



DOMUS  
NOVA

Via Paolo Pavirani, 44 - 48121 Ravenna  
Tel: 0544 508 311



SAN  
FRANCESCO

Via Amalasunta, 20 - 48123 Ravenna  
Tel: 0544 508 311



[domusnova@domusnova.it](mailto:domusnova@domusnova.it)

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

 [domusnovaravenna](https://www.facebook.com/domusnovaravenna)

Direttore Sanitario Dott. Ennio Ricchi

INDICE



DOMUS  
NOVA



4	DOMUS NOVA PENSA ALLA TUA SALUTE DAL 1961
6	NOI PER VOI: IDEALI, VALORI, ASPIRAZIONI
8	OBIETTIVI
10	GARANZIE
11	FORMAZIONE
12	RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA
13	UFFICIO QUALITÀ E URP
14	ACCESSO ALLE DEGENZE
15	COMFORT ALBERGHIERO
16	PERCORSO PREOPERATORIO
17	SALE OPERATORIE
18	CATALOGO DEI PRODOTTI DI RICOVERO
20	POLIAMBULATORIO
22	STANDARD DEI PRODOTTI AMBULATORIALI
24	CHECK-UP
26	IL WELFARE DI DOMUS NOVA
27	CONVENZIONI E ASSICURAZIONI
28	MAPPA E CONTATTI

# DOMUS NOVA PENSA ALLA TUA SALUTE DAL 1961



Gentile Ospite,  
quella che segue è la presentazione dei nostri ospedali.

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale potrà conoscere meglio i valori e la missione delle nostre strutture. Qui troverà l'organizzazione, i prodotti e i relativi standard; approfondimenti per le aree di attività di reparto e per le attività ambulatoriali e infine presentazioni specifiche per le singole aree aziendali (area di degenza chirurgica, di degenza medica, dialisi).

La Carta dei Servizi è un impegno di trasparenza nei confronti dei cittadini. Domus Nova fornisce prestazioni sanitarie qualificate ed efficaci nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e dei diritti del malato sanciti dalla Legge.



La invitiamo a visitare il nostro sito web: [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it) - con i suoi suggerimenti potrà partecipare al nostro miglioramento.

**Ricovero e cura, articolati in diverse unità di degenza specialistiche**

**Prestazioni dialitiche**

**Prestazioni ambulatoriali specialistiche, fisioterapiche, odontoiatriche e di diagnostica strumentale**

La nostra Vision è essere punto di riferimento ospedaliero per la salute dei cittadini del nostro territorio, integrativo ai presidi pubblici.

La nostra Mission quindi è mantenere le persone al centro dell'attenzione, migliorare continuamente i servizi e offrire soluzioni ai problemi sanitari dei cittadini che ci scelgono, garantendo sicurezza, efficacia ed appropriatezza.

Dal 2018 Domus Nova ha acquisito San Francesco, ampliando ulteriormente l'offerta e la qualità dei servizi proposti.



# NOI PER VOI: IDEALI, VALORI, ASPIRAZIONI



Offriamo servizi sanitari in cui il nostro impegno aziendale mette al centro la persona e le sue esigenze, in integrazione al Servizio Sanitario Nazionale. Le attività sono esercitate nella più completa osservanza delle norme legislative, coerentemente con gli indirizzi organizzativi dettati da:

- piano Sanitario Nazionale e Regionale;
- piani Attuativi Locali;
- accordi con le Aziende Sanitarie Locali.

Utilizziamo e promuoviamo gli strumenti idonei a garantire una corretta e sistematica comunicazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione, per dare trasparenza alla nostra politica aziendale e alle caratteristiche del servizio erogato.

Quello che ci distingue è il nostro servizio improntato su criteri di cortesia, puntualità, affidabilità e partecipazione alle scelte sanitarie.

### **Rispetto e accoglienza**

Rispettiamo l'Utente cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, favorendo l'ottimizzazione dei rapporti tra Utente e operatori.

### **Professionalità**

Assicuriamo la massima professionalità degli operatori, mantenendo i più alti livelli di formazione permanente e di continuo aggiornamento.

### **Trasparenza**

Forniamo informazioni chiare e corrette sui servizi offerti e sulle modalità di accesso alle prestazioni erogate e una corretta informazione, tale da rendere la persona pienamente cosciente dei propri diritti e capace di prendere decisioni consapevoli.

### **Qualità**

Poniamo particolare attenzione alla qualità delle prestazioni erogate, con il continuo controllo degli standard dichiarati.

### **Rapporto medico - paziente**

Facilitiamo il rapporto con il personale sanitario favorendo un'alleanza tra medico e paziente.

## OBIETTIVI



Obiettivo di tutti noi che operiamo in Domus Nova e San Francesco è di offrire piena disponibilità ed affidabilità al servizio della salute dei nostri Utenti e miriamo a seguire questi punti cardinali:

### Diritti

La salute è il bene più grande che possediamo e di cui abbiamo costantemente bisogno durante il corso della nostra vita. Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, etnia, paese di provenienza, lingua, religione, opinione e condizione sociale.

### Rispetto del tempo

Il rispetto del tempo dell'Utente è un valore fortemente sentito all'interno dei nostri ospedali: ci impegniamo a garantire tempi brevi di attesa, puntualità nell'erogazione delle prestazioni e refertazione rapida. Domus Nova è in grado di garantire la refertazione in giornata dei più comuni esami di laboratorio e della maggior parte delle prestazioni sia di diagnostica per immagini che visite specialistiche.



### **Autorizzazione Accreditamento Accordi**

Lavoriamo operando all'interno dello schema identificato dalle 3A del Sistema Sanitario Nazionale: Autorizzazione, Accreditamento, Accordi con le Aziende Sanitarie Locali, nel pieno e inderogabile rispetto degli equilibri economici e di efficacia gestionale.

### **Rispetto dei ritmi**

Ci impegniamo a mantenere condizioni ambientali e ritmi giornalieri aderenti alla quotidianità, nel desiderio di creare minori disagi possibili derivanti dall'allontanamento dagli affetti familiari e dalle abitudini di vita. Inoltre cerchiamo di ridurre al minimo l'attesa e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, favorendo l'umanizzazione dei rapporti nell'osservanza della massima riservatezza.

# GARANZIE

## Risorse

Garantiamo al Cittadino che le risorse impiegate, a qualunque livello, in termini di materiali, tecnologie e umane siano sempre adeguate affinché le prestazioni sanitarie e i servizi offerti soddisfino effettivamente le necessità diagnostiche e terapeutiche degli Utenti.

## Privacy

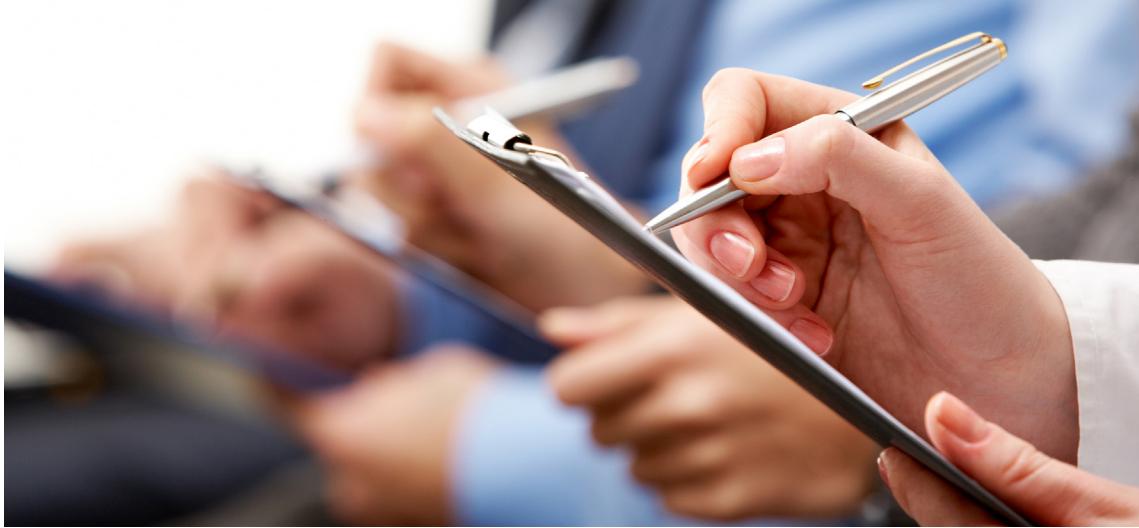
Tuteliamo la riservatezza, corretta gestione e conservazione dei dati personali acquisiti. Rispettiamo il dovere di informare l'interessato dei propri diritti e delle modalità di trattamento dei dati attenendoci agli obblighi previsti dal Regolamento Europeo GDPR 2016/679.

## Qualità

Aderiamo alle norme del Sistema Qualità per mantenere sotto controllo tutte le attività dal momento del primo contatto dell'Utente con l'Ospedale Privato fino alla conclusione delle prestazioni sanitarie (di ricovero, di ambulatorio) e del rilascio della relativa documentazione.



## FORMAZIONE



Tutti i professionisti sanitari di Domus Nova e San Francesco hanno curriculum di alto livello, portano la loro esperienza e contribuiscono alla continua innovazione delle strutture e dei servizi.

Le prestazioni sono sempre aggiornate e qualificate proprio grazie al quotidiano contatto con i pazienti e alla costante formazione e aggiornamento professionale dell'intero staff.

Domus Nova è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015) ed è inoltre accreditata come impresa attiva e qualificata per la formazione continua in sanità; come Provider ECM realizza attività formative attribuendo direttamente i crediti agli eventi formativi e rilasciando il relativo attestato ai partecipanti. Domus Nova è sede di tirocini formativi, di orientamento e di specializzazione e di stage master in convenzione con istituti universitari e aziende sanitarie locali.

# RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Nel 2003 Domus Nova è stato il primo ospedale italiano a redigere il proprio Bilancio Sociale. La responsabilità sociale d'impresa (Corporate Social Responsibility ovvero CSR) è stata definita, sul Libro Verde della Commissione Europea del 2001, come "integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate". Nel documento è specificato che essere socialmente responsabili vuoi dire "non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate".

Il tema della CSR va a inserirsi, peraltro, nell'ambito delle politiche per la competitività dell'impresa e del sistema economico, ricollegandosi direttamente con il concetto di "sviluppo sostenibile".

Sostenibilità è la "capacità di una organizzazione di continuare, in maniera duratura nel tempo, le proprie attività, tenendo in debita considerazione l'impatto che queste ultime hanno sul capitale naturale, sociale e umano" (ISEA - Institute of Social and Ethical Accountability). In altri termini, la CSR è il contributo che le imprese offrono allo sviluppo sostenibile.



## UFFICIO QUALITÀ E URP

Riteniamo indispensabile conoscere l'opinione degli Utenti per valutare la qualità del nostro operato, avendo la certezza che sia utile ai fini di un miglioramento continuo. Nelle aree di degenza e nel poliambulatorio sono a disposizione i questionari di rilevazione di soddisfazione dell'Utente che possono essere lasciati negli appositi contenitori presenti nelle strutture.

### Ufficio Qualità

Si occupa di redigere la documentazione ufficiale di procedure, istruzioni operative e report a cui tutto il personale sanitario e amministrativo deve attenersi per il corretto funzionamento di ogni attività svolta in Domus Nova.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

A seguito di un attento esame dei questionari compilati e ricevuti, con la finalità di recepire gli eventuali motivi di insoddisfazione per poi analizzarli, l'ufficio relazioni con il pubblico è a disposizione per la raccolta e la gestione dei reclami. Provvede ad informare, se necessario, la direzione sanitaria che attiverà eventuali azioni correttive. Offre anche un servizio di ascolto e mediazione di eventuali conflitti insorti tra Utenti ed operatori.

#### MODALITÀ DI CONTATTO

Recandosi direttamente all'ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Domus Nova.



Telefonicamente: 0544 508496 - 0544508422

Inviando una e-mail a: [urp@domusnova.it](mailto:urp@domusnova.it)

# ACCESSO ALLE DEGENZE

L'accesso al ricovero è sempre programmato e avviene in una delle seguenti modalità:

## In regime di convenzione

L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del medico di medicina generale, di tessera sanitaria e di documento di riconoscimento. La spesa sanitaria per il ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale, salvo nel caso di scelta di trattamento in camera riservata.

## Privatamente

L'Utente deve presentarsi munito di richiesta di ricovero del medico di medicina generale o dello specialista di fiducia, di tessera sanitaria e documento di riconoscimento. La spesa sanitaria per il ricovero è a carico del paziente o dell'ente assicurativo.

## INFORMAZIONI DI DEGENZA

Al momento del ricovero si consiglia di portare con sé indumenti e oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, indumenti intimi e da notte, possibilmente in fibre naturali ed eventuali ricambi. Si consiglia di non portare con sé oggetti di valore.



Le visite e l'assistenza dei pazienti sono regolamentate nei singoli reparti dal personale sanitario.

Gli orari di accesso ai reparti verranno tenuti aggiornati sul sito web [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it)

## COMFORT ALBERGHIERO

Le camere di degenza sono quasi tutte a due letti con servizi igienici autonomi, sono dotate di televisore ed impianto di aria condizionata. È possibile richiedere pasti anche per coloro che svolgono assistenza ai degenti. Chi volesse usufruire di un maggior comfort può scegliere camere singole con un letto assistenza, a fronte del pagamento di una retta integrativa. Presso il nostro ospedale è possibile anche il ricovero in regime privato, con pagamento di tutte le spese mediche e alberghiere a carico dell'assistito o di compagnie assicurative.

### Rimborso indiretto

La prestazione è fatturata e pagata direttamente dall'Utente secondo un tariffario concordato tra la nostra struttura e l'ente assicurativo.

### Rimborso diretto

La prestazione è fatturata direttamente all'ente convenzionato con la nostra struttura sulla base del tariffario concordato, salvo eventuali franchigie a carico dell'Utente.

### Ufficio prenotazione ricoveri:

Tel: 0544 508 381



### ASSISTENZA RELIGIOSA

Rivolgendosi al Coordinatore Tecnico Infermieristico è possibile richiedere la visita di un Assistente Religioso.

## PERCORSO PREOPERATORIO



Gli esami e le visite necessarie per l'intervento programmato vengono eseguiti gratuitamente e in regime ambulatoriale, nei giorni che precedono l'intervento. Tutti i pre-ricoveri di Chirurgia Generale e di Ortopedia sono gestiti dall'ambulatorio dedicato. Il paziente viene seguito dal personale infermieristico durante tutto il percorso per la preparazione all'intervento.

Durante il percorso pre-operatorio l'Utente firmerà l'informativa Art. 13 Regolamento Europeo GDPR 2016/679, Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali.

È possibile consultare e scaricare i documenti relativi ai consensi informati e le informazioni degli interventi chirurgici sul nostro sito web [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it): [www.domusnova.it/informative-area-download/](http://www.domusnova.it/informative-area-download/)

## SALE OPERATORIE

Il nuovo blocco operatorio è stato inaugurato il 21 settembre 2019 e rappresenta un'eccellenza tecnologica, con una particolare cura dell'accoglienza verso il paziente. Le quattro sale chirurgiche sono tutte integrate con sistemi di ultima generazione che permettono ai chirurghi di sfruttare video e immagini digitali durante gli interventi, con beneficio per il loro lavoro e maggiore sicurezza per il paziente.

Ogni sala è interconnessa con il sistema informatico, permettendo di effettuare telemedicina e videoconferenza con livelli qualitativi all'avanguardia.

La completa dotazione tecnologica di eccellenza del nostro blocco operatorio e l'innovativo sistema di visualizzazione delle immagini radiologiche di tipo Touchless, permettono ai chirurghi di consultare immagini TAC, Risonanze e X-Ray senza toccare lo schermo, mantenendo pertanto la totale sterilità anche ad intervento in corso.

Il sistema di comandi sala fornisce in tempo reale informazioni visive sullo stato dei sistemi monitorati e permette la visualizzazione e la regolazione dei valori ambientali essenziali attraverso un grande pannello touchscreen.

# CATALOGO DEI PRODOTTI DI RICOVERO

DISCIPLINA	TIPOLOGIE PRODOTTO DI RICOVERO
Chirurgia Generale	Colecistectomia Appendicectomia Interventi maggiori su intestino Ernia inguinale Interventi sui testicoli Interventi su esofago, stomaco, duodeno Interventi perianali e pilonidali
Chirurgia Vascolare	Procedura su vene
Chirurgia Ginecologica	Interruzioni di gravidanza Interventi su utero ed annessi anche per via laparoscopica Isteroscopia operativa e diagnostica
Chirurgia Ortopedica	Interventi su piede, mano, spalla ginocchio, gomito, avambraccio e anca Sostituzione di articolazione Artroscopia

DISCIPLINA	TIPOLOGIE PRODOTTO DI RICOVERO	
Chirurgia Oculistica	Interventi sull'occhio Interventi sulle strutture extraoculari	
Chirurgia Otorinolaringoiatrica	Interventi su seni paranasali e mastoide Rinoplastica Tonsillectomia	
DISCIPLINA	TIPOLOGIE PRODOTTO DI RICOVERO	STANDARD
Medicina per acuti	Accesso entro 24 ore* camera a due letti assistenza dietetica	>95% >95% >95%
Medicina per post-acuti e riabilitazione estensiva	Accesso entro 24 ore* camera a due letti assistenza dietetica	>95% >95% >95%

\* per tutti i ricoveri è possibile, in base alla disponibilità, richiedere una camera con secondo letto a disposizione.



## POLIAMBULATORIO

Il poliambulatorio multidisciplinare è dotato di moderne tecnologie e di ambulatori attrezzati, che si avvalgono delle prestazioni di specialisti con comprovata esperienza. Si può accedere al poliambulatorio previa prenotazione, in libera professione recandosi direttamente all'accoglienza del poliambulatorio, telefonicamente allo 0544 508311 o collegandosi al nostro sito [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it) al tasto **PRENOTA ONLINE**.

La prenotazione per le prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale viene eseguita dagli uffici CUP, secondo agende concordate tra AUSL e Domus Nova. La refertazione di ogni visita specialistica viene di regola consegnata alla fine della prestazione.

### INFORMAZIONI



Il punto prelievi per analisi di laboratorio è un servizio a pagamento con accesso libero e senza prenotazione, ad eccezione dei tamponi vaginali che prevedono la prenotazione con l'ostetrica, chiamando il servizio clienti 0544 508311.

I referti sono consultabili e stampabili anche online accedendo con le credenziali rilasciate al momento dell'accettazione.

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

L'accesso al Servizio di Diagnostica per Immagini può avvenire in regime di convenzione tramite prenotazione presso i punti CUP o in libera professione previo appuntamento telefonico al numero 0544 508311 e solo su richiesta medica.



Il Servizio di Radiologia in Domus Nova è dotato dei software più moderni ed innovativi. Oltre agli apparecchi digitali in 3D è presente una Risonanza Magnetica ad alto campo Total body con cui è possibile studiare esami sia articolari che complessi con e senza mezzo di contrasto, una TAC Access CTOL32 strati Low Dose ed un mammografo di ultima generazione.

## POLIAMBULATORIO ODONTOIATRICO

L'Unità di Odontoiatria nasce nel gennaio 2010 per completare i servizi offerti dal nostro ospedale. Nel corso degli anni si è arricchita di professionisti in grado di soddisfare a 360° le esigenze dei pazienti, offrendo un servizio completo e all'avanguardia in libera professione.



## FISIOTERAPIA

L'Unità di Fisioterapia è capace di soddisfare ogni tipo di criticità in ambito riabilitativo, composta da un team multidisciplinare di fisioterapisti, fisiatra ed ortopedici.

È possibile accedere al servizio dal lunedì al sabato dalle ore 07:00 alle ore 19:00.



# STANDARD DEI PRODOTTI AMBULATORIALI

DISCIPLINA	TIPOLOGIE PRODOTTO DI RICOVERO
Angiologia	Visita e/o Diagnostica
Cardiologia	Visita e/o Diagnostica
Cardio/pediatria	Visita
Chirurgia Generale	Visita
Chirurgia Plastica	Visita
Chirurgia Proctologica	Visita
Dermatologia	Visita
Dietologia	Visita
Ecografia	Visita
Endocrinologia	Visita
Endocrinologia Pediatrica	Visita
Endoscopia Digestiva	Diagnostica
Fisioterapia	Trattamento
Gastroenterologia	Visita
Geriatrica	Visita
Ginecologia e Ostetricia	Diagnostica

DISCIPLINA	TIPOLOGIE PRODOTTO DI RICOVERO
Medicina dello Sport	Visita + ECG
Medicina Interna	Visita
Nefrologia	Visita
Neurologia	Visita
Oculistica	Visita
Ortopedia	Visita
Ortottica	Visita
Pediatria	Visita
Podologia	Visita/trattamento
Psicologia	Visita
Punto Prelievi	Prelievo
	Diagnostica
Radiologia	RMN - TAC
	Densitometria
Senologia	Visita e/o Diagnostica
Spirometria	Diagnostica
Terapia del Dolore	Visita
Urologia - Andrologia	Visita



## CHECK-UP

Uno dei campi in cui Domus Nova investe e opera con maggior impegno è quello della prevenzione. In questo settore Domus Nova ha messo a punto un programma innovativo di controlli incrociati per l'individuazione delle malattie ancora in fase nascosta e l'applicazione di protocolli avanzati per giungere alla giusta proposta di terapia e/o di miglioramento dello stile di vita della persona. La parola **check-up** significa 'controllo' e nel gergo sanitario indica un insieme di indagini per valutare le condizioni di salute di un individuo in assenza di evidenti sintomi.

Numerose patologie tra cui le malattie cardiovascolari, il diabete mellito e molteplici tumori, in fase iniziale evolvono in maniera subdola e danno segno di sé quando hanno già fatto danni permanenti. Sottoporsi ad accertamenti in condizioni di benessere è vantaggioso sul medio e lungo periodo, poiché la medicina dispone oggi di terapie in grado di prevenire e curare malattie altamente invalidanti come quelle sopra citate.



### CHECK-UP MEDICO IN UN GIORNO:

- in 7 ore tutti i controlli clinici appropriati al tuo genere e all'età;
- un medico al tuo fianco e una relazione clinica a fine percorso.

## CHECK-UP

Check-up  
Uomo/Donna  
< 50 anni

Check-up  
Donna  
> 50 anni

Check-up  
Uomo  
> 50 anni

Check-up  
Malattie  
Metaboliche

Check-up  
Cardio-  
vascolare

Check-up  
Tiroideo



Scopri di più: scannerizza il **codice QR** con il tuo smartphone.



# PREVENZIONE E INNOVAZIONE: IL WELFARE DI DOMUS NOVA

Domus Nova e San Francesco sono convenzionate direttamente con diverse imprese, tra le più importanti del territorio.

In base all'esigenza del richiedente vengono offerti servizi sanitari in ottica di prevenzione in ottemperanza agli obblighi di legge.

Ci basiamo da sempre sulla centralità delle persone, dedicandoci alla prevenzione e alla cura delle malattie. Applichiamo programmi innovativi di welfare aziendale dedicati agli imprenditori, ai loro dipendenti e alle relative famiglie.

L'obiettivo comune di Domus Nova e le aziende è quello di creare ambienti di lavoro sani che generino maggiore senso di appartenenza nei dipendenti migliorando:

- la qualità della vita in termini di salute;
- prevenzione e ricerca di patologie;
- contenimento dei costi legati al personale.



## CONVENZIONI E ASSICURAZIONI

Domus Nova si avvale di partner affidabili per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali, diagnostiche e di ricovero in regime di rimborso diretto e/o indiretto.

### Rimborso indiretto

La prestazione è fatturata e pagata direttamente dall'Utente secondo un tariffario concordato tra la nostra struttura e l'ente.

### Rimborso diretto

La prestazione è fatturata direttamente all'ente convenzionato con la nostra struttura sulla base del tariffario concordato, salvo eventuali franchigie a carico dell'Utente.

Al momento della prenotazione della prestazione ambulatoriale o di ricovero tramite ente assicurativo è necessario dare comunicazione agli operatori specificando il tipo di assicurazione.

L'elenco completo ed aggiornato delle Aziende, degli Enti e delle Associazioni convenzionati con Domus Nova è consultabile sul sito [www.domusnova.it](http://www.domusnova.it)



# CONTATTI

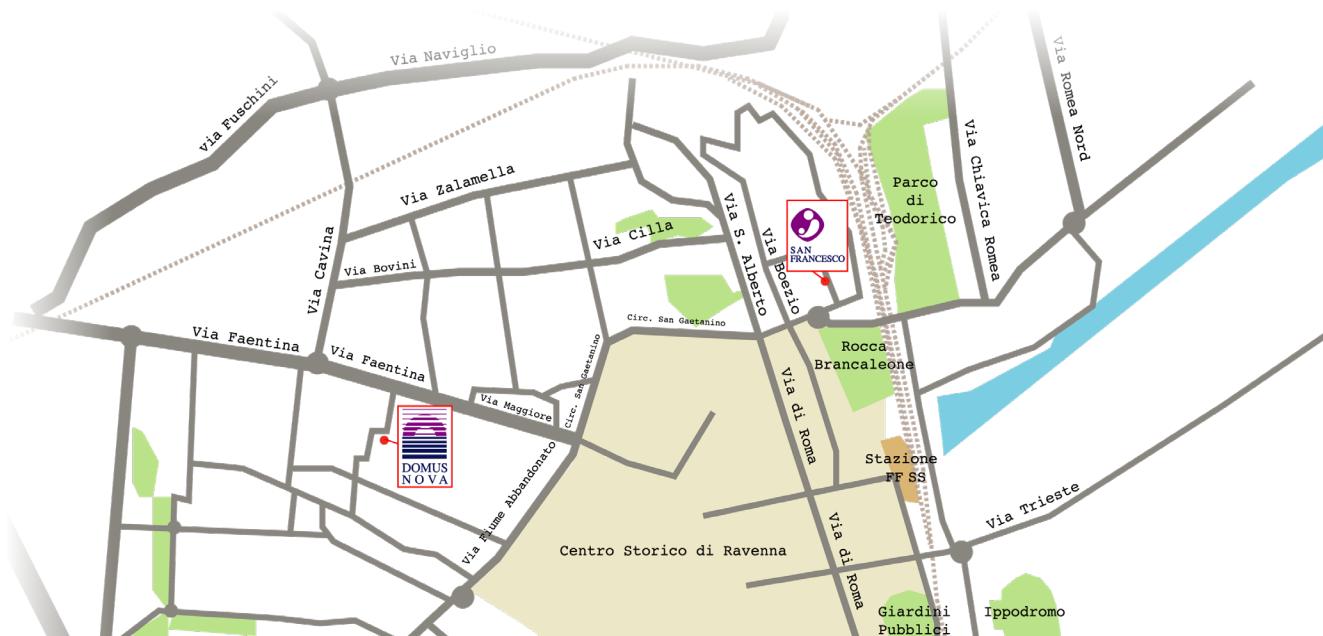


Via Paolo Pavirani, 44  
48121 Ravenna  
Tel: 0544 508 311



SAN  
FRANCESCO

Via Amalasueta, 20  
48123 Ravenna  
Tel: 0544 508 311



Carta dei Servizi elaborata  
ai sensi del DPCM 19/05/1995  
e dell'art. 14 D. Lgs. 502/1192

• Domus Nova S.p.A.  
• Via Paolo Pavirani, 44 - 48121 Ravenna  
• Iscr. Reg. Imprese · C.F. · P.IVA 00195090394  
• Cap. Soc. € 990.000,00 i.v.  
• R.E.A. Ravenna n. 35370