



*“Valdisieve Hospital S.r.l.”*

*Casa di cura Privata Accreditata*



Gentile Ospite,

Valdisieve Hospital S.r.l. ha il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi” che ci auguriamo possa esserLe utile per conoscere la struttura ed i servizi offerti.

L’obiettivo è quello di offrire uno strumento utile per promuovere la tutela del diritto alla salute, incentivare il coinvolgimento dei pazienti nei propri processi di cura e migliorare le prestazioni sanitarie erogate.

Il nostro personale è a Sua completa disposizione per ogni ulteriore informazione o necessità.

Il Direttore Sanitario

### **LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI**

Valdisieve Hospital aderisce al “Sistema Carta dei Servizi” che è costituito da documenti informativi pensati per facilitare i cittadini nell’accesso ai servizi offerti.

Gli Impegni e gli Standard aziendali assunti per garantire la qualità dei servizi erogati (consultabili presso l’Ufficio Hospitality).

Il Sistema Carta dei Servizi viene sottoposto a revisioni periodiche dovute alla dinamicità del contesto sanitario. Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al mese di Gennaio 2024. Pertanto, qualora dopo detta data si verificassero modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati, Vi invitiamo a chiedere eventuali approfondimenti telefonando ai numeri riportati all’interno di questo documento.

## PRESENTAZIONE E CENNI STORICI

Nell'anno 1954 viene fondata, dal Dr. Salvatore Sechi la Casa di Cura Valdisieve, circondata dalle verdi colline poco distanti dal centro abitato di Pontassieve, nel territorio di San Francesco, frazione del Comune di Pelago. L'obiettivo del fondatore è quello di offrire e assicurare l'assistenza ospedaliera ai cittadini residenti in una vasta area, comprendente molti Comuni allora completamente scoperti dal punto di vista assistenziale: Valdisieve, Mugello e Valdarno. La Casa di Cura Valdisieve diventa così un importante punto di riferimento soprattutto per le attività di pronto soccorso e chirurgia. L'edificio originariamente si presenta in un unico piano, con due ali congiunte ad angolo retto in un corpo centrale. All'inizio sono 36 i posti letto disponibili, ma già dal 1959 al 1962, si aggiungono altre due ali, di cui una a due piani, consentendo di arrivare a 128 posti letto. La struttura, diventata nel 2013 Valdisieve Hospital S.r.l., si compone oggi di due unità operative poste su due piani comunicanti fra loro e di un terzo limitrofo ed è circondata da spazi verdi e un ampio parcheggio auto. Le più recenti parti della struttura sono realizzate con nuove tecniche di costruzione in bioedilizia, con un diffuso uso del legno e vari accorgimenti per il risparmio energetico. Fin dalla sua fondazione, la Casa di Cura dispone di un laboratorio di analisi e di una sezione radiologica che si aggiorna costantemente in base alle tecnologie diagnostiche e diagnostico-terapeutiche più all'avanguardia.



## **SERVIZI SANITARI OFFERTI**

Oggi Valdisieve Hospital S.r.l. è una struttura sanitaria privata ed accreditata con il S.S.N., in grado di erogare prestazioni sanitarie in regime privato e convenzionato. La struttura si articola in tre aree funzionali: Medicina, Chirurgia e Riabilitazione.

La struttura è dotata di un moderno ed efficiente poliambulatorio nel quale si svolgono attività diagnostiche e terapeutiche in numerose discipline mediche. Offre servizi sanitari in collaborazione con figure professionali e medici specialisti, i quali eseguono prestazioni sanitarie gestite autonomamente a livello ambulatoriale. Valdisieve Hospital vanta, poi, un efficiente Centro Diagnostico in cui possono essere effettuati i seguenti esami: Mammografia, Radiologia tradizionale, Risonanza Magnetica Articolare e TC, Ecografia, Endoscopia Digestiva, Isteroscopia, Laboratorio di Analisi.

Dal punto di vista funzionale ed organizzativo, Valdisieve Hospital offre un presidio dove vengono effettuati ricoveri diurni (Day Hospital e Day Surgery) e ricoveri ordinari per acuti, nonché un presidio ambulatoriale dove vengono erogate prestazioni ambulatoriali sia per i ricoverati che per gli utenti esterni. Nella clinica operano circa 130 persone, tra personale dipendente e non dipendente.

Valdisieve Hospital dispone di un'organizzazione interna rivolta a soddisfare i bisogni degli utenti: l'articolazione in strutture, ciascuna delle quali con un proprio responsabile, permette di perseguire gli obiettivi posti dalla Direzione Aziendale fermo restando la piena autonomia professionale del medico e delle figure tecnico/sanitarie.

Valdisieve Hospital si impegna nel creare comfort sia logistico che psicologico per l'utente. Per questo motivo l'ufficio Hospitality si assicura che l'intero processo di relazione si svolga nel pieno rispetto delle sue aspettative. L'ufficio Hospitality è quindi dedicato alla comunicazione tra il paziente e la struttura, basata sull'ascolto, la comprensione delle esigenze e la fornitura di servizi personalizzati. Nel rispetto della normativa sulla privacy, il medico di turno è a disposizione dei degenti per chiarimenti o problemi riguardanti il decorso clinico, così come la figura del coordinatore

infermieristico accoglierà ogni tipo di richiesta e/o informazione, nei limiti consentiti dalle leggi vigenti. Viene sempre assicurata la presenza, nelle 24 ore, del medico di guardia, per rispondere ad ogni esigenza del paziente.

## **ASSETTO ORGANIZZATIVO**

- Direzione Aziendale
- Direzione Sanitaria
- Gruppo Rischio clinico
- Gruppo Qualità e Accreditamento
  
- Responsabile servizio di Sicurezza  
Prevenzione e Protezione
- Responsabile protezione dati- DPO
- Uffici Amministrativi
- Accettazione- Hospitality
- Area Infermieristica
- Coordinatore infermieristico
- Accettazione Sanitaria

## **U.O. Chirurgia**

- Responsabile di Chirurgia generale
- Responsabile di Ortopedia e Traumatologia
- Responsabile Servizio Anestesia
- Referenti infermieristici

## **U.O. Medicina**

- Responsabile di Medicina Lungodegenza
- Referenti infermieristici

## **Area funzionale di Riabilitazione**

- Referenti per area Riabilitazione

## **Laboratorio Analisi**

- Responsabile Laboratorio Analisi

## **1. PRESTAZIONI DI RICOVERO**

### 1.1 Area Chirurgica

Ricoveri a carico del Sistema Sanitario Nazionale

I ricoveri in convenzione con il S.S.N. prevedono che l'accettazione dei pazienti sia subordinata alla presentazione della richiesta di ricovero rilasciata dal Medico di Famiglia, in cui venga esplicitato il quesito diagnostico. L'onere della degenza è sempre a carico del SSN. Le dimissioni sono effettuate dal medico della struttura.

Qualora fossero richieste particolari condizioni di comfort alberghiero, le relative tariffe vengono fissate al momento della prenotazione e sono a carico degli assistiti.

I ricoveri a ciclo diurno (day surgery) sono anche essi in elezione e seguono l'iter dei ricoveri ordinari. L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero che si esaurisce nell'arco della giornata o con una notte di permanenza nella struttura ed è utilizzato per interventi chirurgici che non comportano necessità di ricovero ordinario. Si prevede assistenza infermieristica e medica per un massimo di ore 24.

Questa struttura è convenzionata con il S.S.N. nelle specialità di:

- Chirurgia generale
- Ortopedia e Traumatologia
- Medicina (Lungodegenza, Cure Intermedie, D.E.A.)
- Riabilitazione Ortopedica extraospedaliera
- Riabilitazione ortopedica extraospedaliera ambulatoriale

## Ricoveri privati

I pazienti che si rivolgono a Valdisieve Hospital per un ricovero privato potranno contattare l'Accettazione della struttura che, sotto il controllo della Direzione Sanitaria e a seguito di richiesta di ricovero emessa da un medico di fiducia del paziente, rilascerà adeguato preventivo in base alla prestazione sanitaria da erogare e in virtù delle esigenze manifestate dal paziente in termini di comfort alberghiero.

Le dimissioni sono effettuate dal medico della struttura.

L'onere della degenza e delle prestazioni mediche sono a totale carico del paziente.

Le tariffe sono fissate annualmente e sono a disposizione presso l'Accettazione.

Valdisieve Hospital S.r.l. inoltre, ha stipulato ad oggi Convenzioni con Istituti che erogano Assistenza Sanitaria integrativa, proprio al fine di venire incontro a tutte le esigenze dei cittadini. In tutti i casi, sarà cura della struttura informare i pazienti circa i documenti da presentare al momento del ricovero e di quali effetti personali dotarsi.

### 1.2 Area Medicina

I ricoveri in Area Medica avvengono solo attraverso i presidi Ospedalieri, in virtù della Convenzione stipulata con l'azienda Sanitaria Asl Toscana Centro, mediante apposite procedure informatiche.

### 1.3 Area Riabilitazione

L'accesso all'area funzionale di riabilitazione può avvenire o attraverso la nostra Unità Operativa Ortopedica o attraverso le procedure informatiche in convenzione con l'azienda Sanitaria Asl Toscana Centro

#### 1.4 Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali e diagnostiche

- Laboratorio Analisi

La struttura dispone di un laboratorio analisi, con centro di prelievo per l'esecuzione di esami ematici, anche urgenti, assicurando risposte in tempi brevissimi, andando in contro alle necessità del paziente. Dal 2021 è inoltre attivo presso la nostra struttura il servizio di refertazione on line del Laboratorio. Detto servizio è volto non soltanto ad agevolare l'organizzazione interna aziendale, in termini di attesa nel ritiro referti ed eliminazione di possibili code, ma anche ad assicurare, per i clienti che lo richiedano, un servizio celere e comodo di consultazione on line del proprio referto.

Per maggiori informazioni visita il nostro sito al seguente link:

<https://www.valdisievehospital.it/diagnosi-e-cura/laboratorio-analisi-firenze/>

- Prestazioni ambulatoriali

La struttura Valdisieve Hospital offre servizi di prestazioni specialistiche ambulatoriali.

La prenotazione può avvenire direttamente tramite l'Accettazione della clinica.

Il paziente è tenuto ad avere sempre con sé la richiesta del medico contenente il quesito diagnostico.

## I NOSTRI AMBULATORI MEDICI

- ALLERGOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- ANESTESIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIR. MANO
- CHIR. VERTEBRALE
- CHIR. GENERALE
- CHIR. VASCOLARE
- DERMATOLOGIA
  
- RADIODIAGNOSTICA:
  - Ecografie;
  - Radiologia tradizionale
  - Risonanza Magnetica;
  - TAC
  - Mammografia
  
- DIETOLOGIA E NUTRIZIONE
- ENDOCRINOLOGIA

- GASTROENTEROLOGIA
- GERIATRIA
- GINECOLOGIA E OSTETRICIA
- MEDICINA DELLO SPORT
- OCULISTICA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRA
- PODOLOGIA
- PSICOTERAPEUTA
- FISIATRIA
- EMATOLOGIA
- CHIRURGIA ESTETICA
- PSICOLOGIA
- REUMATOLOGIA
- RIABILIT. /TERAPIA FISICA
- UROLOGIA

Per maggiori informazioni e per conoscere i nostri specialisti visita la nostra pagina al seguente link:

<https://www.valdisievehospital.it/specialita/studi-medici-firenze/>

## **2. PERSONALE E FORMAZIONE**

Il team della Valdisieve Hospital: medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, fisiatristi e tutte le altre figure professionali, costruisce quotidianamente un dialogo con gli ospiti ricoverati e con le loro famiglie. Ogni ospite è seguito 24 ore su 24, secondo il principio della “presa in carico globale” dei bisogni del paziente.

Valdisieve Hospital riconosce l'importanza del rapporto che si crea tra gli utenti ed il personale.

Gli operatori sono tenuti a tenere comportamento corretto, rispettoso e disponibile.

Valdisieve Hospital favorisce il conseguimento di tale risultato anche attraverso la formazione del proprio personale e l'idonea organizzazione delle attività. Promuove l'aggiornamento e la specializzazione continua del proprio personale, sia attraverso attività didattiche e di tirocinio che grazie all'organizzazione di corsi e convegni accreditati, secondo una pianificazione annuale. Quest'ultima si inserisce nel processo di Educazione Continua in Medicina (ECM), promosso dal Ministero della Salute con l'obiettivo di un costante aggiornamento e di adeguare le competenze degli operatori agli obiettivi specifici del Sistema Sanitario Nazionale. Lo scopo è valorizzare il know-how individuale e il lavoro di squadra, nell'ottica di continuo miglioramento del servizio offerto.

## **3. LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO**

Valdisieve Hospital S.r.l. si compone di un Gruppo Rischio Clinico al fine di minimizzare gli eventi avversi nonché garantire una maggiore sicurezza dell'Utente, ha adottato il modello per la Gestione del Rischio Clinico della Regione

Toscana. Per lo stesso motivo aderisce alle Campagne di Prevenzione promosse dal Centro Regionale per la Gestione del Rischio Clinico e la Sicurezza del Paziente.

Un gruppo all'interno del nostro staff è stato appositamente formato per svolgere un attento controllo sulla globalità del Servizio Sanitario erogato, sotto il coordinamento di un Clinical Risk Manager.

#### **4. I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI**

Valdisieve Hospital adotta i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, aderendo alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (pubblicata sulla G.U.31/05/95).

##### **4.1 Dignità ed uguaglianza**

Valdisieve Hospital si impegna a garantire ai pazienti ricoverati le cure necessarie nel massimo rispetto di convinzioni politiche, filosofiche e religiose, senza distinzione di sesso e assicurando massima imparzialità nell'erogazione delle prestazioni. Valdisieve Hospital svolge attività sanitaria perseguendo l'uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e nel pieno rispetto della dignità umana basando i propri comportamenti su criteri di obiettività e giustizia.

##### **4.2 Assistenza religiosa e libertà di Culto**

Valdisieve Hospital garantisce libertà di culto, purché questa non interferisca con le pratiche assistenziali necessarie per il paziente.

È possibile, su richiesta, la visita di un ministro di culto, per l'assistenza religiosa, in orari compatibili con le esigenze assistenziali della struttura.

#### 4.3 Ospedale senza dolore

Il dolore durante il processo di cura è un segnale utile per la comprensione della malattia, ma non è una condizione ineluttabile. Negli ultimi anni sono state acquisite conoscenze precise sui meccanismi fisiologici che governano il dolore e sono molteplici le metodologie di intervento che permettono di controllarlo. Adottare una adeguata terapia del dolore significa evitare situazioni di accanimento terapeutico. Valdisieve Hospital dedica a questo delicato aspetto una grande attenzione, riconoscendone l'importanza per il miglioramento dell'assistenza e l'umanizzazione delle cure. Misurazione, monitoraggio e trattamento del dolore garantiscono al paziente una qualità della vita migliore anche nelle condizioni di malattia.

#### 4.4 Informazione e trasparenza

Valdisieve Hospital promuove e tutela la consapevolezza e l'autonomia della persona nell'ambito delle decisioni sanitarie, garantendo la trasparenza sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati e favorendo la partecipazione del paziente al proprio stato di salute e sulle procedure cliniche, assistenziali e terapeutiche di cui necessita. Il consenso informato rappresenta un atto fondamentale nel percorso ospedaliero ed il punto di partenza per una corretta e trasparente informazione al paziente circa il trattamento sanitario erogato, i possibili rischi o disagi, nonché la prognosi. È fondamentale, infatti, che il paziente abbia un ruolo attivo nel proprio processo di cura. Qualora la persona ricoverata non fosse in grado di comprendere, condividere e approvare, dovrà essere indicato un familiare o un avente diritto che possa raccogliere al consenso al trattamento, previa idonea informazione da parte del personale sanitario. In questo quadro, l'informazione

costituisce parte integrante della prestazione sanitaria: consente, infatti, un coinvolgimento libero e consapevole del paziente nelle scelte che riguardano la propria salute, nel rispetto del principio etico dell'autonomia.

#### 4.5 La politica della Qualità

Valdisieve Hospital riconosce, come suo impegno prioritario, la massima cura e vigilanza dei pazienti ricoverati e la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte nonché il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

In adempimento a quanto normativamente previsto in termini di Accredimento della struttura sanitaria al S.SN. (vd. Legge regionale 51 del 5 agosto 2009, Regolamento di attuazione 79/R del 17 novembre 2016 e successivo Dpgr 90/R del 16 settembre 2020), la casa di cura si compone di un Gruppo Qualità e Accredimento, volto a permettere il continuo miglioramento degli standard di qualità all'interno della struttura, mediante specifiche procedure sanitarie e amministrative, dirette all'applicazione e al monitoraggio dei vari percorsi. Valdisieve Hospital S.r.l., inoltre, sempre con l'obiettivo di migliorare e andare incontro alle esigenze dei pazienti, mette a disposizione non soltanto un questionario di soddisfazione dell'utente ma anche un apposito modulo di reclamo (disponibile presso l'ufficio Accettazione o scaricandolo dal sito web della struttura), da compilare e porre all'attenzione della Direzione Aziendale, in caso di lamentele o disservizi da manifestare.

Eventuali segnalazioni degli utenti sono sempre gradite e verranno discusse in sede di Conferenza generale dell'Azienda per effettuare la relazione annuale di autovalutazione.

Per una maggior trasparenza e visibilità, la Direzione ha inoltre deciso di partecipare al Sistema Regionale di valutazione della performance della Sanità Toscana (MES) gestito dalla Regione che, tramite appositi indicatori e standard, verifica e valuta le prestazioni erogate, nonché la qualità percepita dall'utente.

#### 4.6 Cittadini stranieri

Valdisieve Hospital si impegna ad accogliere le esigenze dei cittadini stranieri: all'interno della struttura prestano il proprio servizio operatori sanitari e amministrativi con spiccate capacità linguistiche. La struttura ha, inoltre, accesso alla lista dei mediatori culturali e interpreti della Asl Toscana Centro per favorire la comunicazione con i pazienti e la comprensione delle loro esigenze

#### 4.7 Diversamente Abili

La struttura è accessibile e fruibile in ogni reparto e ambulatorio da parte degli utenti con disabilità fisiche di tipo motorio. Per i non vedenti la struttura, in caso di necessità, mette a disposizione un accompagnatore al fine di rendere agevole l'accesso del paziente alla struttura e la sua permanenza.

#### 4.8 Privacy Policy a Tutela della riservatezza

Valdisieve Hospital S.r.l. al fine di poter erogare le proprie prestazioni sanitarie tratta dati personali e dati sanitari. A tale scopo garantisce, in accordo con la normativa vigente in materia (Reg. UE n. 679/2016 recepito con il D. Lgs n. 101/2018), che il trattamento di detti dati avvenga sempre a tutela delle persone fisiche e nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato con particolare riferimento alla riservatezza, identità personale e protezione dei dati personali e sanitari.

La Casa di Cura al fine di rendere fruibile la prestazione sanitaria richiesta dagli interessati ha la necessità di entrare in possesso dei dati personali degli utenti, previa informativa al trattamento di detti dati, disponibile presso gli uffici della struttura, nonché direttamente sul sito web.

I trattamenti sono effettuati per finalità di cura e assistenza, prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, ivi compresi servizi diagnostici e di laboratorio, programmi terapeutici e qualsivoglia altro servizio erogato dall'Azienda in caso di: prestazioni specialistiche ambulatoriali; ricovero ospedaliero.

Il trattamento dei dati avviene anche per finalità amministrative, di contabilità e gestione di prenotazione, accettazione, compilazione documentazione clinica, di recupero crediti e in fase di contenzioso e di esenzione ticket.

Tutti i trattamenti sono eseguiti mediante operazioni elettroniche, nonché manuali e cartacee.

Tali operazioni di trattamento vengono eseguite da coloro che operano in qualità di incaricati della casa di cura nei diversi uffici preposti.

La clinica Valdisieve Hospital S.r.l., oltre al trattamento dei dati personali di cui è titolare (in maniera autonoma), può eseguire trattamenti di dati personali di titolarità di terzi soggetti, come avviene nei confronti della ASL Toscana Centro quale pubblica amministrazione, con cui esiste un contratto per l'erogazione di prestazioni sanitarie, in convenzione con il SSN.

Alla luce, quindi, dei servizi erogati dalla struttura sanitaria, esiste una policy privacy all'interno della struttura che mira a garantire la conformità delle misure organizzative e di sicurezza a quanto stabilito dal nuovo regolamento UE n. 679/2016, nonché a fornire indicazioni relative alla produzione, gestione, conservazione e trasmissione delle informazioni aziendali con particolare attenzione a quelle di tipo informatico.

Le informazioni circa lo stato di salute del paziente sono fornite esclusivamente al soggetto interessato o, in caso di impossibilità di questi, un soggetto appositamente delegato per iscritto dall'interessato.

Al momento del ricovero, presso la struttura ospedaliera viene consegnato e fatto sottoscrivere all'interessato un apposito modulo, che gli consenta di manifestare l'eventuale consenso alla comunicazione di dati sanitari a familiari o altre persone specificatamente indicate.

Le copie di cartelle cliniche (se richieste), i referti concernenti le prestazioni diagnostiche, le relazioni e certificazioni rilasciate dall'azienda sanitaria, nonché qualsiasi altro documento contenente dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, in relazione alla vigente normativa e agli atti di organizzazione aziendale, sono consegnati in busta chiusa all'interessato ovvero a persona da lui delegata per iscritto, munita di documento di riconoscimento proprio e, anche in fotocopia, del delegante.

## **5. MODALITA' ORGANIZZATIVE E SERVIZI GENERALI**

### 5.1 Punto di accoglienza e Reception

Presso il Punto Accoglienza / Reception Valdisieve Hospital S.r.l., situato all'ingresso della struttura, è possibile ottenere informazioni sull'ubicazione dei reparti e servizi secondo le prestazioni da effettuare, nonché prenotare un appuntamento.

Il personale addetto svolge anche la funzione di accompagnare le persone che necessitano di assistenza ai vari reparti di interesse e di consegna dei referti diagnostici.

Nell'area di ingresso al Piano terra, è situato il front office presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni inerenti alle prestazioni effettuate all'interno della struttura.

In tale sede vengono effettuate le accettazioni dei ricoveri, delle prestazioni specialistiche, compresa la radiodiagnostica.

Durante l'orario di apertura il personale sarà a vostra disposizione per la consegna delle schede di reclamo. Eventuali reclami vengono poi successivamente elaborati e analizzati dalla Direzione, che provvede a fornire una risposta nel minor tempo possibile. Eventuali segnalazioni possono comunque essere inviate all'indirizzo [hospitality@valdisieve.it](mailto:hospitality@valdisieve.it) e le schede di reclamo saranno anche disponibili sul nostro sito al seguente link :

<https://www.valdisievehospital.it/modulistica>.

## 5.2 Rapporti con i visitatori

Valdisieve Hospital S.r.l. ha sempre favorito l'accesso di parenti e familiari dei degenti anche al fine di permettere un tempestivo recupero funzionale ed emotivo del paziente.

Tuttavia, lo stato emergenziale portato dalla diffusione del Virus Covid-19, ha, inevitabilmente, portato la struttura ad applicare, suo malgrado, regole più rigide per l'accesso di visitatori all'interno della struttura, al solo fine di proteggere i pazienti degenti e ridurre il più possibile i contagi, in coerenza con la situazione epidemiologica.

I nostri reparti di degenza:

[Reparto Medicina \(piano terra\): telefono 055/8391483](tel:055/8391483)

L'orario di visita viene stabilito in un'unica fascia oraria giornaliera dalle 14,00 alle 15,00 dal Lunedì alla domenica, compatibilmente con l'organizzazione del reparto e con modalità atte a minimizzare il rischio di diffusione del contagio;

Reparto Chirurgia (1 piano): telefono: 055/8391433

L'orario di visita viene stabilito in un'unica fascia oraria giornaliera dalle 17,00 alle 18,00, dal Lunedì alla domenica, compatibilmente con l'organizzazione del reparto e con modalità atte a minimizzare il rischio di diffusione del contagio.

Gli ingressi dei visitatori ai Reparti sono limitati, nel rispetto delle misure di sicurezza, ad un visitatore al giorno per ogni paziente degente per la durata massima di 20 minuti a visita.

Gli accessi dovranno garantire la presenza di non più di un visitatore per camera durante l'orario consentito, al fine di evitare assembramento.

Si raccomanda al visitatore di mantenere sempre la mascherina durante la permanenza in struttura e indossarla in modo corretto, osservare il distanziamento e igienizzare accuratamente le mani prima di entrare nei reparti.

L'ingresso di accompagnatori di pazienti che devono accedere a prestazioni ambulatoriali o di preospedalizzazione è consentito soltanto nei seguenti casi:

- Pazienti in portatori di disabilità che necessitano di assistenza e accompagnamento;
- Soggetti anziani e fragili con o senza disabilità che necessitano di assistenza e accompagnamento;
- Pazienti minori che vengono accompagnati da chi esercita potestà genitoriale o, diversamente, con delega da parte di quest'ultimo.

In ogni caso, gli ingressi dei suddetti accompagnatori sono limitati ad un accompagnatore per paziente, nel rispetto delle misure di sicurezza, compatibilmente alla capienza massima consentita.

### Ulteriori informazioni in caso di degenza:

- Sono da evitare le visite troppo lunghe o di gruppo. Nel rispetto degli altri utenti è ammesso un solo visitatore a paziente per fascia oraria.
- Il giorno dell'intervento NON è ammessa la presenza di un familiare per tutta la giornata, per fini precauzionali a tutela del paziente;
- I visitatori sono pregati di lasciare puntualmente il reparto al termine dell'orario consentito;
- Lasciare momentaneamente la camera in caso di visita medica o di cure o di pulizia della camera;
- Rispettare il riposo altrui cercando di evitare di far rumore;
- Per disposizione di Legge, e soprattutto nel rispetto della propria ed altrui salute, è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura, sia interni che esterni;

La struttura si riserva la possibilità di modificare le predette modalità operative in base all'organizzazione interna e alla situazione epidemiologica.

### 5.3 Aspetti alberghieri e comfort

Il reparto di medicina aderisce a un programma di abbattimento della plastica e, per questo motivo, non sono utilizzate bottiglie ma viene fornita una brocca, giornalmente igienizzata.

Le camere sono tutte dotate di servizio igienico e aria condizionata.

Le tariffe per particolari condizioni di comfort (differenza di classe), sono a carico degli assistiti, vengono aggiornate annualmente e sono a disposizione presso il nostro Ufficio Accettazione.

La struttura è a disposizione dei pazienti per cercare di soddisfare, per quanto possibile, richieste di dieta libera, compatibilmente con lo stato di salute e con le indicazioni terapeutiche da parte dei sanitari.

Viene comunque sempre garantita la disponibilità di piatti comuni.

Su richiesta sono disponibili le diete senza glutine e diete relative a convinzioni etiche e religiose.

In tutta la struttura sono presenti diversi punti di ristoro automatici per la distribuzione di alimenti pronti e confezionati, nonché bevande calde e fredde.

La struttura offre, infine, il servizio di wi-fi ad accesso libero.

#### 5.4 I pasti

La Valdisieve Hospital si avvale di un servizio di fornitura pasti affidato ad una ditta esterna, che ne provvede alla preparazione con materie di prima qualità.

I pasti dei pazienti ricoverati sono serviti unicamente nelle camere.

- La colazione viene servita dalle ore 7.00
- Il pranzo viene servito dalle ore 12.00
- La cena viene servita dalle ore 18.00

Al paziente verrà chiesto di segnalare al personale sanitario eventuali intolleranze o allergie alimentari o particolari indicazioni dietetiche dovute a patologie / motivi religiosi.

Durante la permanenza in reparto non è ammesso assumere cibi e bevande provenienti dall'esterno, salvo autorizzazione da parte dei medici.

Per una migliore organizzazione del lavoro e per tutelare l'igienicità dei pasti, viene cortesemente chiesto ai degenti che non presentano difficoltà nella deambulazione e ai familiari di non transitare nei corridoi durante la distribuzione del vitto.

### 5.5 Il servizio trasfusionale

La Casa di Cura garantisce al paziente, in collaborazione con l'Asl Toscana Centro, il servizio di medicina trasfusionale per la somministrazione di sangue in caso di necessità.

### 5.6 Dimissioni

La relazione di dimissione, la documentazione inerente la degenza, le indicazioni terapeutiche a domicilio, eventuali indicazioni a controlli successivi ed i certificati di malattia, saranno consegnati all'atto delle dimissioni dal medico di reparto. L'orario di dimissione per i pazienti di chirurgia è previsto di norma entro le 11,30, mentre per i pazienti di medicina a partire dalle 14.00.

Per i degenti che necessitano di trasporto in ambulanza occorre fare richiesta ai referenti infermieristici. Alla dimissione il degente può chiedere la copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione che fornirà le informazioni sulle procedure di rilascio.

## 5.7 Rilascio documentazione

Il paziente può richiedere, anche in fase di ricovero, il rilascio di documentazione quale:

- Certificato di ricovero, in carta semplice, per gli usi consentiti dalla legge, attestante la permanenza nella Casa di Cura. Il certificato di ricovero per gli accompagnatori è giornaliero.
- Certificato INPS da richiedere al momento del ricovero al personale, che provvederà a comunicarlo ai Medici di Reparto, o direttamente a questi ultimi.
- Copia della cartella clinica; deve essere richiesta dal diretto interessato o, diversamente, effettuata per conto dell'interessato incapace, inabile, interdetto, minore o da terzi su delega interessato o in caso di morte dell'intestatario dagli eredi; per ottenere il rilascio della copia di cartella clinica dovrà essere compilato **OBBLIGATORIAMENTE** il modulo di richiesta copia cartella (scegliendo il modulo adatto al richiedente) che troverete anche sul nostro sito al seguente link:

<https://www.valdisievehospital.it/modulistica>

Il modulo debitamente compilato, sottoscritto e munito dei documenti richiesti dovrà essere inviato al seguente indirizzo **archivio@valdisieve.it** o consegnato personalmente presso l'Ufficio di Accettazione della struttura.

Quest'ultima garantisce la consegna entro 30 gg dalla richiesta. Potrà essere ritirata personalmente, dall'interessato o da suo delegato munito di delega scritta, o spedita tramite raccomandata postale (la spedizione comporta un costo aggiuntivo).

- Documentazione esami radiologici effettuati presso la struttura, anche durante ricovero, vengono rilasciati entro 7 gg dalla prestazione;
- Copia esami radiologici, già eseguiti presso la struttura, vengono rilasciati entro 7 gg dalla richiesta, compilando il modulo dedicato (che troverete al medesimo link sopra indicato per la copia di cartella clinica);

### 5.8 Oggetti di valore e denaro

Si consiglia di NON portare oggetti preziosi e di NON lasciare incustoditi denaro ed oggetti di valore. Il personale di reparto non è responsabile della custodia degli oggetti personali.

Per i pazienti portatori di protesi mobili (acustiche e/o dentarie) viene applicata apposita procedura aziendale mediante, compilazione e sottoscrizione di apposita modulistica al momento del ricovero.

Per gli oggetti preziosi, denaro e titoli di credito la garanzia è prestata solo se gli stessi sono consegnati e conservati nella cassaforte della struttura, compilando la modulistica dedicata. Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Accettazione.

## 6. UBICAZIONE E PARCHEGGIO

Sede legale ed operativa: Via Forlivese 122, 50060 San Francesco PELAGO (FIRENZE)

La struttura dista circa 25 km dal centro di Firenze ed è raggiungibile sia in treno che autobus.

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Pontassieve, che si trova a soli 2 km dalla Casa di Cura, facilmente percorribili in bus fino alla fermata situata in prossimità.

La Casa di Cura dispone di ampio parcheggio dedicato agli utenti e visitatori, nonché ulteriore parcheggio dedicato alle ambulanze e al ritiro e/o consegna campioni al Laboratorio Analisi.

L'accesso al parcheggio della struttura è gratuito e consentito dal lunedì alla domenica dalle ore 6,30 alle ore 20,45. Nelle fasce orarie in cui è chiuso è necessario suonare il campanello.



## 7. CONTATTI

- Reception - Prenotazione appuntamenti, informazioni, ritiro referti:  
Tel. 055 8391400
  
- Hospitality e Ricoveri privati (escluso sabato e festivi):  
Tel. 05 58391429  
E-mail: [hospitality@valdisieve.it](mailto:hospitality@valdisieve.it)
  
- Accettazione Sanitaria - Informazioni su ricoveri già programmati (escluso sabato e festivi):  
Tel. 055 8391471  
E- mail: [accettazione\\_sanitaria@valdisieve.it](mailto:accettazione_sanitaria@valdisieve.it)
  
- Direzione Sanitaria (disponibile in struttura dal lunedì al venerdì previo appuntamento):  
E-mail: [direzione\\_sanitaria@valdisieve.it](mailto:direzione_sanitaria@valdisieve.it)
  
- Amministrazione e contabilità:  
Tel. 0558391403/404  
E-mail: [info@valdisieve.it](mailto:info@valdisieve.it)
  
- Responsabile Protezione dati: E-mail- [dataprotection@valdisieve.it](mailto:dataprotection@valdisieve.it)

- Preospedalizzazione- Informazioni, visite anestesiolgiche ed esami pre-ospedalizzazione chirurgica (escluso festivi): Tel. 055 8391447
- Diagnostica per immagini (escluso sabato e festivi):  
Tel. 055 8391423/465  
E-mail: diagnostica.immagini@valdisieve.it
- Laboratorio Analisi (dal lunedì al sabato fino alle 14.00):  
Tel. 055 8391474/426  
E-mail: lab.analisi@valdisieve.it
- Area Riabilitazione (dal lunedì al venerdì fino alle 14.00):  
Tel. 055 8391441/437
- Ambulatori Terapia fisica (dal lunedì al sabato 7,30 -13,30):  
Tel. 055 8391478
- Unità Operativa Medicina: Tel. 055 8391483 (Referente Infermieristico)
- Unità Operativa Chirurgia-Ortopedia-Riabilitazione: Tel. 055 8391433 (Referente Infermieristico)
- Richiesta cartelle cliniche e accesso atti: E-mail: archivio@valdisieve.it



[Potrete trovare tutte le informazioni anche sul nostro Sito web: www.valdisievehospital.it](http://www.valdisievehospital.it)