

Carta dei Servizi

Informazioni utili per vivere
al meglio il soggiorno in ospedale.

Chi siamo

Nel 1914 è nata la Fondazione della “Casa di Salute” di via Cellini a opera del prof. Giacinto Giordano, medico chirurgo torinese.

Nel 1944 i bombardamenti durante la Seconda Guerra Mondiale sulla città di Torino distruggono in parte la Clinica, che verrà ricostruita nel 1951.

Il primo ampliamento della struttura originale si svolge nel 1968, anno in cui viene acquisita l'edificio di via Grossi e la costruzione della passerella di collegamento tra le due strutture.

Humanitas Cellini nel 2000 entra a far parte del gruppo Humanitas presente in Italia (Milano, Bergamo, Torino, Castellanza, Catania e Messina) con una rete di ospedali e centri medici che si caratterizzano per qualità, sicurezza, ricerca, alta specializzazione, cultura medica diffusa e umanizzazione.

Nel 2003 ottiene l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

Nel 2023 Humanitas Cellini ha ottenuto il primo Accreditamento **Joint Commission International** – primo ospedale insieme ad Humanitas Gradenigo ad ottenerlo in Piemonte. E nel 2024 AGENAS lo ha riconosciuto tra i migliori ospedali ortopedici italiani.

Per completare la sua offerta, la Clinica dispone di due centri ambulatoriali:

- **Humanitas Medical Care San Luca** a Cascine Vica Rivoli.
- **Humanitas Medical Care Lingotto**.

INDICE

1. MISSION E VALORI	pag. 5
2. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	pag. 6
3. IL NOSTRO OSPEDALE	pag. 8
4. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	pag. 10
5. IL RICOVERO	pag. 12
6. L'ATTIVITÀ AMBULATORIALE	pag. 17
7. I SERVIZI	pag. 20
8. COME RAGGIUNGERCI	pag. 23
9. INFORMAZIONI UTILI	pag. 24

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.

5

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

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Diritti e doveri dei pazienti

Humanitas Cellini fornisce servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato enunciati nel 2002 da activecitizenship.net.

6

I diritti dei pazienti

1. **Diritto alle cure:** ogni persona ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sull'evidenza, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
2. **Diritto al rispetto del tempo:** ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, nonché ad essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi.
3. **Diritto alla partecipazione e all'informazione:** ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.
4. **Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al consenso informato:** ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato. Ogni persona ha diritto ad essere accuratamente informata e ad esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche. Il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche. Inoltre il paziente ha il diritto, di fornire le proprie Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) alla Direzione Sanitaria.
5. **Diritto di second opinion:** ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente ha anche 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.

7. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.
8. **Diritto all'esercizio del culto:** ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto ed alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta.
9. **Diritto a cure centrate sul paziente:** ogni persona ha diritto a programmi diagnostici-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e ad una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia.
10. **Diritto all'accesso alla documentazione clinica:** ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.
11. **Diritto di esprimere il proprio parere:** ogni persona ha il diritto 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.
12. **Diritto dei familiari e caregiver:** Humanitas Cellini riconosce il ruolo essenziale di familiari e caregiver nel percorso di cura. Nel rispetto della volontà del paziente e della privacy, essi hanno diritto a ricevere informazioni chiare, a essere coinvolti nelle decisioni assistenziali e nella pianificazione della dimissione. La struttura garantisce accoglienza, ascolto e supporto, fornendo indicazioni su accessi e regole organizzative. In caso di incapacità del paziente, i familiari partecipano alle decisioni secondo la normativa vigente. È inoltre garantita la possibilità di segnalare criticità all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e contribuire al miglioramento dei servizi.

I doveri dei pazienti

Tutti gli ospiti di Humanitas Cellini, nello spirito un rapporto di reciproca fiducia hanno il dovere 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.
- Attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.
- Comunicare con trasparenza e fiducia con il personale sanitario esprimendo eventuali dubbi circa le cure proposte, così da favorire attivamente la relazione di cura.

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'Ocullistica, al Centro multidisciplinare della tiroide, alla Dermatologia, alla Gastroenterologia all'Ortopedia e all'Urologia.

Humanitas Cellini, 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, la Clinica dispone di due centri ambulatoriali:

- **Humanitas Medical Care San Luca** storico poliambulatorio specialistico accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale situato a Cascine Vica, Rivoli, alle porte di Torino. Offre un punto prelievi, diagnostica avanzata, visite specialistiche e un centro di Fisioterapia e Riabilitazione.
- **Humanitas Medical Care Lingotto**, situato dentro al Centro Commerciale Lingotto, in un luogo simbolo di Torino, presenta un'area ambulatoriale multi specialistica, un punto prelievi convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e una palestra dedicata alla Riabilitazione.

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.

9

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)
- Tac HeartFlow

4

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

SPECIALITÀ CLINICA

Specialità Cliniche	Referente
Anestesia e rianimazione - Terapia intensiva	Dott. Giuseppe Gorgoni
Cardiologia	Dott.ssa Patrizia Presbitero Dott. Francesco Milone
Centro della tiroide	Dott. Roberto Garberoglio
Chirurgia del ginocchio	Dott. Maurizio Forti
Chirurgia del piede	Dott. Luigi Milano
Chirurgia dell'anca	Dott. Alberto Nicodemo
Chirurgia della spalla	Dott. Massimo Brignolo
Chirurgia della mano	Dott. Bernardino Panero
Chirurgia generale	Dott.ssa Maria Paola Bellomo
Chirurgia uretrale-genitale	Dott. Enzo Palminteri
Chirurgia vascolare	Dott. Farhang Farsi
Chirurgia vertebrale II	Dott. Marco Brayda-Bruno
Chirurgia robotica vertebrale	Dott. Carlo Alberto Benech
Neurochirurgia e Chirurgia vertebro-midollare	Dott. Marco Mannino
Chirurgia Vertebrale Complessa	Dott. Alessandro Longo
Chirurgia vertebrale VIII	Dott. Marco Muratore
Diagnostica per immagini	Dott. Ernesto La Paglia
Gastroenterologia	Dott. Matteo Goss
Interventistica vascolare	Dott. Claudio Rabbia
Oculistica I	Dott. Gunnar Thomke
Oculistica II	Dott. Marco Jacobbi Dott. Felice Miranti
Oculistica III	Dott. Alberto Bellone
Oculistica IV	Dott. Claudio Panico

Ortopedia II - Centro di chirurgia della Spalla	Dott. Roberto Ravera
Otorinolaringoiatria	Dott. Maurizio Catalani
Pneumologia	Dott. Valter Brossa
Terapia antalgica	Dott. Giuseppe Gorgoni
Urologia I	Dott.ssa Giuseppina Cucchiarale
Urologia II	Dott. Paolo Calvi
Urologia IV	Dott. Mauro Mari

ALTRE SPECIALITÀ

- Allergologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia plastica
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia
- Diagnostica
- Diabetologia e malattie del metabolismo
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina interna
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

5

IL RICOVERO

SPECIALITÀ CLINICHE ACCREDITATE CON SSN (SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE)

Lista specialità

- Anestesia e Terapia intensiva*
- Cardiologia e Interventistica cardiologica (solo per residenti fuori regione)*
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare*
- Interventistica vascolare*
- Medicina interna
- Neurochirurgia
- Oculistica*
- Ortopedia*
- Otorinolaringoiatria
- Urologia*

*anche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

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

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.

Ricovero ordinario

È un episodio di ricovero di durata superiore a un giorno. Durante il ricovero il paziente è tenuto a rispettare le regole e le indicazioni dell'ospedale ed è affidato al personale dell'ospedale per tutto ciò che riguarda l'assistenza. In ogni reparto il personale di assistenza è organizzato da un Coordinatore infermieristico che è

la figura alla quale rivolgersi anche per eventuali esigenze (esempio: permessi di entrata in reparto in orari diversi da quelli consentiti).

Day Hospital e Day Surgery

È una forma di ricovero programmato della durata di una sola giornata o di cicli di giornate non consecutive. Nel caso di ricovero per intervento chirurgico può comprendere anche la notte. L'indicazione al ricovero è sempre di pertinenza del medico.

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.

13

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

Pazienti privati e convenzionati

Humanitas Cellini dispone di stanze di degenza dedicate ai pazienti privati e convenzionati per ricoveri a pagamento e/o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, che danno diritto a:

- possibilità di scegliere il proprio medico curante;
- camera singola;
- particolari comfort alberghieri.

Il paziente che intende essere ricoverato in regime privato può prenotare una visita specialistica presso gli ambulatori o gli studi privati autorizzati, dove i

medici dell'ospedale svolgono la loro Libera professione. La data del ricovero viene stabilita di comune accordo tra il medico specialista e il paziente.

L'Ufficio Libera professione contatterà direttamente il paziente per la consegna della cartella clinica e delle fatture inerenti il ricovero a pagamento. Quest'ultimo è contestuale al ritiro della documentazione, salvo accordi diversi tra il paziente e l'Ufficio Libera professione.

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.

14

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

Cosa portare per il soggiorno in ospedale

DOCUMENTAZIONE

- Tessera sanitaria in corso di validità
- Documento di identità in corso di validità
- Documentazione clinica, ovvero tutti gli esami e i referti di visite recenti (indicativamente 6 mesi/1 anno), compresi quelli già visionati dai medici dell'ospedale:
 - esami del sangue
 - visite specialistiche
 - fogli di dimissione ricoveri precedenti (anche antecedenti all'anno)
 - referti di endoscopia
 - radiografie
 - TAC e/o Risonanze magnetiche

FARMACI

- L'elenco dei farmaci assunti (possibilmente stampato dal proprio medico curante): sarà utile per un maggior controllo sulle terapie prescritte durante il ricovero.
- I farmaci assunti, nelle loro confezioni originali e integre.

ABBIGLIAMENTO

Se è previsto pernottamento

- Pigiama e/o camicia da notte
- Vestaglia o tuta da ginnastica
- Pantofole chiuse, con suola antiscivolo e preferibilmente chiusura a strappo

- Effetti per l'igiene personale e asciugamano

Se non è previsto pernottamento

- Abbigliamento comodo e facile da sfilare (es. tuta da ginnastica con apertura a cerniera sul fronte, pantalone morbido etc.)
- Scarpe chiuse, comode

ASSOLUTAMENTE DA EVITARE: Infradito, ciabatte e scarpe con tacco.

Non portare con sé oggetti di valore o ingenti somme di denaro.

Humanitas Cellini non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

15

Accoglienza

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

Servizio religioso

È a disposizione una chiesa dedicata al culto cattolico (situata al piano -1 della Clinica Cellini).

Per l'assistenza religiosa, ogni venerdì è presente un diacono a disposizione per le necessità spirituali. Per le urgenze è garantita un'assistenza religiosa disponibile H24 (sacerdote ospedale Humanitas Gradenigo).

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. Il paziente può optare per diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche. Sono disponibili diverse tipologie di dieta (es. vegetariana, vegana) a queste si aggiungono quelle che derivano da esigenze di culto del paziente.

Visita ai pazienti ricoverati

L'accesso è consentito ad un solo visitatore per paziente nei giorni feriali dalle 13 alle 14.30 e dalle 19 alle 20:30; nei giorni festivi dalle 13 alle 15:30 e dalle 19 alle 21:30.

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.

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito 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 prima copia della cartella clinica viene rilasciata 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.

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 9 alle 13 o scrivere a 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.

6

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

SPECIALITÀ CLINICHE

- Allergologia
- Cardiologia
- Chirurgia del ginocchio
- Chirurgia del piede
- Chirurgia dell'anca
- Chirurgia della mano
- Chirurgia della spalla
- Chirurgia generale
- Chirurgia uretrale-genitale
- Chirurgia vascolare
- Chirurgia vertebrale
- Dermatologia
- Diabetologia e Malattie del Metabolismo
- Diagnostica per immagini
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina interna
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Odontoiatria
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Terapia antalgica
- Urologia

17

Centro prelievi

Per gli esami di laboratorio è necessaria la prenotazione, che può essere fatta [online](#) oppure chiamando il numero 011.3027.3027.

L'accettazione e l'esecuzione dell'esame è **dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 11 e il sabato dalle 7.30 alle 10**. È necessario presentarsi 20/30 minuti prima rispetto all'orario del proprio appuntamento all'Accettazione di Via Cellini 2 con la

prescrizione del proprio Medico Curante/Medico di Medicina Generale e la tessera sanitaria.

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 18;
 - 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 12.00; 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 alle ore 16.
- **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;
 - di persona presso la segreteria di Radiologia (via Benvenuto Cellini 5, piano interrato) dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 16.
- **esami di laboratorio**
 - telefonicamente al numero 011.3027.3027
 - oppure sul sito prenota.humanitas.it

18

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)
- 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) 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.

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 18;

- 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.

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.

23

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° 17, 66.

In Metropolitana: fermata Carducci, linea 1.

9 INFORMAZIONI UTILI

Contatti

Centralino

011.30271

Informazioni e prenotazioni

011.3027.3027

24

Questa Carta dei Servizi è disponibile sul sito web www.clinicacellini.it e se ne può richiedere copia in o presso i reparti di degenza.

Ultimo aggiornamento: aprile 2026

HUMANITAS
CELLINI

Direttore Sanitario: Professor Roberto Russo

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

HUMANITAS
CELLINI