire in una ricerca che abbia un impatto concreto sul progresso della Medicina.

Formare una nuova generazione di professionisti attraverso un modello che unisce Clinica, Ricerca e Università.

## I nostri valori

### Eccellenza

Offrire ai nostri pazienti le cure e l'assistenza migliori, minimizzando l'impatto ambientale. Misurare in modo trasparente e innovativo la qualità dei nostri risultati. Coniugare sviluppo, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

### Innovazione

Investire nella ricerca clinico-scientifica e in tecnologie e strutture all'avanguardia per trovare nuove cure. Sviluppare modelli organizzativi e gestionali fondati sulla qualità dei percorsi di cura e sulla valutazione e gestione del rischio. Formare una nuova generazione di professionisti in una dimensione internazionale.

### Responsabilità

Essere una comunità di professionisti che lavora in squadra per raggiungere obiettivi comuni e condivisi con gli stakeholder. Garantire a chi merita possibilità di crescita professionale all'interno di un contesto etico e inclusivo. Essere esempio gli uni per gli altri.

### Passione

Lavorare con creatività ed energia. Curare ogni dettaglio, perché è la passione per la cosa in sé che ci porta lontano. Sentirci e far sentire i pazienti come a casa.



# 2

## I PRINCIPI FONDANTI

**Humanitas Cellini** si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

**Eguaglianza.** Ogni malato ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

**Imparzialità.** I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità.** Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

**Diritto di scelta.** Conformemente alle normative vigenti, il cittadino ha il diritto di scegliere tra le strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.

**Partecipazione.** Deve essere garantita la partecipazione consensuale del cittadino alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge. Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso della struttura. Il cittadino può produrre memorie, documenti, prospettare informazioni, e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il cittadino può compilare, per valutare i servizi erogati, appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

**Efficacia ed efficienza.** Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le conoscenze tecnico scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

**Doveri dei cittadini.** Devono essere rispettati da parte dei cittadini i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate, con la volontà di collaborare con il personale medico ed infermieristico e nell'osservanza delle regole e delle norme di Humanitas Cellini.

Humanitas Cellini riconosce alle persone che accedono all'Istituto i seguenti **diritti**:

- di essere **curato e assistito** in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie;
- al **rispetto della dignità e delle convinzioni personali**, senza alcuna discriminazione di età, sesso, gruppo etnico di appartenenza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di **ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi e cura**. Le informazioni devono quindi essere rese con modalità comprensibili e devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti al trattamento. Il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del suo rifiuto e sulle alternative terapeutiche.
- di **richiedere un consulto ad altro professionista**, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione;
- al **rispetto della riservatezza** nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate;
- ad una **appropriata valutazione e gestione del dolore**;
- di **esprimere il proprio parere** attraverso le modalità messe a disposizione e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.
- ad una **assistenza rispettosa e compassionevole in punto di morte**.

Gli ospiti di Humanitas Cellini hanno il **dovere** di:

- di **mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso** verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale;
- di **usare i telefoni cellulari solo negli spazi comuni**, con esclusione delle aree in cui è vietato. Rispettare il divieto di fumare in vigore in tutto l'Istituto.

# 3

## IL NOSTRO OSPEDALE

Humanitas Cellini si sviluppa su diversi edifici collegati tra loro.

L'edificio principale si trova in via Benvenuto Cellini 5 ed è composto da cinque piani fuori terra e uno interrato: è formato da due corpi, uno dedicato alle degenze e uno al poliambulatorio, collegati tra di loro al piano terra.

L'edificio di via Tommaso Grossi è composto da quattro piani fuori terra e uno interrato, con una superficie di circa 3.500 mq ed è collegato all'edificio principale attraverso un passaggio al piano interrato ed altri due sopraelevati.

Nell'edificio di via Benvenuto Cellini 2 trovano invece posto il Centro prelievi e il Centro odontoiatrico di Humanitas Cellini nonché gli sportelli del Cup (Centro unificato prenotazione).

L'Humanitas Medical Care di via Muratori 25, angolo via Cellini, comprende nove ambulatori specialistici, confortevoli e dotati di tecnologie all'avanguardia. Dedicati all'Oculistica, al Centro multidisciplinare della tiroide, alla Dermatologia, alla Gastroenterologia all'Ortopedia e all'Urologia.

L'ospedale, situato in una zona ad alta densità abitativa vicina ai principali ospedali regionali, è servito in modo efficace dai mezzi di trasporto pubblici ed è facilmente raggiungibile dalle autostrade e dalle stazioni ferroviarie cittadine.

Per completare la sua offerta e l'accessibilità ai residenti dell'area Nord-Ovest di Torino, Humanitas Cellini dispone anche del Centro Medico San Luca, centro ambulatoriale situato nell'area di Rivoli, dove vengono svolte prestazioni diagnostiche e riabilitative complementari a quelle di ricovero.

### Sale Operatorie

Humanitas Cellini conta su due blocchi operatori distinti, costituiti da otto sale operatorie e una sala di Emodinamica ed Elettrofisiologia che garantiscono il rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici.

### Degenze

Le degenze sono costituite da camere a uno-due letti dotate di servizio igienico autonomo, televisore e aria condizionata.

## Ambulatori

L'attività ambulatoriale di Humanitas Cellini si svolge in 32 sale di visita specificatamente attrezzate e dotate di confortevoli zone riservate all'attesa.

Il **Centro medico San Luca di Rivoli** comprende sei sale da visita, una sala prelievi e due palestre attrezzate per la Fisiokinesiterapia.

## Area di Diagnostica per Immagini

L'area dispone di tutte le attrezzature di un moderno servizio ed è in grado di eseguire:

Diagnostica per immagini

- Ecografia
- Ecotomografia
- Onde d'urto
- Radiodiagnostica
- Risonanza Magnetica
- TAC
- TAC Cone Beam.

## Laboratorio analisi

Il Laboratorio esegue tutti gli esami necessari per una diagnostica accurata.

## Diagnostica cardiologica e vascolare

Si eseguono gli esami:

- Ecocardiografia sotto stress farmacologico
- Ecocardiogramma
- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Holter ECG/Holter pressorio
- Test ergometrico (o da sforzo).

# 4

## LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Unità operative	Responsabile
Allergologia	
Anestesia e rianimazione - Terapia intensiva	Dott. Giuseppe Gorgoni
Cardiologia	Dott.ssa Patrizia Presbitero Dott. Francesco Milone
Chirurgia del ginocchio	Dott. Maurizio Forti
Chirurgia del piede	Dott. Luigi Milano
Chirurgia dell'anca	Dott. Carlo Alberto Buratti
Chirurgia della mano	Dott. Bernardino Panero
Chirurgia generale	Dott.ssa Maria Paola Bellomo
Chirurgia plastica	
Chirurgia uretrale-genitale	Dott. Enzo Palminteri
Chirurgia vascolare	Dott. Farhang Farsi
Chirurgia vertebrale II	Dott. Marco Brayda-Bruno
Chirurgia vertebrale III	Dott. Carlo Alberto Benech
Chirurgia vertebrale IV	Dott. Marco Mannino
Chirurgia vertebrale VI	Dott. Alessandro Longo
Chirurgia vertebrale VIII	Dott. Stefano Aleotti
Dermatologia	
Diabetologia e malattie del metabolismo	
Diagnostica per immagini	Dott. Andrea Genovesio
Ematologia e Centro TAO	
Endocrinologia	
Fisiatria	Dott. Carlo Mariconda
Gastroenterologia	Dott. Matteo Goss
Ginecologia	
Interventistica vascolare	Dott. Claudio Rabbia
Medicina interna	
Nefrologia	
Neurologia	
Oculistica I	Dott. Gunnar Thomke
Oculistica II	Dott. Marco Jacobbi Dott. Felice Miranti
Oculistica III	Dott. Alberto Bellone
Ortopedia II	Dott. Roberto Ravera
Ortopedia III	Dott. Daniele Comba
Otorinolaringoiatria	Dott. Maurizio Catalani
Pneumologia	Dott. Valter Brossa
Reumatologia	
Servizi diagnosi di laboratorio	

Servizio di guardia interna interdivisionale	Dott.ssa Sandra Alban
Servizio Infermieristico Ambulatoriale	
Servizio Infermieristico Domiciliare	
Terapia antalgica	Dott. Giuseppe Gorgoni
Urologia	Dott.ssa Giuseppina Cucchiareale
Urologia II	Dott. Paolo Calvi
Urologia IV	Dott. Mauro Mari

# 5

## IL RICOVERO

### SPECIALITÀ CLINICHE ACCREDITATE CON SSN (SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE)

- Anestesia e Terapia intensiva
- Chirurgia vascolare
- Interventistica cardiologica (solo per residenti fuori regione)
- Interventistica vascolare
- Ortopedia
- Urologia.

13

### Prenotazione ricoveri ordinari con il Servizio Sanitario Nazionale

La prenotazione per il ricovero avviene dopo l'indicazione di intervento chirurgico fornita da un chirurgo di Humanitas Cellini al termine della visita specialistica.

Le richieste di ricovero vanno rivolte telefonicamente al numero 011.3027.3027 o di persona presso l'Ufficio prenotazione ricoveri di via Benvenuto Cellini 2. Per informazioni e orari visita il sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it)

### Liste d'attesa

I pazienti che devono essere sottoposti a intervento chirurgico vengono inseriti in una lista d'attesa attraverso un sistema informatizzato. La lista d'attesa è determinata dalla classe di priorità dell'intervento e dalla data della proposta di ricovero secondo disposizioni di legge. I dati delle liste d'attesa sono comunicati alla Regione secondo le norme vigenti.

### Documentazione necessaria per il ricovero

- impegnativa di ricovero su ricettario regionale
- tessera TEAM
- documento d'identità valido
- tesserino del codice fiscale
- proposta di ricovero ospedaliero redatta dal medico specialista.

Per i cittadini non residenti in Italia:

- se appartenenti alla Comunità Europea è necessaria la tessera TEAM per usufruire dell'assistenza sanitaria medicalmente necessaria durante il temporaneo soggiorno in Italia. Per le cure e i ricoveri programmati è necessario il Modello S2 da presentare preventivamente all'ASL di competenza;
- se stranieri senza permesso di soggiorno, per usufruire delle cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti o comunque essenziali, è necessario prima rivolgersi all'ASL per il rilascio del tesserino con codice STP.

## Prericoveri

Per i ricoveri di tipo chirurgico, qualche settimana prima dell'intervento vengono programmati alcuni esami prericovero per verificare l'idoneità del paziente.

## RICOVERI E PRESTAZIONI PRIVATE IN LIBERA PROFESSIONE

Il paziente condivide con lo specialista prescelto e con l'Ufficio programmazione ricoveri le modalità e i tempi di accesso dei ricoveri e delle prestazioni private in libera professione.

Tutti i costi relativi alle prestazioni della struttura vengono preventivati secondo il Tariffario vigente di Humanitas Cellini.

I ricoveri a pagamento comprendono particolari comfort alberghieri aggiuntivi: quotidiani, ciabatte, pochette, asciugamani, biancheria da bagno, camera singola.

## Convenzioni con Enti e Assicurazioni

Humanitas Cellini dispone di un elenco degli Enti assicurativi convenzionati e di eventuali preventivi di spesa.

Per informazioni e interfaccia tra compagnie assicurative e gruppi mutualistici privati convenzionati con l'ospedale è necessario telefonare al numero 011/3027.3027 oppure consultare il sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it).

## INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

### Cosa portare per il soggiorno in ospedale

È indispensabile portare con sé (da consegnare al coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso in ospedale) tutti gli esami o le cartelle

cliniche precedenti e le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo per la toeletta personale, asciugamani e fazzoletti possibilmente di carta. È preferibile, quando possibile, portare valige non rigide. Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

## Accoglienza

All'atto del ricovero, il paziente si deve presentare presso il reparto indicato dall'Ufficio Ricoveri mediante apposita comunicazione.

15

## Servizio religioso

Per l'assistenza religiosa e per la confessione di rito cattolico, i degenti possono telefonare al numero 011. 6698650.

Per i pazienti di altro culto è possibile ottenere l'assistenza religiosa facendone richiesta al coordinatore infermieristico del reparto di degenza.

## I pasti

La colazione viene servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 12.30 e la cena alle ore 19.00. Il paziente può optare per diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.

## Dimissioni

All'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

- relazione clinica destinata al medico di medicina generale
- documentazione clinica personale portata dal paziente.

## Richiesta copia della cartella clinica

È possibile richiedere la copia di cartella clinica relativa al ricovero:

- presso il CUP in via Cellini 2/A dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 18.30
- inviando il modulo di richiesta via fax allo 011.30275245
- inviando il modulo di richiesta a [cartelle.cliniche@clinicacellini.it](mailto:cartelle.cliniche@clinicacellini.it).

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it).

**Attenzione:** qualora la richiesta avvenga tramite fax o e-mail è necessario allegare copia di un documento d'identità del richiedente.

È indispensabile fornire il numero di cellulare a cui sarà inviato sms con l'avviso di ritiro/spedizione/download.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento di una tariffa prefissata, mediante:

- download via web
- invio all'interessato a mezzo posta
- rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente
- rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.

16

In ottemperanza alle disposizioni in tema di privacy, i soggetti autorizzati alla prenotazione sono:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenne emancipato)
- genitore del minore (o esercente la patria potestà)
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale
- erede, munito di documento che ne attesti la qualifica, o atto notorio.

Per eventuali chiarimenti o informazioni può rivolgersi al numero 011.3027.5250 dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 o scrivere a [cartelle.cliniche@clinicacellini.it](mailto:cartelle.cliniche@clinicacellini.it).

## Fumo

Humanitas Cellini è un istituto libero dal fumo.

È assolutamente vietato fumare in questa struttura: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.

# 6

## ATTIVITÀ AMBULATORIALE

### SPECIALITÀ CLINICHE

- Allergologia
- Andrologia
- Cardiologia\*
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Chirurgia vascolare\*
- Centro della Tiroide
- Centro TAO\*
- Check Up
- Dermatologia
- Diabetologia
- Dietologia e nutrizione
- Ematologia
- Endocrinologia
- Gastroscoopia ed Endoscopia digestiva
- Ginecologia
- Medicina interna
- Medicina vertebrale
- Nefrologia
- Neurochirurgia\*
- Neurologia\*
- Oculistica
- Odontoiatria
- Ortopedia (mano, spalla, anca, ginocchio e piede)\*
- Otorinolaringoiatria\*
- Pneumologia\*
- Pneumologia post-Covid\*
- Proctologia
- Reumatologia
- Terapia antalgica
- Urologia\*

17

\*anche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.).

### Prenotazioni esami e visite specialistiche ambulatoriali

Si possono prenotare:

- visite e prestazioni di specialistica ambulatoriale:

- telefonicamente al numero 011.3027.3027 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00;
- di persona presso l'Accettazione centrale di via Benvenuto Cellini 2 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00 e il sabato dalle 10.00 alle 11.00; oppure, per prestazioni private, presso l'Accettazione Libera Professione di Via Tommaso Grossi 23 o di Via Ludovico Muratori 25, dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00.
- tramite il form presente sul sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it)
- **esami di radiologia tradizionale, ecografia, Tac, Risonanza Magnetica:**
  - telefonicamente al numero 011.3027.3027 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00;
  - di persona presso la segreteria di Radiologia (via Benvenuto Cellini 5, piano interrato) dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00.
  - tramite il form presente sul sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it).
- **esami di laboratorio**
  - telefonicamente al numero 011.3027.3027
  - oppure sul sito [prenota.humanitas.it](http://prenota.humanitas.it)

## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà il ticket quando previsto.

Per alcune prestazioni sono in vigore le tariffe istituzionali dell'ospedale che vengono comunicate su richiesta.

## Documenti necessari per l'attività ambulatoriale

Per le prestazioni accreditate col Servizio Sanitario Nazionale e per quelle di Radiodiagnostica per immagini, al momento della prenotazione è necessario esibire:

- la richiesta del medico di Medicina generale su ricettario regionale
- un documento d'identità valido
- la tessera sanitaria regionale
- eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket.

Viene inoltre richiesta la sottoscrizione del modulo per la tutela della privacy.

## Ritiro referti

I referti possono essere ritirati da:

- Soggetto interessato, previa esibizione del foglio di promemoria del ritiro rilasciato in fase di accettazione e del documento di riconoscimento.
- Genitore titolare della responsabilità genitoriale, previa esibizione del foglio di promemoria del ritiro rilasciato in fase di accettazione e con copia del documento di riconoscimento del genitore; copia documento di riconoscimento del minore; dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà attestante la rappresentanza genitoriale (scaricabile dal sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it))
- Delegato dal genitore del minore, previa esibizione del foglio di promemoria del ritiro rilasciato in fase di accettazione e sottoscritta dal genitore; delega per il ritiro di referti di un minore ad opera di un soggetto terzo (scaricabile dal sito [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it)) copia del documento di riconoscimento del delegante e del delegato; copia documento di riconoscimento del minore)
- Tutore o Amministratore di sostegno o Curatore, previo rilascio della copia della sentenza attestante lo stato di interdizione o di inabilitazione e copia della nomina; copia documento di riconoscimento del paziente interdetto, inabilitato o soggetto ad amministrazione di sostegno, copia del documento di riconoscimento del tutore o del curatore o dell'amministratore di sostegno)
- Delegato, previo rilascio della delega sottoscritta dall'interessato sul modulo di promemoria del ritiro e copia del documento di riconoscimento del delegante e del delegato.

NB: Il ritiro del referto del test HIV non è delegabile in nessun modo.

## Esami e visite specialistiche ambulatoriali

Esiste in Humanitas Cellini la possibilità di sottoporsi a visite specialistiche e attività strumentali ambulatoriali a pagamento e/o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi Malattia che danno diritto alla possibilità di scegliere il medico curante.

# 7 I SERVIZI

## Ufficio di Relazioni con il Pubblico

Al fine di tutelare i diritti dell'utente da atti o comportamenti non conformi, Humanitas Cellini ha distribuito i compiti istituzionali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14, tra le seguenti funzioni:

- **Direzione Sanitaria:** tutela l'utente dai comportamenti nei quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, gestisce eventuali reclami.
- **Servizio al Cliente:** fornisce tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dall'ospedale e alle modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente
- **Ufficio Qualità:** analizza i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e promuove iniziative volte alla valutazione della qualità percepita.

20

## Gestione reclami

I reclami possono essere verbali o redatti liberamente, anche per mezzo della posta elettronica, dall'interessato e dagli accompagnatori nonché da chiunque abbia rilevato un disservizio. Sarà data tempestiva informazione all'utente circa la segnalazione inoltrata. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata.

## Verifica degli impegni

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi è reso possibile dall'analisi dei reclami e dei questionari di gradimento, oltre che dalla verifica del mantenimento degli standard prefissati annualmente e dal periodico Riesame della Direzione. Sono inoltre svolte verifiche ispettive interne, per garantire il mantenimento della conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.

Humanitas Cellini ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

## Semplicità

- prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali al numero 011/3027.3027 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.00;
- chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi;
- modalità di pagamento semplificate (anche con assegni, Bancomat e Carte di Credito: Visa, Carta-sì, Eurocard/Mastercard) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30;
- possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

## Informazione e privacy

Sono garantiti:

- un'accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- la partecipazione informata del degente alle cure fornite;
- il diritto alla privacy assicurato dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

## Sicurezza

Humanitas Cellini presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

## Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto impiego di materiali monouso;
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati a livello internazionale;
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli;
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

## Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna;

- impianti Tv di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno e all'interno della Struttura.

## Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio;
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio;
- pannelli di istruzione nei corridoi e nelle singole camere di degenza;
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza;
- addestramento del personale di reparto;
- presenza di squadra d'emergenza addestrata.

22

## Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge;
- impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni);
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici;
- servizio di manutenzione sempre presente 365 giorni l'anno con reperibilità negli orari notturni.

## Piano di sicurezza

Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e nel rispetto della normativa.

## Impianti tecnologici

- impianti tecnologici a norma di legge;
- controlli periodici della sicurezza meccanica.

## Punto ristoro

Sono a disposizione distributori automatici di bibite, caffetteria e snack funzionanti con monete.

## Telefono

Nelle zone segnalate non si possono utilizzare telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Qualora il paziente non avesse un telefono cellulare personale, sono a disposizione dei dispositivi cordless in ogni reparto.

## Accessibilità

Humanitas Cellini è strutturato per essere accessibile anche ai portatori di handicap.

## Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.

# 8

## Come raggiungerci

Presso la reception all'ingresso sono disponibili informazioni sui mezzi di trasporto che raggiungono Humanitas Cellini. Tramite la reception è possibile prenotare un taxi urbano, attraverso l'Ufficio programmazione ricoveri e il reparto di degenza si può invece prenotare un'autoambulanza.

24

### In automobile

Dall'uscita delle autostrade Milano, Genova e Piacenza, e tangenziale Sud percorrere corso Trieste in direzione Torino centro; proseguire in corso Unità d'Italia; proseguire per corso Achille Mario Dogliotti; svoltare a sinistra in corso Bramante; svoltare a destra in via Nizza; svoltare a sinistra in via Benvenuto Cellini.

### Con i mezzi pubblici

In tram e autobus: n° 1, 17, 18, 24, 34, 35, 66.

In Metropolitana: fermata Carducci, linea 1.

# 9

## INFORMAZIONI UTILI

### Contatti

Centralino

011.30271

Informazioni e prenotazioni

011.3027.3027

25

*Questa Carta dei Servizi è disponibile sul sito web [www.clinicacellini.it](http://www.clinicacellini.it) e se ne può richiedere copia in accettazione o presso i reparti di degenza e la segreteria degli ambulatori.*

**Ultimo aggiornamento: settembre 2023**

# HUMANITAS

CELLINI

Direttore Sanitario: Professor Roberto Russo

Casa di Cura Cellini  
Via Benvenuto Cellini, 5  
10126 - TORINO