



LA TUA CLINICA DI FAMIGLIA





PROFESSIONALITÀ,  
GENTILEZZA  
E FLESSIBILITÀ  
CONTRADDISTINGUONO  
DA SEMPRE  
LA NOSTRA CLINICA.

PERCHÈ DA NOI I PAZIENTI  
NON SONO NUMERI,  
SONO PERSONE.



CLINICA  
LEONARDO

# CLINICA LEONARDO

CI PRENDIAMO  
CURA DI TE.



Gentili Utenti,

la carta dei servizi che presentiamo ai pazienti, alle famiglie, agli interlocutori istituzionali e sociali, vuole essere la manifestazione tangibile del patto tra la Casa di Cura ed i cittadini.

Gli impegni sono assunti per mezzo delle informazioni ai cittadini sui servizi forniti, gli standard di qualità offerti e le modalità di tutela e di partecipazione dei cittadini stessi.

La Carta costituisce un mezzo per informare e, allo stesso tempo, uno strumento attraverso il quale i cittadini possono dialogare con la Casa di Cura.

Qui a completamento delle informazioni più generali troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi medici e di assistenza, i reparti in cui essi si svolgono, come vi si accede e infine come potete partecipare per migliorare il rapporto tra utente e organizzazione del servizio sanitario della Casa di Cura.

La conoscenza dell'organizzazione e del suo funzionamento, ma anche delle regole da rispettare, le permetterà di trascorrere più serenamente il periodo di ricovero.

In attesa che questa guida possa accogliere anche le Sue osservazioni ed integrazioni.

La ringraziamo per l'attenzione.

La Direzione



CLINICA  
LEONARDO



## INFORMAZIONI GENERALI



## PRESENTAZIONE

Dal 1963 La Casa di Cura Leonardo, immersa nel verde dei colli toscani, svolge la propria attività chirurgica proponendo un moderno complesso operatorio, ristrutturato nel 2011, per assicurare il più alto grado di sicurezza per gli operatori e per i nostri assistiti.

La Casa di Cura Leonardo intende fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti nel rispetto della libera scelta del medico per il quale la qualità e l'efficienza delle cure sono un dovere deontologico e istituzionale.

La Casa di Cura dispone di 60 letti di degenza, di cui 10 camerasingole dotate di bagno privato, televisore, aria condizionata eletto per eventuale accompagnatore e telefono.

Al piano terra sono disponibili distributori automatici di bevande.

Tutte le mattine è possibile acquistare quotidiani e riviste.

L'orario riservato alle visite, per i giorni dal lunedì al sabato, va dalle ore 12.30 alle ore 15.00 e dalle ore 18.30 alle 20.00.

Nei giorni festivi l'orario di visita è libero; si prega comunque di tener conto delle attività di assistenza infermieristica ed ausiliaria.

Dopo le 20.00 è opportuno rispettare il silenzio.

Durante la visita dei parenti consigliamo di limitare l'accesso dei bambini di età inferiore ai 12 anni per motivi psicologici e preventivi; in caso di reale necessità, possono entrare solo se accompagnati.



CLINICA  
LEONARDO



## LE PRESTAZIONI

### LA PRENOTAZIONE

Il ricovero può essere prenotato dal paziente o da un suo familiare, o dal medico specialista inviante. L'ufficio accettazione accoglie le richieste di prenotazione e le inserisce nella programmazione dell'attività secondo criteri che definiti da appositi protocolli interni che tengono conto della disponibilità dei posti letto, della patologia e dell'urgenza della prestazione.

### PRERICOVERO

Al fine di abbreviare il tempo di degenza e di ridurre il disagio per il paziente, vengono effettuati presso la Casa di Cura gli accertamenti diagnostici preliminari all'intervento, nei giorni precedenti il ricovero, previo appuntamento che verrà fissato direttamente dal personale di accoglienza della Casa di Cura. Le ricordiamo di mostrare ai medici, la documentazione clinica in suo possesso ed eventuali farmaci assunti presso il proprio domicilio e di non prenderli senza autorizzazione. Le raccomandiamo di segnalare eventuali restrizioni dietetiche, intolleranze ed allergie alimentari ed ai farmaci.

### RICOVERO

Il ricovero avviene con modalità programmata. Le prenotazioni degli interventi e dei ricoveri sono raccolte dall'ufficio Accettazione, responsabile della programmazione delle attività. È importante attenersi alle indicazioni fornite. Rispettando le indicazioni fornite, si potranno adempiere velocemente le pratiche amministrative presso l'Ufficio Accettazione all'ingresso della Casa di Cura.

### DAY SURGERY

A fianco del Ricovero Ordinario è possibile effettuare ricoveri di un solo giorno: il Day Surgery è una modalità di ricovero limitata alle sole ore del giorno, senza trascorrere la notte in casa di cura. Molti interventi chirurgici di lieve entità si possono eseguire con questa modalità di ricovero e consentono al paziente di tornare a casa la sera stessa dopo l'intervento.







## L'ACCETTAZIONE

Il ricovero dei pazienti a digiuno avviene di norma dalla ore 8.30. Accompagnato da un familiare, il paziente dovrà presentarsi all'Ufficio accettazione munito dei seguenti documenti: • la richiesta di ricovero formulata dal proprio medico di famiglia; • la tessera sanitaria; • il codice fiscale; • documento d'identità • gli esami e/o copia di cartelle cliniche riferite a precedenti ricoveri. Al suo ingresso, la persona ricoverata riceverà materiale informativo sulla struttura, sui servizi offerti e sulle norme che regolano il soggiorno nella Casa di Cura.

## DIMISSIONI

Al momento della dimissione il medico del reparto Le rilascerà personalmente una scheda riassuntiva del ricovero e le prescrizioni terapeutiche da seguire. Dopo la dimissione Le consigliamo di informare il suo medico curante. Lei potrà richiedere in ogni momento: • la copia della cartella clinica relativa al ricovero, che verrà rilasciata successivamente o inviata per posta se lo richiederà espressamente; • la documentazione riguardante le prestazioni effettuate presso gli ambulatori. La documentazione verrà rilasciata a Lei personalmente o ad altra persona fornita di delega scritta e di documento di riconoscimento.

## PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il paziente che si ricovera in convenzione con il SSN non ha alcuna obbligazione verso la casa di cura relativamente all'onere delle prestazioni sanitarie eseguite: può invece essere a suo carico una maggiorazione relativa al comfort alberghiero (camera singola, accompagnatore, ecc...). In caso di prestazioni in regime privato, cioè a carico interamente del paziente, il pagamento può essere effettuato presso l'ufficio amministrazione tramite contanti, assegni o bancomat. La Casa di Cura è anche convenzionata con le maggiori Compagnie di Assicurazione e Fondi Assistenziali; per un elenco dettagliato ed aggiornato contattare l'Ufficio Accettazione.

## SERVIZI AMBULATORIALI

Le prestazioni ambulatoriali vengono effettuate nei locali situati al piano terreno dell'edificio. Presso l'ufficio Accettazione i pazienti possono richiedere informazioni sulla tipologia di prestazioni fornite dal Presidio, sulle modalità di prenotazione e di pagamento, sugli orari di apertura e chiusura, sull'orario di ritiro dei referti, nonché, ovviamente, sui nominativi dei medici che operano nella struttura. Al momento della prenotazione - che può essere anche telefonica c/o la Casa di Cura o il CUP - vengono fornite al paziente tutte le informazioni utili alla corretta esecuzione della prestazione, compreso, quando necessario, le istruzioni relative alla preparazione preliminare all'esame.

## IMPEGNI E PROGRAMMI



La Casa di Cura intende fornire, attraverso la Carta dei Servizi, una guida ai livelli di qualità delle prestazioni erogate, in modo che gli utenti possano utilizzare gli standard dichiarati sia per verificare concretamente “il patto” formalizzato nella Carta dei Servizi, sia per orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono. La Casa di Cura Leonardo si impegna ad erogare le proprie prestazioni ricercando la qualità del servizio all'interno dei seguenti punti qualificanti:

- tempestività nella prenotazione e nell'erogazione delle prestazioni (puntualità, regolarità, etc.);
- semplicità delle procedure di accesso e amministrative;
- orientamento e accoglienza in termini di comprensibilità e completezza delle informazioni;
- aspetti legati alle strutture fisiche, come comfort e pulizia;
- aspetti legati alle relazioni sociali e umane e in primo luogo la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento sanitario.

### Impegni per il miglioramento della qualità:

- Migliorare, con il supporto dei questionari, gli standard di qualità dei servizi assistenziali, alberghieri ed ambulatoriali
- Mantenere ed accentuare l'attività di aggiornamento del proprio personale
- Estendere l'applicazione dei protocolli diagnostico-terapeutico attraverso il confronto con quanto predisposto dalle organizzazioni Nazionali ed internazionali.
- Aggiornare lo standard qualitativo della tecnologia attraverso l'acquisizione di nuove attrezzature e l'estensione dei processi di informatizzazione.
- Continuare l'impegno di promozione scientifica attraverso l'organizzazione di seminari e convegni proseguendo nell'impegno per una fattiva collaborazione con le Aziende Unità Sanitarie Locali
- Implementare presso tutti i reparti e servizi l'utilizzo di modalità informatizzate di registrazione delle attività (Cartella Clinica Informatizzata).





## STANDARD DI QUALITÀ

### PRESTAZIONI DI RICOVERO

#### ACCESSIBILITÀ

- Presenza di punti informazioni per il pubblico anche presso i medici invianti. - Elenco dei documenti e degli oggetti necessari al ricovero disponibile in accettazione e presso i medici invianti. - Descrizione dei protocolli di accesso alle prestazioni disponibili agli utenti. - Possibilità di prenotazione telefonica. - Possibilità di espletare le formalità amministrative presso un unico sportello di accettazione.

#### OSPITALITÀ

- 10 camere a due letti dotate di servizi igienici autonomi, aria condizionata, telefono e TV. - Pulizia delle camere e dei locali due volte al giorno. - Distribuzione dei pasti con vassoi termici e possibilità di scelta del menù, con orari dei pasti simili a quelli abituali. - Orari riservati alle visite dei familiari stabiliti in relazione alle attività di assistenza e cura: 12:30-15:00 18:30-20:00.

#### ASSISTENZA E CONTINUITÀ

- Visita dell'equipe medica la mattina alle ore 11:00 e il pomeriggio alle 17:00 - Disponibilità dei medici di reparto sia durante la visita di reparto che durante le ore di servizio - Consegna di una lettera di dimissione con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli e follow - up.

#### ORIENTAMENTO E INFORMAZIONE

- Ogni operatore è identificato con cartellino recante nome, cognome e qualifica - L'ufficio accettazione fornisce ad personam o telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica, nel rispetto delle leggi vigenti. (lun-ven. 09:00 - 13:00 ; 15:00 - 18:00) entro 10 giorni - Alla dimissione viene consegnato un questionario di valutazione dei servizi da deporre in apposita cassetta. - Gli addetti al pubblico sono adibiti alla raccolta dei reclami ed al loro inoltro alla Direzione, che provvede a dare risposta entro 7 giorni dal ricevimento

### PRESTAZIONI AMBULATORIALI

#### ACCESSIBILITÀ

- Presenza di chiare indicazioni segnaletiche
- Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o di esame
- Tempi di attesa per la prenotazione da 1 a 5 giorni salvo esami particolari
- Rispetto dell'orario della prenotazione (eventuali ritardi saranno comunicati tempestivamente all'utente)

#### COMFORT

- I locali sono dotati di aria ventilata e distributore automatico di bevande calde.
- Presenza di locali igienici per il pubblico e per ogni servizio, adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico.

#### REFERTAZIONE

- Ritiro del referto immediato o al massimo entro 48 ore, in relazione alla tipologia di esame.

#### ORIENTAMENTO E INFORMAZIONE

- Ogni operatore è dotato di cartellino con nome, cognome e qualifica.
- Tutte le procedure di pagamento sono accentrate in un unico sportello.







## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il cittadino che si deve ricoverare in una Struttura Sanitaria deve essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale percependo la qualità del servizio a tutti i livelli. I principi fondamentali ai quali la Casa di Cura si ispira sono quelli di:

### EGUAGLIANZA

Ogni persona ricoverata ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

### IMPARZIALITÀ

Il personale dipendente non deve favorire nessun paziente ricoverato in merito ad interessi di qualsiasi natura.

### CONTINUITÀ

I medici operanti nella struttura hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

### DIRITTO DI SCELTA

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia, in merito al suo stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti. alla Direzione, che provvede a dare risposta entro 7 giorni dal ricevimento



## DIRITTI DEL MALATO

### INFORMAZIONE

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

### CONSENSO INFORMATO

Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi e disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari a ciò legittimati. Il paziente, o la persona avente diritto, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

### RISERVATEZZA

Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza lo riguardi, rimangano segreti.

### RECLAMI

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente

**MON & TEX**  
...è il monouso



Produzione e distribuzione di prodotti monouso sterili per copertura paziente, operatore, tavoli e strumenti in sala operatoria. Custom pack per tutte le specialità chirurgiche. Prodotti per corsia e comunità. Dispositivi di protezione individuale.

[www.montex.it](http://www.montex.it)

**FG Service**



Vendita all'ingrosso e al dettaglio materiale medico sanitario e vendita all'ingrosso farmaci infusionali e anestetici.

**FG SERVICE** di Fasciana Gaetano  
Via Prov. Lucchese, 47 Loc. Masotti - 51030 Serravalle Pistoiese (PT)  
Tel. 0573 518149 - Fax 0573 918161 - Port. 335 6095941  
E-mail: [fg.service@virgilio.it](mailto:fg.service@virgilio.it)

**OBSOLVING**

servizi di ingegneria integrata

**PROGETTAZIONE E CONSULENZE**

Impianti elettrici e Termotecnici - Prevenzione Incendi  
Energie rinnovabili - Domotica ed integrazione di sistemi

**EFFICIENZA ENERGETICA**

Diagnosi energetica del sistema Edificio Impianti  
Interventi di riqualificazione - Certificazione energetica

**OBSOLVING S.r.l.**  
Via A. Lazzarini, 4/10 - 59100 Prato (PO) - Tel. 0574.440413 - Fax 1782245938

[www.obsolving.com](http://www.obsolving.com)

**Tecnoimpianti**  
s.r.l.

IMPIANTI ELETTRICI INDUSTRIALI - CIVILI  
RETI DATI E TELEFONICHE - AUTOMAZIONE  
IMPIANTI ANTIFURTO - IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Via E. Barsanti, 10 - 50053 EMPOLI (FI) - ITALIA  
Tel. e Fax 00 39 0571 920647 - Cell. 335 5443418 - 335 5896292  
e-mail: [info@tecnoimpiantiempoli.it](mailto:info@tecnoimpiantiempoli.it) Partita IVA: 04748690486

**Corradini Gas**  
PRODUZIONE GAS TECNICI E MEDICALI

**CORRADINI S.r.l.**

Via L. Pirandello, 57 - 50053 EMPOLI (FI)  
Tel. 0571 921920 - Fax 0571 921923

e-mail: [info@corradinigastecnici.it](mailto:info@corradinigastecnici.it) - [www.corradinigastecnici.it](http://www.corradinigastecnici.it)

**Favero Health Projects**

Favero Health Projects S.p.A.

Via Schiavonesca Priula, 20  
31044 Montebelluna (Treviso) - Italy

Tel. +39 0423 6125 Fax +39 0423 612680  
[www.favero.it](http://www.favero.it) [info@favero.it](mailto:info@favero.it)

**Pantarei Informatica srl**

**Cartella Clinica Informatizzata**

L'eccellenza nel trattamento e nella tracciabilità dei dati medici



Via Degli Innocenti 2 - Figline Valdarno FI  
Tel. +39 055 9544551 - +39 055 9154098 - Fax +39 055 9154666  
[www.pantareisrl.com](http://www.pantareisrl.com) - [info@pantareisrl.com](mailto:info@pantareisrl.com)

**CDS**

**Presidi Medico Chirurgici**

C.D.S. Srl - Via di Scandicci, 55/a - 50018 Scandicci (Firenze)  
Tel. 055 255492

**KOSMED** s.r.l.  
Medical Technology  
Concessionari esclusivi Karl Storz Endoscopia

Via Gallieno Mesini, 15  
59100 PRATO (PO) - ITALIA  
Tel. +39 (0)574 813126 - Fax +39 (0)574 815063  
Mail: [info@kosmed.it](mailto:info@kosmed.it) - [www.kosmed.it](http://www.kosmed.it)



**OLINTO MARTELLI**

Forniture Specialistiche per:  
Ospedali, Case di Cura, Laboratori Analisi,  
Università, Industrie.

**bg** BERTO GUARDUCCI

Via dei Perfetti Ricasoli n° 88/1 - 50127 Firenze  
tel. +39 (0)55 431352 - fax +39 (0)55 435252  
E-mail: [info@olintomartelli.it](mailto:info@olintomartelli.it) - [www.olintomartelli.it](http://www.olintomartelli.it)

**Beta Medical** s.r.l.



**FILIPPO BURGASSI**  
335.5645009  
[filippo.burgassi@tin.it](mailto:filippo.burgassi@tin.it)

Sede legale:  
Via G. Giusti, 8  
50121 FIRENZE  
P. IVA 05208580489

Ufficio magazz.:  
Via P. Nenni, 32  
50019 SESTO FNO (FI)  
Tel./Fax 055 4219319

**AstraZeneca**



**AstraZeneca S.p.A.**  
Palazzo Volta - Via F. Sforza - 20080 Basiglio (MI) Italia  
Tel. +39 02 9801 1 - Fax +39 02 90755615  
[www.astrazeneca.it](http://www.astrazeneca.it) - [www.astrazeneca.com](http://www.astrazeneca.com)

**BECKMAN  
COULTER**  
We're better together

SOLUZIONI DI DIAGNOSTICA PER LABORATORI ANALISI

**Beckman Coulter S.p.A.**  
Via Roma, 108 - 20060 Cassina de' Pecchi - Milano  
Tel. +39 02 95392/314 - Fax +39 02 9516640  
[beckmanitalia@beckman.com](mailto:beckmanitalia@beckman.com) - [www.beckmancoulter.it](http://www.beckmancoulter.it)

**OLYMPUS**

Your Vision, Our Future

Fornitore ufficiale di Strumentazione Endoscopica  
ad alta definizione per Casa di Cura San Leonardo

**Johnson & Johnson**  
**MEDICAL** SpA



# CLINICA LEONARDO

CASA DI CURA LEONARDO

Via P. Grocco, 136 Sovigliana - Vinci (FI)  
Tel: (+39) 0571 902322 Fax: (+39) 0571 509242  
[prenotazioni@casadicuraleleonardo.com](mailto:prenotazioni@casadicuraleleonardo.com)  
[www.casadicuraleleonardo.com](http://www.casadicuraleleonardo.com)