



HESPERIA HOSPITAL MODENA



OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DI ALTA SPECIALITÀ

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI





**HESPERIA HOSPITAL MODENA**

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DI ALTA SPECIALITÀ

Presidio Ospedaliero Regione Emilia-Romagna

**12° Aggiornamento – settembre 2024**

Per ulteriori informazioni:

[www.hesperia.it](http://www.hesperia.it) | email: [dirgen@hesperia.it](mailto:dirgen@hesperia.it)

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Informazioni per vivere al meglio Hesperia Hospital Modena

Gentile Ospite,

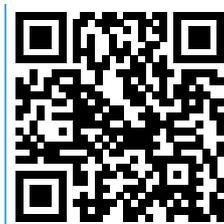
l'obiettivo di questa Carta dei Servizi è di rendere trasparenti gli impegni che intendiamo prenderci nei confronti dei nostri ospiti e di mettere a disposizione una guida semplice ma completa per poter conoscere, fruire e valutare i servizi offerti da Hesperia Hospital Modena.

Hesperia Hospital rappresenta un tassello di grande storia e rilevanza della sanità modenese, l'attenzione a mettere a disposizione dei cittadini professionalità eccellenti, ambienti confortevoli e tecnologie innovative è testimoniata dalla capacità di Hesperia Hospital Modena di attrarre pazienti, anche da altri territori, alla ricerca di una risposta di elevata qualità ai propri bisogni di salute.

L'essere entrati, fin dal 2000, nel Gruppo Garofalo Health Care ha aperto nuove possibilità di crescita per la struttura e per le professionalità, in modo da poter continuare a garantire i massimi livelli di qualità in un mondo in continua e rapida evoluzione.

RingraziandoLa per l'attenzione che vorrà dedicare a questa Carta dei Servizi, i professionisti di Hesperia Hospital Modena restano a sua completa disposizione per ogni approfondimento e chiarimento.

**La Direzione di  
Hesperia Hospital Modena S.r.l.**

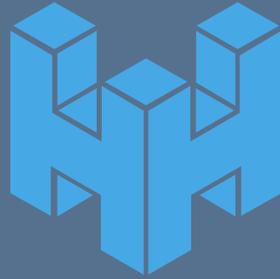


[www.hesperia.it](http://www.hesperia.it)



# INDICE

<b>Hesperia Hospital e Garofalo Health Care</b>	<b>5</b>	<b>Gli standard di qualità</b>	<b>24</b>
Hesperia Hospital Modena		I nostri standard qualitativi	
Il Gruppo GHC		Aspetti relazionali e informativi	
L'impegno per il miglioramento continuo		Accessibilità	
Come raggiungerci		Comfort della struttura	
<b>Le prestazioni sanitarie offerte</b>	<b>14</b>	<b>L'ascolto del paziente a tutela dei Diritti</b>	<b>30</b>
Le attività in ricovero		Diritti e Doveri del paziente	
Informazioni utili per il ricovero		Reclami	
<b>I Servizi integrativi e di consulenza diagnostica ambulatoriale</b>	<b>20</b>	<b>Numeri utili</b>	<b>33</b>
Prestazioni Ambulatoriali			
Convenzioni con assicurazioni ed enti previdenziali			



# Hesperia Hospital e Garofalo Health Care



# Hesperia Hospital Modena

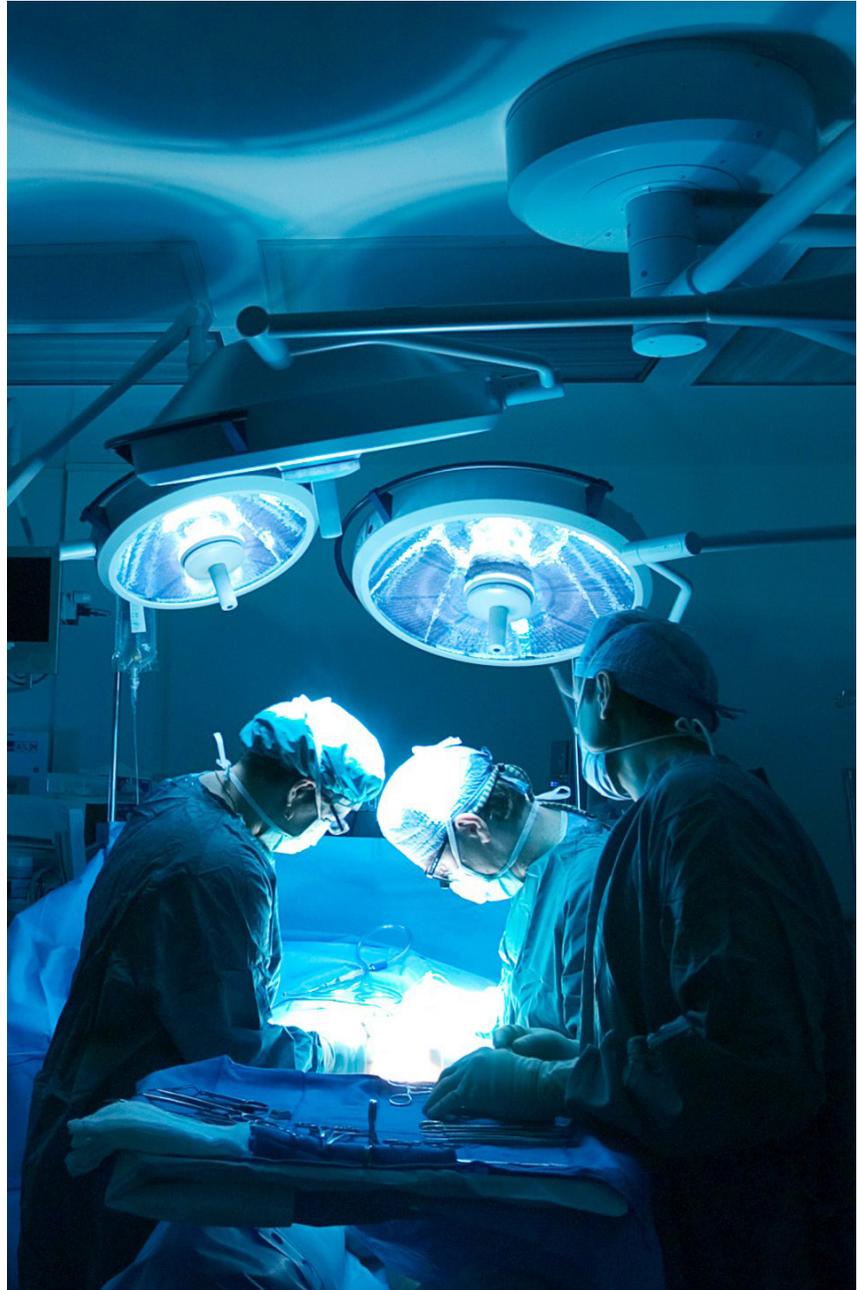
Hesperia Hospital Modena, riconosciuto dalla Regione Emilia-Romagna come Presidio Ospedaliero è autorizzato e accreditato per 100 posti letto per la Degenza Ordinaria e di 25 posti di Area Critica costituita dal Servizio di Terapia Intensiva, Servizio di Terapia Seminten-

siva e Servizio UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica). L'attività chirurgica si avvale di comparti operatori dotati complessivamente di sei sale operatorie, una sala ibrida, una sala di emodinamica e una sala per l'ambulatorio chirurgico. Hesperia Hospital Modena offre inoltre servizi di specialistica

ambulatoriale e diagnostica strumentale quali: Laboratorio analisi con microbiologia, Diagnostica per immagini dotata di una Risonanza Magnetica a 1,5 Tesla, TAC, Radiologia tradizionale, endoscopia digestiva, palestra per attività di rieducazione funzionale e un'ampia gamma di ambulatori specialisti-



ci in grado di garantire tutte le principali prestazioni. Il personale medico, infermieristico e tecnico, unito ad una dotazione strumentale e tecnologica all'avanguardia, garantiscono alti livelli qualitativi nella cura della persona. L'offerta sanitaria è a disposizione dei pazienti sia in forma privata che in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale. Al fine di garantire i più elevati livelli qualitativi di erogazione dei propri servizi Hesperia Hospital ha ottenuto la Certificazione di Qualità sin dal 1999 con riferimento ai requisiti UNI EN ISO 9001-2015. Hesperia Hospital, quindi, è l'espressione concreta della filosofia aziendale del Gruppo, che pone il paziente-cliente al centro del sistema diagnostico assistenziale personalizzato.



# Il Gruppo GHC



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

Nel 2000 la storia e l'esperienza di Hesperia Hospital sono confluite nel Gruppo GHC – Garofalo Health Care S.p.A., la prima ed unica realtà privata sanitaria italiana ad essere quotata nel segmento Euronext STAR di Borsa Italiana.

La mission di GHC è sviluppare la propria capacità di aggregare strutture sanitarie di eccellenza, in linea

con i valori e la visione del Gruppo, potenziandone attraverso l'annessione, le virtuosità ed efficientandone le risorse, per diventare il primo Gruppo di riferimento a livello nazionale.

Oltre a ciò, si pone l'obiettivo di creare un modello la cui elevata qualità è garantita da un sistema "patient-centered", elemento che si concretizza attraverso il rispetto delle preferenze,

dei bisogni e del valore del singolo paziente. Modello a cui sono allineate tutte le strutture del Gruppo e tutti gli operatori che con esso collaborano.

*"La salute è il bene più prezioso che l'uomo possa avere"* è infatti il principio guida che ha ispirato costantemente il fondatore Raffaele Garofalo e tutti i suoi collaboratori.



# L'impegno per il miglioramento continuo

## Mission, visione e politica per la qualità

La mission di Hesperia Hospital Modena è di contribuire alla salute delle persone, mettendo a disposizione servizi e prestazioni sanitarie eccellenti dal punto di vista dell'appropriatezza ed efficacia delle cure, delle competenze, delle professionalità e tecnologie introdotte, della centralità del paziente che guida le scelte clinico/assistenziali e del modello di servizio offerto.

Una realtà sanitaria come Hesperia è consapevole di quanti siano i soggetti che hanno aspettative sulle modalità utilizzate per gestire le attività, su quali devono essere le priorità, su come dovrebbero essere valutati i risultati.

Tra questi, i principali sono rappresentati dai pazienti, dal personale, dalla proprietà, dal contesto territoriale e istituzionale.

Partendo dalla conoscenza delle

attese e dei bisogni dei diversi soggetti e dai valori che devono guidare chiunque lavori in Hesperia Hospital Modena, la Direzione ha definito nella "Politica per la qualità" la propria visione che esprime gli impegni prioritari e gli obiettivi strategici necessari per dare sostanza alla mission.

Gli impegni prioritari che Hesperia Hospital si assume nei confronti dei pazienti:

**1** - Fornire chiara e trasparente informazione sui servizi offerti, le modalità e condizioni di accesso, le regole di permanenza negli Ospedali e i percorsi diagnostico-terapeutici proposti.

**2** - Organizzare iter di accesso semplici, facilitati, rispettosi delle priorità in relazione alle variabili cliniche e degli impegni temporali presi.

**3** - Personalizzare il percorso del paziente garantendo attenzione alla persona, alla sua privacy ed ai suoi bisogni specifici.

**4** - Garantire un'accoglienza e un'assistenza qualificate erogate da operatori, sanitari e non sanitari, cortesi,

competenti e che operano in modo integrato.

**5** - Promuovere percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi efficaci ed appropriati, guidati dalle migliori evidenze scientifiche.

**6** - Favorire la collaborazione dei parenti nell'assistenza al paziente non autosufficiente e quella dei visitatori, in un contesto di regole di accesso e permanenza nei reparti che garantisca la tranquillità, la sicurezza e la privacy degli ospiti.

**7** - Assicurare un ambiente confortevole (pulito, silenzioso, ordinato, funzionale) e sicuro.

**8** - Garantire un attento ascolto del parere del paziente sulla qualità dell'assistenza ricevuta e tempestive risposte in caso di segnalazione di problemi.

**9** - Adottare le migliori pratiche e procedure di gestione del rischio per mitigare e, quando possibile, eliminare i rischi connessi con lo svolgimento di attività assistenziali e sanitarie.

## La gestione del rischio e della sicurezza

Il sistema di gestione di Hesperia Hospital è organizzato per dare risposta alle diverse tipologie di rischio con cui un'azienda sanitaria deve necessariamente confrontarsi per la tutela degli ospiti, del personale e dell'azienda stessa.

Tra questi ricordiamo:

- Responsabilità amministrativa ex D.Lgs. n. 231/01
- Protezione dei dati personali, Regolamento UE 2016/679
- Sicurezza sul lavoro, testo unico sulla sicurezza Dlgs 81/08
- Gestione del rischio clinico ed assistenziale, DGR 1943/2017
- Funzione aziendale rischio infettivo
- Patient blood management (PBM)

La copertura dei rischi necessaria per affrontare i casi in cui i sistemi aziendali non sono riusciti a prevenire eventi indesiderati è infine, garantita da un insieme di polizze assicurative, in quanto Hesperia è dotata di un sistema di coperture in grado di tutelare sia gli interessi dei propri pazienti che quelli della società stessa e dei suoi collaboratori.

## L'attenzione a un Ospedale senza dolore

Nell'ambito dei programmi per la lotta al dolore messi in campo dal Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna ed attualmente nel rispetto della Legge 38 del 15-03-2010 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore", il nostro "Comitato Ospedale senza dolore" continua ad operare per l'adozione di linee guida per il trattamento e la rilevazione del dolore oltre alla formazione del personale medico e sanitario per diffondere la cultura di prendersi cura della sofferenza e dare risposta ai bisogni delle persone.

## Riconoscimenti

Autorizzazione all'esercizio: PG. 255072 del 01/07/2024 rilasciata dal Comune di Modena

Accreditamento Istituzionale Regione Emilia-Romagna: Determina n. 6416 del 22/05/2015 e prorogato con comunicazione Prot. PG/2018/502524  
Certificazione del Sistema di Gestione per la qualità ISO 9001, con verifiche annuali di sorveglianza e rinnovo della certificazione ogni 3 anni.

Hesperia Hospital collabora con Università italiane ed europee per la formazione dei futuri professionisti della sanità.

## Organizzazione e Personale

L'attività sanitaria è affidata a professionisti di provata competenza.

Il personale Medico è costituito, nelle diverse branche specialistiche, da Medici Responsabili che, coadiuvati dai Medici di equipe, garantiscono il percorso del paziente.

Il personale sanitario non medico, coordinato da Coordinatore infermieristico e/o Responsabili di Servizio, è costituito da:

Personale di reparto: Infermieri, Operatori Socio Sanitari

Personale dei Servizi: Biologi, Tecnici di laboratorio, Tecnici di radiologia, Fisioterapisti

La divisa aiuta a contraddistinguere le funzioni delle varie figure professionali:

Coordinatore infermieristico  
Infermiere

Operatore socio sanitario

Terapista della riabilitazione

Tecnici di radiologia

Personale di sala operatoria

Medici, biologi

Personale ausiliario

Il cartellino identificativo indicante il nominativo ed il ruolo è indossato da tutto il personale.

Gli Ospedali sono realtà complesse e la qualità assicurata ai pazienti dipende anche dalla qualità organizzativa e dalla disponibilità di elevate competenze nelle attività non sanitarie.

Risorse Umane, Accreditamento e

Qualità, Servizio di Prevenzione e Sicurezza, Amministrazione, Front Office, Farmacia, Marketing, Servizio tecnico, Acquisti, sono funzioni aziendali previste dal modello organizzativo di Hesperia Hospital che presidiano le attività necessarie per supportare l'eccellenza delle prestazioni sanitarie.

## Eccellenza tecnologica

La disponibilità della dotazione tecnologica è sempre più determinante per garantire prestazioni sanitarie eccellenti.

Rigorose procedure e accurati piani di manutenzione consentono il presidio della corretta funzionalità e della sicurezza di tutte le tecnologie presenti.

L'investimento continuo nell'innovazione tecnologica mette a disposizione dei professionisti gli strumenti più avanzati a supporto dei percorsi diagnostici e terapeutici.

## Rapidità dei tempi di recupero

Chirurgia robotica assistita  
Pensata principalmente per gli interventi di urologia, consente di realizzare procedure con estrema precisione ed una minore invasività dell'intervento, assicurando così al paziente una ripresa dell'attività quotidiana più ra-

pidata e più sicura.

## Maggiore capacità diagnostica

TAC ad alta risoluzione per prestazioni diagnostiche con software specifici per diagnostica sul cuore

Risonanza magnetica 1,5 T Evolution Ad altissima affidabilità diagnostica, che fornisce una qualità delle immagini in alta definizione, la riduzione del disagio emotivo del paziente (rumore ridotto ed eccellente sistema di illuminazione) e amplia le opportunità diagnostiche soprattutto per esami multispecialistici.

## Servizi e comfort per gli ospiti

### Camere

Le camere di Hesperia Hospital contano prevalentemente due posti letto. Ampie, silenziose, confortevoli e con bagno dedicato, sono provviste di connessione internet tramite wi-fi e aria condizionata.

### Bar e distributori

Hesperia Hospital ospita un bar e nella struttura sono disponibili distributori automatici di alimenti, bevande calde e fredde e snack.

### Pasti

Ogni giorno il paziente può scegliere

tra diversi menù, studiati su misura nel caso di particolari esigenze alimentari come celiachia, ipertensione o altre intolleranze/necessità o nel rispetto delle scelte personali del paziente.

Il medico prescrive eventuali diete in considerazione delle condizioni fisiche del paziente e della preparazione ad accertamenti diagnostici e terapeutici.

L'accompagnatore che assiste il degente può richiedere, a pagamento, la consumazione dei pasti in camera. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

colazione dalle 8.00

pranzo dalle 12.30

cena dalle 18.30

### Televisione

In ogni stanza è previsto un televisore. Ricordiamo che l'uso del televisore non deve recare disturbo agli altri degenti, in particolare durante le ore di riposo e notturne.

### Cassaforte

Nelle camere di degenza è presente una cassetta di sicurezza con chiusura a codice. Il servizio è gratuito.

### Assistenza religiosa

Santa Messa il sabato pomeriggio. Hesperia Hospital si impegna, per quanto possibile, a soddisfare le richieste di assistenza religiosa provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

Per contattare un ministro di culto ri-

volgersi al Coordinatore infermieristico o alla Direzione Sanitaria.

### **Parcheggio**

E' disponibile un ampio parcheggio gratuito dentro l'area dell'ospedale

### **Accesso notturno**

I cancelli di accesso alla struttura vengono chiusi, per motivi di sicurezza, alle ore 22.00

Il personale presente durante il turno notturno risponde alle chiamate esterne solo nei casi di urgenza.

Qualora i familiari del paziente degente desiderino rimanere con il proprio congiunto oltre le ore 20.00 è necessario che si rivolgano al medico proponente il ricovero che, valutata la richiesta e se ne esistono le condizioni, chiederà l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria per l'accesso e la permanenza al di fuori degli orari di visita.

### **Alloggi nei pressi della struttura**

Hesperia Hospital ha siglato accordi con Hotel e B&B situati nelle zone limitrofe per tariffe dedicate ai familiari dei degenti. Presso lo sportello di accettazione degenti e sul sito internet di Hesperia Hospital è possibile visionare le strutture disponibili.



# COME RAGGIUNGERCI



Via Arquà 80  
41125 Modena  
Italia



In treno

Dalla stazione ferroviaria di Modena è possibile raggiungere Hesperia Hospital Modena con taxi o autobus



In autobus

Dalla stazione ferroviaria prendere l'autobus n.1, scendere alla fermata Modena Autostazione e proseguire con l'autobus n.5 fino alla fermata Morane-Hesperia



In auto

Da autostrada A1 uscita Modena sud  
Girare a destra verso Modena poi sempre dritto seguendo la via Vignolese fino alla rotatoria con il Grappolo e seguire le indicazioni per Abetone. Alla successiva rotatoria svoltare a destra per Strada Morane quindi sempre dritto. Lasciare sulla sinistra il Centro commerciale "La Rotonda" e al semaforo girare a destra sempre per Strada Morane. Superare un altro semaforo e, all'altezza del negozio "Optica Modenese" girare a sinistra in via Arquà.

Da autostrada A1 uscita Modena nord  
Girare a destra verso "Modena tangenziale", alla prima uscita prendere per Sassuolo-Milano, proseguire sempre dritto fino all'uscita 17b per "Modena

via Giardini, centro" subito dopo quella per Cognento. Procedere sempre dritto oltrepassando due rotonde poi, al quinto semaforo, girare a destra in via Morane. Superare il passaggio al livello e il centro commerciale Esselunga, alla quarta traversa girare a destra in via Arquà.



In aereo

L'aeroporto più vicino è quello di Bologna (Guglielmo Marconi) collegato con servizi di treno, autobus e navetta con Modena.  
Altri aeroporti si trovano a Parma, Rimini, Forlì, Verona.



Le prestazioni  
sanitarie offerte

# Le attività in ricovero

Hesperia Hospital Modena offre percorsi diagnostico-terapeutici per patologie non urgenti, tramite il ricovero programmato, ordinario, in day surgery o in day hospital.

Hesperia Hospital ha specifici accordi con l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena per il trasferimento in urgenza di pazienti cardiocirurgici che ne hanno necessità.

Il ricovero può avvenire in regime privato (a totale carico del paziente, tramite assicurazioni o casse mutue) o in regime di accreditamento con il S.S.N.

Eventuali ticket sono previsti per gli interventi di chirurgia ambulatoriale (es. tunnel carpale, ernia, cataratta, ecc.)

Per i degenti sono disponibili tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche offerte in regime ambulatoriale, accordi con aziende ospedaliere pubbliche ampliano la gamma dei servizi diagnostici a disposizione.

Hesperia Hospital offre una completa assistenza medica, infermieristica e tecnica grazie al personale altamente qualificato.

L'organizzazione del reparto è garantita dai Coordinatori, ai quali è possibile rivolgersi per qualsiasi ne-

cessità.

Il servizio di Guardia Medica per i degenti è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Il servizio di Anestesia provvede all'assistenza anestesiologicala dei pazienti ricoverati.

## DIPARTIMENTO DI CARDIOLOGIA MEDICO- CHIRURGICA E TORACO- VASCOLARE

- **U.O. Chirurgia Cardiotoracica**
- **U.O. Chirurgia Vascolare**
- **U.O. Cardiologia con annesso Servizio di Emodinamica e cardiologia interventistica, Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione**
- **U.O. di Riabilitazione Cardiologica**

## DIPARTIMENTO DI MEDICINA E CHIRURGIA

- **U.O. Chirurgia Generale**
- **U.O. Ginecologia**
- **U.O. Medicina interna**
- **U.O. Oculistica**
- **U.O. Ortopedia**
- **U.O. Otorinolaringoiatria**
- **U.O. Urologia**
- **U.O. Chirurgia Plastica-Ricostruttiva ed Estetica**

## AREA OPERATORIA

- Area operatoria fornita di nove sale operatorie, di cui una per il trattamento associato endoluminale e chirurgia open (sala ibrida) ed un ambulatorio chirurgico.
- Area critica di degenza che raggruppa:
  - Servizio di Terapia Intensiva

- Servizio di Terapia Semi-Intensiva
- Servizio UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica)

## SERVIZI AMBULATORIALI E LABORATORI

- Servizio di Endoscopia (gastroenterologia)
- Servizio di Diagnostica per immagini con TAC a bassa emissione di radiazioni, RMN
- Servizio di Ecografia ed Ecocolordoppler
- Servizio di Fisiokinesiterapia
- Ambulatori divisionali
- Servizio di Senologia (Tomosintesi mammaria, mammografia tradizionale ed ecografia)
- Ambulatorio chirurgico plurispecialistico
- Flebologia chirurgica
- Ablazioni chirurgiche, termiche e cliniche delle varici (Laser, RF)
- Laboratorio di Chimica Clinica e microbiologia

## SPECIALITÀ MEDICO - CHIRURGICHE

- Cardiologia  
Inquadramento e valutazione del paziente cardiologico con le più aggiornate tecniche in corrente.
- Laboratorio di Cardiologia interventistica  
Catereterismi cardiaci, valutazione

angiografica cardiovascolare, angioplastiche coronariche e periferiche, valvuloplastiche per via percutanea, correzione percutanea di difetti cardiaci, studi di elettrofisiologia con ablazioni transcatetere ed elettrostimolazione (impianto di pace-makers e defibrillatori).

- Chirurgia Cardiaca  
Trattamento chirurgico nei pazienti di età adulta e infantile delle malattie cardiache, congenite ed acquisite, dello scompenso cardiaco e delle vasculopatie arteriose.

- Chirurgia vascolare  
Chirurgia aperta ed endovascolare di ogni distretto vascolare arterioso (aorta, carotide, arterie arti inferiori e superiori).

Centro internazionale ad elevata specializzazione per il trattamento delle patologie venose del Sistema Venoso profondo.

- Chirurgia generale
- Medicina Interna  
Diagnosi e cura di tutte le principali patologie internistiche (gastroenterologiche, diabetologiche, ematologiche, ecc...).

- Ginecologia
- Urologia (Chirurgia convenzionale, chirurgia Robotica e Green Laser)
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia, convenzionale e robotica, artroscopica e mininvasiva con le sezioni specialistiche:
  - Chirurgia della mano e dell'arto superiore
  - Chirurgia del piede e dell'arto inferiore
  - Chirurgia dell'anca
  - Chirurgia del rachide, Centro di trattamento della scoliosi
  - Chirurgia del gomito e della spalla

- Neuro-ortopedia
- Chirurgia protesica avanzata e customizzata dell'arto inferiore
- Chirurgia plastica-ricostruttiva
- Terapia subintensiva

Offrendo così la possibilità di affrontare interventi di alta complessità chirurgica in condizioni di elevata sicurezza oltre a rappresentare una garanzia per qualsiasi tipologia di intervento.

## RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Trattamento di pazienti con patologie invalidanti dell'apparato locomotore

Riattivazione alla marcia e rieducazione funzionale in pazienti ortopedici trattati chirurgicamente e non (protesi d'anca, ginocchio, esiti di fratture)

Rieducazione neuromotoria in patologie neurologiche di varia natura

## OCULISTICA

Trattamento chirurgico delle principali patologie oculistiche (cataratta, maculopatia, glaucoma, ecc.)

## UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Nell'ambito dell'Umanizzazione delle cure in Hesperia Hospital è disponibile un servizio di supporto psicologico a degenti e famigliari.

# Informazioni utili per il ricovero

L'Ospedale Privato Accreditato Hesperia Hospital Modena offre alle persone approfonditi percorsi di cura e assistenza, sempre contraddistinti da altissimi standard qualitativi.

## Modalità di ricovero

Sono previste due modalità di ricovero:

**Ricovero in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, per il quale il paziente non deve pagare nulla, ad eccezione dei comfort alberghieri eventualmente richiesti durante la degenza

**Ricovero a pagamento o con assicurazione**, che prevede l'accettazione da parte del paziente delle tariffe dell'ospedale o delle tariffe concordate attraverso le convenzioni assicurative.

## Il pre-ricovero per intervento chirurgico

Il percorso ospedaliero dei pazienti che si devono sottoporre ad un intervento chirurgico inizia con la visita specialistica del Medico Chirurgo, durante la quale vengono prescritti gli accertamenti pre-operatori e stabilita la data per l'accesso di pre-ricovero, in cui il paziente effettuerà tutti gli accertamenti necessari (esami ematici, indagini strumentali; visita specialistica anestesiologicala).

Il giorno del pre-ricovero il paziente dovrà portare la seguente documentazione:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria
- documentazione clinica riferita ai sei mesi precedenti e riguardante ricoveri, referti di esami strumentali e terapie farmacologiche.

I pazienti provenienti da altre regioni, se impossibilitati ad effettuare gli accertamenti previsti prima del ricovero e dopo accordo con il Medico Chi-

urgo, possono effettuare gli accertamenti nelle prime fasi del ricovero stesso.

## Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero il paziente dovrà portare la seguente documentazione:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria
- documentazione clinica riferita ai sei mesi precedenti e riguardante ricoveri, lastre, referti di esami strumentali e terapie farmacologiche.

In aggiunta a quanto sopra:

- i pazienti che accedono per ricovero per intervento chirurgico in accreditamento dovranno presentare anche la richiesta del medico di base sul formulario standard del SSR (impegnativa); i pazienti che accedono per ricovero a pagamento o in convenzione con assicurazioni dovranno anche presentare il preventivo firmato per accettazione o la presa in carico dell'assicurazione

che presentare il preventivo firmato per accettazione o la presa in carico dell'assicurazione.

## Visita ai degenti

Le visite ai degenti sono possibili tutti i giorni secondo i seguenti orari:  
dalle ore 13.00 alle ore 14.00  
dalle ore 18.45 alle ore 19.45  
E' consentita la presenza di un solo visitatore per paziente

## Colloqui con le équipes mediche e chirurgiche

Il Responsabile e lo staff medico sono disponibili tutti i giorni dalle 13.00 alle 14.00 per rispondere alle richieste di informazioni.

## La dimissione

La dimissione avviene a seguito di una visita specialistica, al termine della quale il Medico rilascia al paziente la lettera di dimissione da consegnare al medico di base, così da informarlo sul percorso ospedaliero effettuato: diagnosi, accertamenti clinici, decorso della malattia, eventuali terapie da proseguire a domicilio.

## Copia della cartella clinica

Il rilascio di copia della cartella clinica avviene a seguito di una formale richiesta scritta.

Sul sito internet [www.hesperia.it](http://www.hesperia.it), nella sezione "Informazioni utili" si trovano le istruzioni per richiedere copia della cartella clinica.







I SERVIZI integrativi e di  
consulenza diagnostica  
ambulatoriale

# PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni ambulatoriali erogate da Hesperia Hospital sono molteplici. Esse sono state concepite e distribuite al fine di consentire allo specialista la possibilità di utilizzare i servizi diagnostici di supporto e di permettere l'eventuale interfacciamento con altri specialisti.

Vi è quindi un sistema di prestazioni ambulatoriali integrate, allo scopo di definire e fornire al paziente una risposta completa ed esauriente.

Per l'erogazione delle prestazioni connesse alle singole unità specialistiche Hesperia Hospital si è dotata di appositi servizi di diagnostica ambulatoriale di seguito indicati:

- **Allergologia**
- **Anestesia e Terapia del dolor**
- **Cardiochirurgia**
- **Cardiologia diagnostica non invasiva (ECG, Ecocardiografia doppler trans toracica e trans esofagea, ECG dinamico secondo Holter, monitoraggio dinamico della pressione arteriosa, Test da sforzo, Ecostress, angioTac coronarica**
- **Chirurgia Generale**
- **Chirurgia Plastica-Ricostruttiva ed Estetica**
- **Chirurgia Vascolare e Flebologia. Trattamento delle varici, Scleroterapia e trattamento delle lesioni ulcerative degli arti.**
- **Dermatologia e laserterapia**
- **Ematologia**
- **Endocrinologia**
- **Fisiatria**
- **Gastroenterologia**
- **Geriatria**
- **Laboratorio di Chimica Clinica, Microbiologia, Immunologia e Citologia con Punto Prelievo (per pazienti esterni)**
- **Malattie Infettive**
- **Medicina generale, Medicina Interna**
- **Neurochirurgia**
- **Neurologia con servizio di elettromiografia (EMG)**
- **Oculistica**
- **Ortopedia e Traumatologia (compreso la Traumatologia sportiva)**
- **Ostetricia e Ginecologia**
- **Otorinolaringoiatria**

- Pediatria e neuropediatria con servizio di elettroencefalografia (EEG)
- Pneumologia
- Medicina Legale limitatamente al rilascio di certificazione di idoneità alla guida
- Scienze dell'alimentazione
- Servizio di Diagnostica per Immagini (Radiologia fissa e mobile, TAC multistrato, TAC coronarica, RMN, Ecografia, Doppler, Densimetria ossea – MOC total body, Mammografia digitale, ecc...)
- Servizio di Fisiokinesiterapia e di Riabilitazione funzionale
- Servizio di Medicina dello Sport (con rilascio di certificazione per la pratica agonistica), Traumatologia sportiva, Riabilitazione funzionale, Holter, monitoraggio dinamico della pressione arteriosa, Ecodoppler trans-toracico e trans-esofageo, Ecostress, Test da Sforzo
- Servizio di Senologia
- Urologia (Tutte le tipologie di prestazioni ambulatoria-

li compreso il trattamento dell'incontinenza urinaria e riabilitazione del pavimento pelvico)

Alcune prestazioni ambulatoriali sono erogabili a carico del SSN. Per informazioni specifiche rivolgersi all'ufficio prenotazioni 059/393101 oppure sul sito internet [www.hesperia.it](http://www.hesperia.it) "Prenota una visita" (inquadra il QRcode per accedere direttamente al servizio)



Prenota una prestazione ambulatoriale



# Convenzioni con Assicurazioni ed Enti Previdenziali

Hesperia Hospital è convenzionato con le principali compagnie assicurative e casse mutua. Questo consente di accedere alle prestazioni a condizioni agevolate. A seconda dei casi le convenzioni possono essere “dirette” o “indirette”.

Per convenzione diretta si intende la procedura per cui la compagnia assicurativa convenzionata con Hesperia Hospital si assume la diretta responsabilità del pagamento, parziale o totale, delle prestazioni erogate nel nostro ospedale a favore del proprio assicurato,

Per convenzione indiretta si intende la procedura per cui il paziente (l'assistito), pur usufruendo di condizioni economiche vantaggiose, paga in toto le prestazioni erogate nelle nostre strutture e richiede in seguito il rimborso al proprio Ente, Fondo o Cassa Mutua.

Ogni compagnia ha regole proprie relativamente a coperture e tipo di convenzione, per avere informazioni esatte sulla possibile copertura è necessario contattare direttamente la propria compagnia assicurativa.

Queste le principali convenzioni con assicurazioni e casse previdenziali stipulate da Hesperia Hospital:

- **Alleanza Assicurazioni**
- **Allianz**
- **Aon – One Net**
- **Axa Caring**
- **Blue Assistance**
- **Casagit**
- **Europe Assistance**
- **Faschim**
- **Fasdac**
- **Fasi**
- **Fasif**
- **Fisdaf**
- **Generali Welion**
- **Health Assistance**

- **Intesa San Paolo – Previmedical**
- **My Assistance**
- **Poste Assicura**
- **Si Salute**
- **Unisalute**

Verifica l'elenco aggiornato delle convenzioni in atto inquadrando il QR Code:



Convenzioni con enti e assicurazioni



Gli standard di Qualità

# I nostri standard qualitativi

Per garantire un servizio adeguato alle aspettative dei propri ospiti ed impostato sui principi della gestione e del miglioramento della qualità, il modello organizzativo di Hesperia Hospital prevede la definizione di standard ed obiettivi specifici, il loro monitoraggio periodico attraverso la raccolta di dati ed indicatori e la conseguente pianificazione di azioni di miglioramento.

Gli indicatori monitorati riguardano tutte le dimensioni che nell'insieme costituiscono, per noi, la "qualità": dimensione tecnico-professionale, gestione del rischio, qualità percepita, aspetti strutturali e tecnologici, organizzazione dei processi. Nelle pagine seguenti una selezione degli standard strutturali garantiti da Hesperia Hospital.



# Aspetti relazionali e informativi

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Tempi di risposta a reclami	% di reclami che ricevono una prima risposta entro 30 giorni	95%
Riconoscibilità del personale	% di operatori che utilizzano divisa con codice colore caratterizzante la professione	100%
Facilità di accesso alle informazioni	Varietà delle fonti informative	Possibilità degli utenti di accedere a informazioni su diversi canali: <ul style="list-style-type: none"><li>• sito web</li><li>• Carta dei servizi</li><li>• Accettazione ricoveri</li></ul>
Indagini di soddisfazione	Presenza di un sistema di indagini sulla soddisfazione	100%

# Accessibilità

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Assenza di barriere architettoniche	Possibilità di accedere autonomamente anche a utenti con disabilità motorie	100%
Tempi di accesso alle prestazioni ambulatoriali in accreditamento	% di prestazioni erogate nel rispetto dei tempi massimi stabiliti dalla Regione	> 90%
Possibilità di effettuare pagamenti digitali per prestazioni a pagamento	% di prestazioni a pagamento con possibilità di pagare con bancomat o carte di credito	100%
Tempi di rilascio di copia della cartella clinica completa	% di richieste evase entro 30 giorni	100%
Facilità di inserimento nei percorsi di continuità assistenziale	% di pazienti dell'area metropolitana di Modena per cui è possibile attivare dimissioni protette in caso di necessità	100%

# Comfort della struttura

<b>Fattore di Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Comfort delle camere	Posti letto per camera	18 camere sono con 1 posto letto 54 camere sono con 2 posti letto
Comfort delle camere	% camere di degenza con servizio igienico autonomo	100%
Comfort dei letti	% dei letti snodati/articolati e presenza di letti elettrici per pazienti con difficoltà di movimento	100%
Comfort degli ambienti	% delle camere di degenza, degli ambulatori e delle aree comuni dotati di impianto di condizionamento regolabile	100%
Possibilità di collegamento ad internet	% di camere con disponibilità di wi-fi	100%

<b>Fattore di Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Possibilità di televisione	% delle camere con disponibilità di televisione	90%
Sicurezza anti-intrusione	% di accessi controllati da rete di telecamere a circuito chiuso	100%
Disponibilità di giardino e parcheggio	% ospedaliera con disponibilità di giardino e parcheggio	100%
Disponibilità di distributori di bevande calde e fredde e snack	% ospedale con disponibilità di distributori di bevande e snack	100%



# L'ascolto del Paziente a tutela dei Diritti



# Diritti e doveri del paziente

## I Diritti del Paziente

La relazione tra il team di Hesperia Hospital e le persone che si rivolgono a noi è basata su alcuni principi fondamentali dell'umanizzazione delle cure:

- il diritto di qualunque individuo al rispetto della sua dignità personale, attraverso la protezione da ogni pressione sulle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose;
- libera scelta tra i diversi trattamenti disponibili unitamente alla possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico e terapeutico non condiviso, grazie anche alla completezza delle informazioni fornite dal personale sanitario;
- il diritto alla riservatezza e alla privacy durante le visite ed i trattamenti terapeutici;
- la cortesia e la disponibilità del personale sanitario nei confronti di tutti i pazienti;
- il contesto ambientale accogliente e confortevole, utile per rendere le attività assistenziali e di cura quanto più possibile personalizzate e confortevoli;
- il diritto di essere ascoltato e di poter comunicare liberamente il proprio punto di vista e il proprio livello di soddisfazione

---

## I Doveri del Paziente

Ogni persona che frequenta l'Ospedale ha, d'altra parte, il dovere di:

- rispettare gli altri adottando comportamenti di normale convivenza in un luogo di cura e tenendo conto delle regole stabilite per il benessere comune (privacy, riposo, orari, visite, divieto di fumo, ecc.);
- rispettare gli ambienti frequentati, avendo cura di locali, arredi e strumenti, segnalando al personale eventuali problematiche riscontrate;
- rispettare il personale degli Ospedali, seguendo le indicazioni ricevute, rispettando la dignità professionale, fornendo chiare informazioni sulla propria volontà e collaborando così per il successo del percorso assistenziale.

# Reclami

Tutto il personale di Hesperia Hospital è tenuto a farsi carico della raccolta e gestione di ogni problema riscontrato dai nostri ospiti, sia quando questo è espresso a voce ai singoli operatori (in questo caso parliamo di segnalazione di disservizio) sia quando l'utente intenda effettuare un atto più formale attivando la procedura di reclamo.

La persona che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- segnalare il disservizio telefonica-

mente o di persona rivolgendosi direttamente a: Coordinatore per degenti, Infermiere addetto agli ambulatori per i servizi dei Poliambulatori, Portineria e Personale addetto all'accettazione per i servizi amministrativi

- richiedere ai Responsabili dei servizi o Reparti addetti all'accoglienza un colloquio con la Direzione Sanitaria per presentare reclamo

- inviare una lettera di reclamo, attraverso il modulo disponibile presso l'accettazione ricoveri o sul sito inter-



Modulo reclami

net [www.hesperia.it](http://www.hesperia.it), alla Direzione Sanitaria, via Arquà n.80, 41125 Modena o tramite mail a: [segreteria@dirazione@hesperia.it](mailto:segreteria@dirazione@hesperia.it).

I reclami scritti sono inviati al Direttore Sanitario che li gestisce direttamente. Il Direttore Sanitario, in sede di colloquio, provvederà a fornire una risposta immediata se il quesito non richiede una fase istruttoria; viceversa qualora il caso necessiti di approfondimenti, si otterrà risposta in un periodo di tempo, di norma, non superiore a 30 giorni.



# Numeri utili

## Reception Hesperia Hospital

Tutti i giorni dalle 6.00 alle 20.00

**tel. 059-449111 (interno 3)**

**E-mail: [accettazione@hesperia.it](mailto:accettazione@hesperia.it)**

## Prenotazione ricoveri in convenzione con SSN

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.15

**059-449111 (interno 2)**

**E-mail: [ricoveri@hesperia.it](mailto:ricoveri@hesperia.it)**

## Prenotazione ricoveri in regime privato o assicurato

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.15

**tel. 059-449112**

**E-mail: [ricoverisolventi@hesperia.it](mailto:ricoverisolventi@hesperia.it)**

## Prenotazioni ambulatoriali in regime privato o assicurato

da lunedì a venerdì 8.30-19.00

sabato 8.30-12.00

**tel. 059-393101**

**E-mail: [centralinovisite@hesperia.it](mailto:centralinovisite@hesperia.it)**



**HESPERIA HOSPITAL MODENA**

**OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DI ALTA SPECIALITA'**

Via Arquà 80 – 41125 Modena – Italy

Tel. 059.449111 - Fax 059.394840

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