

Come Raggiungerci

Casa Cura Bernardini è ubicata in Taranto, in via Scoglio del Tonno, 64.

AUTOMOBILE:

Autostrada A14 (Bologna-Taranto), uscita Taranto, percorrere la Statale Appia fino all'uscita Ponte Punta Penna. Percorso il Ponte Punta Penna, imboccare l'uscita Taranto centro con direzione Viale Magna Grecia. Dopo aver percorso 1 Km, svoltare a sinistra all'incrocio con Corso Italia. Percorrere il cavalcavia, girare a destra per Via Lago di Nemi. Girare a sinistra per Via Scoglio del Tonno.

La struttura, a forma di vela, è visibile sulla destra.

AUTOBUS:

Linee autobus n° 8 e 6, che partono dalla Stazione Ferroviaria
Linea autobus n° 18.

TAXI:

Cooperativa Taxi Due Mari:

Stazione	099 4711180
Via Cavour	099 4529479
Via Acclavio	099 4529478
Via Aristosseno	099 4776320

Radio Taxi Driver: 099 4534828

Radio Taxi Due Mari: 099 7354858

AEREO:

Gli Aeroporti di riferimento sono quelli di:

Bari-Palese (Karol Wojtyła)
Brindisi (Papola Casale)

Nielsen Communication Srl - www.nielsen.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

BERNARDINI
CASA DI CURA

**L'Eccellenza della Cura
per la Tua Salute**

Casa di Cura Bernardini
Via Scoglio del Tonno, 64 • 74121 Taranto - ITALIA

Tel. e Fax +39 099 772 88 96

www.clinicabernardini.it

E-mail: info@clinicabernardini.it

■ **CARTA DEI SERVIZI**





La Carta dei Servizi

*Gentile Signora, Egregio Signore,
Vi salutiamo cordialmente e Vi preghiamo di leggere con attenzione la presente **Carta dei Servizi**.*

*Questo documento ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra cittadino/utente e la **Casa di Cura**. Con questo intendiamo dichiarare pubblicamente i nostri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi al cittadino e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e di partecipazione.*

Abbiamo come impegno la qualità ed il miglioramento continuo dell'Assistenza in favore della Salute dell'Utenza.

Cerchiamo di soddisfare le aspettative dei nostri utenti e di garantire l'erogazione dei servizi in modo sicuro, effettivo, opportuno, efficiente, con un gruppo di operatori sensibili, disponibili e capaci, che forniscono servizi di alto livello qualitativo.

*Allo stesso tempo la **Carta dei Servizi** si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute che attribuisce al cittadino/utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Nella **Carta dei Servizi**, in un apposito capitolo, sono individuati fattori di qualità, standard ed impegni che devono caratterizzare l'erogazione dei vari servizi e la politica aziendale, finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.*

*La presente **Carta dei Servizi**, facendo parte di un programma di crescita e di sviluppo continuo, sarà periodicamente aggiornata, anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che tutti voi, cittadini ed operatori, siete invitati a presentarci.*

Siamo certi di poter contare sulla vostra collaborazione.

INDICE

Sezione 1

Presentazione della Casa di Cura e principi fondamentali

- 1.1 Premessa
- 1.2 Cenni storici
- 1.3 Principi fondamentali
- 1.4 La Mission
- 1.5 Informazioni generali

Sezione 2

Informazioni sulle struttura e Servizi forniti

- 2.1 La struttura
- 2.2 Tipologia delle prestazioni e modalità di accesso
- 2.3 Servizi accessori

Sezione 3

Standard di qualità, impegni e programmi

- 3.1 Standard di qualità della Casa di Cura

Sezione 4

Meccanismi di tutela e di verifica

- 4.1 Reclami
- 4.2 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

Sezione 1

1.1 Premessa

La Carta dei Servizi della Casa di Cura Bernardini individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

È un mezzo che esplicita l'erogazione dei servizi offerti garantendo determinati standard quantitativi e qualitativi.

Continuamente aggiornata nella forma e nei contenuti per documentare il miglioramento continuo della qualità e della quantità delle attività svolte.

La Casa di Cura Bernardini, attiva a Taranto dal 1951, è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale che eroga sia prestazioni in regime di ricovero che prestazioni ambulatoriali.

Annualmente vengono effettuati circa 6.000 ricoveri e quasi 5.000 interventi chirurgici nelle diverse specialità.

Ambulatorialmente vengono effettuati ogni anno oltre 20.000 esami ematochimici, 30.000 prestazioni radiologiche (comprendenti 6.500 Risonanze Magnetiche e 3.500 Tac).

Tutta l'attività è improntata alla massima collaborazione con l'A.S.L., con cui condividiamo le politiche di abbattimento delle liste d'attesa e di riduzione della migrazione extra regionale.

Con questa Carta dei Servizi speriamo di poter offrire a tutti gli utenti un valido strumento per orientarsi al meglio all'interno della nostra struttura.

1.2 Cenni storici

La Casa di Cura Bernardini è stata fondata nel 1951 dal Prof. Giulio Bernardini, Medico specialista in Chirurgia Generale, libero docente in patologia chirurgica, già dirigente del reparto di chirurgia generale dell'Ospedale Marina Militare di Taranto, con l'intento di costruire in questa città un ambiente di cura il più umano ed accogliente possibile, per ridurre il trauma della malattia e per garantire prestazioni sanitarie al più alto livello professionale. Con la successione della gestione al Dott. Marcello Bernardini, la Casa di Cura Bernardini intensifica la sua attività ampliando l'offerta di prestazioni sanitarie sia nell'ambito ambulatoriale che in quello di degenza, con l'obiettivo di fornire un servizio di alta qualità assistenziale all'utente.

Nel corso di questa lunga ed intensa esperienza è stata garantita assistenza sanitaria con attività di ricovero e prestazioni ambulatoriali con indici di sviluppo crescenti sia in termini qualitativi che quantitativi.



www.clinicabernardini.it

Il costante incremento dell'attività, unitamente all'esigenza di rispettare i rigorosi requisiti strutturali e tecnologici previsti dalle normative attualmente vigenti, hanno indotto la scelta di realizzare nel 2006 una nuova e più funzionale struttura sanitaria.

L'attuale sede è ubicata in un'area non distante dal mare, in una zona ampia e luminosa, circondata da verde attrezzato.

Nata dall'idea di perfezionare l'ambiente e i servizi assistenziali, la nuova struttura segna un momento di cambiamento nell'innovazione tecnologica, organizzativa e nelle pratiche chirurgiche, ma anche di continuità della tradizione con la terza generazione della famiglia nella persona del Dott. Giulio Bernardini.

1.3 Principi fondamentali

La Casa di Cura si impegna a garantire nell'erogazione delle prestazioni di diagnosi e cura il rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Ogni utente ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ e CONTINUITÀ

I comportamenti verso le persone devono essere ispirati da criteri di obiettività, giustizia, imparzialità.

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla normativa vigente, l'utente ha diritto di



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

PARTECIPAZIONE e INFORMAZIONE

La struttura ha il dovere di fornire all'utente tutte le informazioni che lo riguardano ed ha a disposizione uno strumento per la valutazione dei servizi erogati.

Le valutazioni vengono periodicamente analizzate dalla struttura.

EFFICIENZA ed EFFICACIA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario, in modo da produrre con le conoscenze tecnico scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini.

Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio, ottimizzando i costi.

Diritti e Doveri dell'utente

Gli ottimi risultati fino ad oggi ottenuti sono il frutto di collaborazione da parte di tutto il personale medico e paramedico il cui obiettivo è quello di assicurare all'utente un servizio di alta qualità.

Per questo motivo è stata Per svolgere al meglio la propria attività il personale della Casa di Cura Bernardini ha bisogno della collaborazione di tutti.

Per questo motivo è stata redatta una carta dei diritti e dei doveri dell'utente, rispettando i quali si ha la garanzia di poter offrire un servizio di qualità.

Diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose;

2. Durante la degenza ha diritto ad essere sempre trattato con cortesia e rispetto;

3. Il paziente ha diritto di essere informato sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso e sulle relative competenze;

4. Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;

5. Il paziente ha diritto ad ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi dal medico referente;

6. Salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo potrebbe comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto a ricevere le notizie che gli possano permettere di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; tali informazioni devono concernere anche i possibili rischi o 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 indicati dallo stesso o a coloro che esercitano potestà tutoria;

7. Il paziente ha diritto ad ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;

8. Il paziente ha la facoltà di presentare eventuali reclami e/o osservazioni che dovranno essere sollecitamente accolti.

Doveri

1. Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile e adeguato alla circostanza, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura in cui si trova;

2. L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale;

3. È dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;

4. Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi presenti all'interno della struttura;

5. Pazienti e familiari sono invitati al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica favorendo la quiete e il riposo degli altri degenti.

Si ricorda, inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto

degli altri degenti presenti nella stanza di degenza, è indispensabile evitare l'affollamento;

6. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (conversazioni a voce alta, luci accese, radioline o televisore con volume alto, cellulari);

7. Nelle aree interne ed esterne della struttura è assolutamente vietato fumare.

Questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute e degli altri degenti;

8. Il personale sanitario è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere di tutti gli utenti.

1.4 La Mission

Il fine istituzionale della Casa di Cura Bernardini è di garantire all'utente le migliori cure possibili, utilizzando tecnologie e tecniche medico chirurgiche, strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia e mantenendo costantemente aggiornate le conoscenze scientifiche e tecniche dei propri operatori per configurarsi polo di eccellenza per il territorio.

Ha come principio guida la centralità dell'utente, intendendo offrire ad ogni assistito un trattamento improntato al rispetto della dignità della persona.

A tal fine si pone come obiettivi:

- Erogazione di prestazioni sanitarie efficaci ed efficienti, nella massima considerazione della sfera privata e personale e nel rispetto della integrità fisica e psicologica di ciascun individuo;
- Fornire informazioni sulla struttura, sui servizi e le prestazioni erogate in forma corretta, adeguata e comprensibile, idonea a che i pazienti possano decidere con consapevolezza e in piena libertà;
- Attivare strumenti di rilevazione e monitoraggio perchè il paziente si ritenga pienamente soddisfatto per l'accoglienza, per le modalità di erogazione delle prestazioni medico-specialistiche e assistenziali, tecniche operatorie innovative, per il trattamento alberghiero;
- Promuovere e incentivare la professionalità in tutti gli operatori attraverso idonee, mirate e permanenti azioni formative.

Al fine di raggiungere tali obiettivi la Casa di Cura ha scelto come strumento l'implementazione del Sistema di Qualità.



www.clinicabernardini.it

1.5 Informazioni generali

La Casa di Cura è autorizzata a svolgere attività di diagnosi e cura in quanto accreditata dal 2007 dalla Regione Puglia e convenzionata con il S.S.N.

È associata all' A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

La Casa di Cura ha stipulato accordi con le seguenti Assicurazioni Integrative:

UNISALUTE, PREVIMEDICAL, METASALUTE, AXA, INTERNATIONAL SOS, MED24 S.R.L., GENERALI, F.A.S.I., FASI OPEN, FASCHIM, CASPIE, CESARE POZZO, FONDO SALUTE, CONSORZIO MUSA, ALLIANZ ASSISTANCE, BLUE ASSISTANCE, ASSIRETE, FASDAC, MBA MUTUAL BASIS ASSISTANCE, POSTE VITA SPA, AON HEWITT, MY RETE, MYASSISTENCE, INTERNATIONAL CARE COMPANY, FASI-ASSIDAI, COOP SALUTE, COOPERAZIONE SALUTE.

Tutte le procedure di accoglienza e accettazione dell'utente sono state adeguate alla normativa vigente anti Covid-19.

Sezione 2

2.1 La struttura

La Casa di Cura Bernardini è ubicata in via Scoglio del Tonno n. 64 - Taranto.

Situata in zona di nuova espansione cittadina denominata "TarantoDue", è facilmente raggiungibile in automobile grazie alla presenza di una maglia stradale che consente di collegarla ai vari accessi importanti della città.

È servita da trasporto pubblico con autobus di linea n. 6 e n. 8 che partono dalla Stazione Ferroviaria e la linea n. 18 che parte da via Consiglio.

La Casa di Cura occupa una superficie complessiva di circa 9.000 mq e si sviluppa su sette piani.



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

- Aree di Attesa
- Laboratorio di Analisi e Sala Prelievi
- Direzione Generale
- Sala Riunioni
- Sala Convegni
- Amministrazione
- Direzione Sanitaria

Secondo Piano

- Quartiere Operatorio
- Terapia Intensiva Post-Operatoria
- Cappella

Terzo Piano - Unità Funzionale di Ortopedia e Traumatologia

- Reparto di Riabilitazione Funzionale
- Camere di Degenza
- Sala Gessi
- Medicherie
- Studi Medici
- Cucina di Reparto
- Studio Coordinatrice di Reparto
- Sala D'attesa

Quarto Piano - Unità Funzionale di Medicina

- Camere di Degenza
- Sala di Endoscopia
- Medicherie
- Studi Medici
- Cucina di Reparto
- Studio Coordinatrice di Reparto
- Sala D'attesa

Quinto Piano - Unità Funzionale di Urologia - Neurochirurgia - Oculistica

- Camere di Degenza
- Medicherie
- Studi Medici
- Cucina di Reparto
- Studio Coordinatrice di Reparto
- Sala D'attesa

Sesto Piano - Unità Funzionale di Chirurgia - Ginecologia

- Camere di Degenza
- Medicherie

Circondata da una vasta area attrezzata con parcheggio per 200 posti auto e verde.

La struttura è composta da:

Piano Terra

- Cucina
- Lavanderia
- Spogliatoi personale
- Locali tecnici
- Sala Mortuaria
- Archivio
- Farmacia

Dipartimento Radiodiagnostica:

- Accettazione Radiodiagnostica:
 - Radiologia – OPT
 - Mammografia
 - Ecografia Mammaria
 - M.O.C.
 - T.C.
 - COLONTC
 - RMN
- Fisioterapia
- Palestra
- Elettromiografia

Piano Primo

- Accettazione
- Segreteria
- Centralino
- Bar
- U. R. P.
- Ambulatori

- Studi Medici
- Cucina di Reparto
- Studio Coordinatrice di Reparto
- Sala D'attesa

Settimo Piano

- Area Tecnologica

2.2 Tipologia delle prestazioni e modalità di accesso

La Casa di Cura non è dotata del Servizio di Pronto Soccorso, pertanto garantisce, tramite ricovero ordinario, il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti.

Svolge attività di diagnosi e cura in regime di ricovero e in regime ambulatoriale.

È possibile accedere alle attività in regime di ricovero per le seguenti specialità medico-chirurgiche:

- Ortopedia e Traumatologia
- Riabilitazione Funzionale
- Oculistica
- Urologia
- Medicina Generale
- Ginecologia
- Chirurgia generale
- Neurochirurgia

• **Ricovero programmato ordinario:** viene effettuato per patologie non urgenti inerenti le discipline presenti in Casa di Cura;

• **Ricovero programmato in day service:** tutti gli interventi chirurgici che comportano di norma un ricovero inferiore alle 24 ore.

Modalità di accesso: per il ricovero in regime di convenzione è necessaria la richiesta del medico di base su ricettario del SSN; per il ricovero in regime privato è sufficiente l'indicazione scritta di un medico specialista.

Prima di effettuare il ricovero, sebbene in possesso della richiesta del medico di base, è necessario prenotare per una valutazione medica in regime di convenzione o privato da parte di uno dei medici specialisti delle varie Unità Funzionali presenti in struttura:

- Telefonicamente rivolgendosi al servizio prenotazioni:
- 099 7728896 centralino



www.clinicabernardini.it

- 099 4491100 – 099 4491101 prenotazioni Assicurati
- 099 4491102 prenotazioni Privati
- 099 4491104 prenotazioni Laboratorio Analisi

- Per E-mail: www.clinicabernardini.it - info@clinicabernardini.it

In seguito alla suddetta valutazione si decide il ricovero programmato e il nominativo del paziente è inserito in una lista di attesa.

Al momento opportuno la coordinatrice di reparto provvede a contattare il paziente fornendo le indicazioni per la preospedalizzazione e il seguente ricovero.

Cosa portare in Casa di Cura:

- Impegnativa del medico di base per il ricovero;
- Codice fiscale e documento di identità;
- Tessera sanitaria;
- effetti personali strettamente necessari, la Direzione non si assume responsabilità per denaro, gioielli o altri valori di proprietà dei degenti;
- Terapie farmacologiche in corso.

Dopo aver espletato le pratiche burocratiche presso la segreteria, il paziente si accomoda nel reparto di appartenenza dove gli viene assegnato il posto letto in camera con bagno.

Potrà usufruire di camera singola pagando la differenza di retta alberghiera.

All'interno delle stanze di degenza sono presenti cassette di sicurezza utilizzabili con servizio a pagamento.

Assistenza specialistica ambulatoriale

L'attività specialistica ambulatoriale comprende visite e prestazioni specialistiche in:

Attività ambulatoriali convenzionate

- Ortopedia;
- Chirurgia;
- Chirurgia vascolare;



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

- Fisiatria;
- Ecografia;
- Dipartimento di diagnostica per immagini: (Ecotomografia, T.C., R.M.N, Radiologia).

Attività ambulatoriali non convenzionate

- Cardiologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Endoscopia digestiva;
- Urologia;
- Gastroenterologia;
- Dermatologia;
- Ginecologia;
- Oculistica.

Servizi di diagnosi e cura

- Radiodiagnostica intraoperatoria;
- Neuroradiodiagnostica;
- Diagnostica endoscopica;
- Fisiopatologia cardiovascolare;
- Fisiopatologia respiratoria;
- Laboratorio di Analisi Cliniche;

La prenotazione può essere effettuata utilizzando i canali precedentemente indicati.

Ritiro Referti

- I referti delle visite specialistiche e delle prestazioni di diagnostica strumentale (es. endoscopia, ecografia, etc) sono consegnati direttamente dal medico alla fine della prestazione.
- I referti di tutti gli esami radiodiagnostici e di laboratorio possono essere inviati on line e in alternativa ritirati personalmente o su delega.

Data e orari del ritiro sono indicati dal personale preposto al termine

della prestazione.

2.3 Servizi vari

Centralino 099 7728896

E-mail: info@clinicabernardini.it

Comfort alberghiero: la Casa di Cura è in grado di offrire, a pagamento, camere di degenza di categoria superiore con servizi personalizzati, con letto singolo e possibilità di pernottamento per l'accompagnatore che potrà usufruire del servizio pasti con tariffa stabilita.

Bar: sono a disposizione dell'ospite all'interno della Casa di Cura un'area bar, situata al primo piano, che offre servizio di caffetteria e ristorazione e distributori automatici di acqua situati nei piani di degenza.

Orario di apertura

Da lunedì a venerdì 7.30 / 20.00

Sabato e festivi 7.30 / 14.00 - 17.00 / 20.00

Assistenza religiosa: la Cappella, ubicata al secondo piano, permette ai fedeli di fede cattolica di partecipare alla Santa Messa celebrata la domenica e durante le festività religiose alle ore 10.00.

In presenza di pazienti di religione non cattolica la Casa di Cura garantisce la relativa assistenza a richiesta, avvalendosi di specifici referenti religiosi.

Assistenza di mediatore culturale: la Casa di Cura offre idonea assistenza agli stranieri/immigrati, appartenenti ad altre culture, finalizzata a rendere comprensibile e accessibile l'offerta di tutti i servizi, svolgere attività di traduzione e favorire la reciproca comprensione di significati e bisogni.

Parcheggio: la Casa di Cura mette a disposizione dei ricoverati un'ampia area parcheggio circoscritta all'interno della struttura.

Norme per i degenti

Fumo: È assolutamente vietato fumare all'interno di tutta la Struttura così come disposto dalla L. n.3 del 16.01.2003 art. 51; sono state identificate solo alcune aree all'esterno come zona fumatori.

Orario pasti: 7.30 colazione

12.00 pranzo

18.00 cena

Le pietanze sono preparate dal servizio di cucina interna tenendo presente le diete indicate dai medici per ciascun paziente, puntando su qualità e varietà.

Il menù è articolato per quattro settimane, per ognuno delle quali sono previste preparazioni diverse sia per il pranzo che per la

cena.

Il menù giornaliero è proposto e raccolto dal personale di reparto. Durante la permanenza è assolutamente vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Rilascio di documentazione sanitaria:

- Al momento del ricovero e massimo 24 ore dopo il paziente può richiedere al personale della segreteria l'invio telematico all' INPS del certificato di ricovero.

La pratica verrà completata in segreteria presentando il foglio di dimissione completo del periodo di convalescenza richiesto dal medico di reparto.

- Dopo la dimissione il paziente può fare richiesta di copia di cartella clinica direttamente o tramite persona autorizzata con apposita delega firmata e corredata di documento del delegante presso gli uffici della segreteria.

Norme per i visitatori

- È vietato l'ingresso ai minori di anni 12, salvo particolari permessi rilasciati dalla Coordinatrice di reparto;

- Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici in orari prestabiliti: tutti i giorni dalle ore 19.00 alle ore 20.00

È necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo agli altri pazienti ricoverati.

- Per notizie clinico-sanitarie i parenti potranno essere ricevuti dai medici curanti solo in orari stabiliti in ogni singolo reparto.

Sezione 3

3.1 Standard di qualità della Casa di Cura

Gli standard della Casa di Cura hanno lo scopo di garantire all'utente il livello atteso di qualità del servizio.

Per questo gli standard sono resi noti all'utente in modo tale da essere comprensibili e appropriati affinché possa orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui rivolgersi.

FATTORI DI QUALITÀ STANDARD

- Comunicazione

- 1) U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- 2) Questionario di Soddisfazione per rilevare il gradimento dell'utente;
- 3) Carta dei Servizi da cui evincere informazioni sulla Struttura;
- 4) www.clinicabernardini.it;
- 5) @clinicabernardini su Facebook.



www.clinicabernardini.it

- Tutela

- 1) Rispetto della privacy del paziente;
- 2) Consegna copia cartella clinica entro 20 giorni dalla data di richiesta;
- 3) Risposte ai reclami in tempi brevi e attivazione per il superamento di eventuali disservizi evidenziati;
- 4) Identificazione del personale con evidenza di badge di riconoscimento;
- 5) Utilizzo di procedure scritte riguardanti il consenso informato del paziente per il percorso diagnostico-terapeutico.

- Qualità alberghiera

- 1) Ogni stanza di degenza convenzionata è dotata di climatizzazione caldo/freddo gestibile autonomamente, bagno, tv, trave testaleto attrezzata.

- Qualità assistenziale

- 1) Consegna lettera di dimissione contestualmente all'uscita dalla Casa di Cura, completa di tutto il percorso medico eseguito, del piano terapeutico da continuare e della eventuale data per il controllo;
- 2) Continuo aggiornamento del personale medico, infermieristico e tecnico attraverso programmazione annuale di corsi di aggiornamento;
- 3) Utilizzo di BRILLIANCE TC Philips multislice (64 slice) che consente di sottoporre il paziente ad una esposizione ridotta delle radiazioni attraverso il software.

Oltre il percorso ospedaliero si promuovono:

“Colonscopia virtuale” consistente in un esame T.A.C. che non richiede l'utilizzo di alcuna sonda endoscopica, né sedazione o somministrazione endovenosa di mezzo di contrasto e permette lo studio di tutto il colon e le sue patologie;

“Pacchetti Salute” che consistono in una serie di Checkup diagnostici specifici per valutare in modo approfondito lo stato di



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

salute generale di una persona.

Comprendono esami di ogni tipologia e complessità, e sono fondamentali nell'ambito della diagnosi e del trattamento precoce di gravi malattie nonché della loro prevenzione:

PREVENZIONE DONNA

PREVENZIONE DONNA OVER 45

CHECK UP GASTROENTEROLOGICO

PACCHETTO FUMATORE

PACCHETTO CUORE

CHECK UP VASCOLARE

PACCHETTO DIABETE

CHECK UP COMPLETO

PACCHETTO UOMO

CHECK UP ORTOPEDICO

PACCHETTO OSTEOPOROSI

IL PROGETTO QUALITÀ

Dal 1° gennaio 2002 la Casa di Cura Bernardini ha investito energie e risorse sulla "Qualità" in termini di attrezzature, di sicurezza, ma anche di politica aziendale, dando avvio ad un progetto interno che, ponendo l'utente al centro del sistema, si prefigge come obiettivo il miglioramento continuo e l'introduzione del Sistema Qualità all'interno della struttura al fine di ottenere i seguenti vantaggi:

- Miglioramento dell'immagine esterna;
- Acquisizione di un potente veicolo promozionale;
- Miglioramento delle attività di gestione per l'ottenimento della qualità del servizio secondo le esigenze dei clienti/utenti;
- La promozione dell'organizzazione anche con la pubblicazione degli elenchi delle strutture certificate;
- Orientamento del paziente utente a preferire ospedali certificati e quindi garantiti.

Qualità delle cure

La Casa di Cura Bernardini si impegna a garantire all'utente le migliori cure possibili, utilizzando tecnologie e strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia, in continua evoluzione attraverso un'assistenza prestata in maniera cortese, professionale e personalizzata, nel rispetto della qualità della vita.

Standard di qualità

La Casa di Cura Bernardini si impegna a garantire i seguenti standard di Qualità:

Informazione, privacy e sicurezza:

- Corretta identificazione del personale attraverso cartellino di riconoscimento e uniformi differenziate per ruolo e qualifica;
- Dettagliate informazioni riguardanti la struttura, i servizi erogati e il personale mediante segnaletica chiara e comprensibile a garanzia di una totale trasparenza;
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- Partecipazione informata dell'utente alle cure, preventivamente descritte in maniera comprensibile, mediante sottoscrizione di consenso informato;
- Cartella clinica chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti;
- Massima riservatezza dei dati personali dell'utente in base alla normativa vigente (D.lgs. 101/2018);
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature al fine di prevenire incidenti mediante appositi programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché mediante la valutazione dei rischi;
- Personale addestrato ad intervenire per la prevenzione ed il controllo di eventuali incendi e idoneo a tutelare la sicurezza degli utenti.

All'interno delle stanze sono a disposizione le norme comportamentali da seguire in caso di necessità.

Accoglienza e Comfort

L'accoglienza viene identificata come uno dei fattori di qualità nel momento di presa in carico del paziente da parte della struttura e degli operatori che ne fanno parte.

Pertanto ogni malato è un individuo che per essere considerato come ospite è accolto e non considerato come bisognoso e in condizione di dipendenza.

L'ambiente che lo ospita è dotato di ogni comfort alberghiero:

- Assenza di barriere architettoniche e facilità di accesso;
- Controllo del microclima;

- Camera di degenza a due e a un letto, con bagno dedicato;
- A richiesta sono disponibili stanze di degenza di categoria superiore con servizi personalizzati, con letto singolo e possibilità di pernottamento per l'accompagnatore che potrà anche usufruire del servizio pasti a pagamento;
- Ambiente salubre e accogliente.

Semplicità

- Chiarezza e trasparenza delle tariffe delle prestazioni private comunicate prima dell'esecuzione delle stesse;
- Possibilità di prenotare le visite specialistiche accreditate e gli esami di laboratorio mediante telefono e Centro Unificato di Prenotazione (CUP) gestito dall'Azienda Sanitaria;
- Modalità di pagamento semplificate attuabili in ogni ufficio accettazione (Bancomat, Carte di credito);
- Possibilità di pernottamento di un accompagnatore per particolari motivi;
- Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni o reclami.

Sezione 4

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I pazienti o i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e proposte di miglioramento direttamente alla coordinatrice di reparto o al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), oppure utilizzando la email urp@clinicabernardini.it oppure sul sito www.clinicabernardini.it

Come presentare i reclami

Reclami, osservazioni, segnalazioni e proposte di miglioramento possono pervenire durante il ricovero o dopo la dimissione.

- Durante il ricovero ogni osservazione può essere presentata al personale o all' U.R.P.
- Dopo la dimissione si può inviare una email o lettera o per telefono.

Risposta al paziente

L'U.R.P. si impegna a fornire, entro pochi giorni dal ricevimento della segnalazione, tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari e a provvedere che siano adottate tutte le misure necessarie per evitare la persistenza di un eventuale disservizio.

Relazione sullo stato degli standard

Annualmente il Responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico verifica l'attuazione e lo stato degli standard attraverso il sistema di Customer Satisfaction che si basa sulle valutazioni espresse dagli utenti attraverso il Questionario di Valutazione per i ricoveri e le prestazioni ambulatoriali messo a disposizione di tutti.



www.clinicabernardini.it

Dopo la compilazione, nel più completo anonimato, va depositato in apposite cassette distribuite in ogni reparto.

I dati analizzati sono utilizzati per attivare azioni di miglioramento indispensabili per il buon funzionamento della struttura.

L'ufficio è presente al primo piano della Casa di Cura e nei giorni feriali aperto dalle ore 10:00 alle ore 11:00.

Rispetto e Tutela della Privacy

La Casa di Cura garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ai sensi del D.lgs. 101/2018.

Le norme della legge intendono garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone.

Ai sensi della legge, sono considerati dati personali tutte le informazioni relative a persone fisiche e giuridiche che consentono l'individuazione diretta o indiretta degli stessi.

La legge prevede una tutela dei dati sensibili, i quali, devono essere custoditi in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, nonché di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

A tale scopo la Casa di Cura ha predisposto tutte le idonee misure di sicurezza quali blocchi di accesso al sistema informatico ed archivi protetti.

I RICOVERI

Modalità di Accesso a carico del S.S.N.:

L'utente prenota il ricovero presentandosi di persona, munito di richiesta del Medico di Base, nei seguenti orari: dalle 12:00 alle 13:00 tutti i giorni non festivi, oppure telefonicamente contattando direttamente i reparti di competenza.



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

Modalità di Accesso a carico delle Compagnie Assicurative Sanitarie Convenzionate:

La Casa di Cura è convenzionata con varie compagnie assicurative, dettagliatamente elencate nel paragrafo 1.5, i cui rapporti sono gestiti con l'ausilio di un registro elettronico delle prenotazioni in cui viene programmato il giorno e l'ora del ricovero.

ESAMI PREOPERATORI

In caso di ricovero chirurgico, qualche giorno prima della data programmata, l'utente viene chiamato per eseguire, nell'arco di una mattina, le seguenti prestazioni:

- Prelievo venoso per esami di laboratorio;
- Elettrocardiogramma;
- Visita medica generale;
- Eventuale visita medica specialistica;
- Visita anestesilogica;
- Eventuali esami radiologici.

Scopo del servizio è quello di ridurre i tempi di degenza e di valutare l'idoneità o meno dell'utente ad eseguire l'intervento chirurgico.

Al fine di agevolare l'iter diagnostico e terapeutico, è necessario avere con sé tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti con le eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

Lo staff medico deve essere messo inoltre a conoscenza dei farmaci che si assumono abitualmente e soprattutto di eventuali allergie a particolari sostanze.

I Documenti necessari da presentare sono:

- TESSERA SANITARIA;
- DOCUMENTO DI IDENTITÀ;
- RICHIESTA DEL MEDICO DI BASE.

Ricordiamo che la Casa di Cura Bernardini è una struttura accreditata,

pertanto gli utenti che richiedono prestazioni inerenti a tutte le attività di ricovero autorizzate ricevono le suddette prestazioni in forma completamente gratuita (fatta eccezione per ulteriori comfort alberghieri).

Si informano inoltre gli utenti, che la prima visita di controllo a seguito di intervento chirurgico o prestazione medica, espletata entro i primi dieci giorni, è gratuita.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

L'utente viene accolto nel reparto di appartenenza direttamente dalla coordinatrice di reparto o da una infermiera.

Gli viene assegnato un posto letto in camera con bagno. Può usufruire di una camera singola pagando la sola differenza di retta alberghiera.

Oltre ai documenti in precedenza elencati, è utile consegnare al personale sanitario la documentazione clinica riguardante altri eventuali ricoveri, referti di esami radiografici e strumentali recenti e terapie farmacologiche in atto.

Relativamente agli effetti personali suggeriamo all'utente di portare con sé solo gli oggetti strettamente necessari, evitando oggetti di valore.

All'interno delle stanze di degenza, tuttavia, sono disponibili cassette di sicurezza utilizzabili previo deposito cauzionale.

LA DIMISSIONE

Il giorno della dimissione il letto o la stanza devono essere lasciati liberi preferibilmente entro le ore 10:00; verrà consegnata all'utente una lettera di dimissione contenente le notizie circa il decorso della malattia e le eventuali terapie da proseguire a domicilio.

Il pagamento delle stanze riservate si effettua prima della dimissione presso l'ufficio amministrativo ubicato al primo piano.

Alla dimissione, potrà essere richiesta presso la segreteria una copia della cartella clinica.

Tale documentazione potrà essere ritirata, con le modalità previste dalla vigente normativa sulla privacy, dopo circa quindici giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti di segreteria.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Tale servizio supporta la dirigenza aziendale nell'individuazione dei fattori di rischio, della loro valutazione e nell'identificazione delle misure di prevenzione e bonifica.

Inoltre, valuta i mezzi di protezione personale più idonei alla tutela dei lavoratori in relazione alle mansioni svolte e provvede

all'organizzazione dell'informazione e dell'aggiornamento periodico dei lavoratori stessi.

ASSISTENZA MEDICA IN REPARTO

Le visite mediche giornaliere avvengono durante il corso della mattinata.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Casa di Cura garantisce ai suoi ospiti una assistenza infermieristica e tecnica con l'ausilio di personale professionale qualificato.

Tuttavia, qualora i familiari del degente desiderino affiancare al congiunto una persona di propria fiducia, è necessario che si rivolgano alla caposala di reparto che autorizzerà, nei casi indicati, l'accesso e la permanenza al di fuori degli orari di visita.

SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA

La Casa di Cura dispone, 24h su 24h di un servizio di Guardia Medica interna in grado di intervenire in caso di necessità.

Il Medico di Guardia ha la facoltà di contattare il Medico responsabile di reparto quando e se lo ritiene opportuno.

ASSISTENZA FUNEBRE

La camera mortuaria è ubicata al piano terra.

SERVIZI GENERALI

CENTRALINO

Un operatore risponde al numero 099.772.8896

SERVIZIO ACCETTAZIONE

Presso la struttura è operativa una accettazione dove gli utenti possono:

- Ricevere informazioni su tutti gli aspetti organizzativi della Casa di Cura;
- Prenotare le visite ambulatoriali;
- Effettuare i pagamenti per le diverse prestazioni;
- Ritirare fatture e documentazione varia;
- Ritirare i referti di Laboratorio e di Radiologia;
- Prenotare le prestazioni di FisiokinesiTerapia;
- Effettuare le pratiche di ricovero;
- Richiedere e ritirare le attestazioni di ricovero e le copie delle cartelle cliniche;
- Servizio accettazione invio telematico del certificato di malattia all'Inps.



www.clinicabernardini.it

INFORMAZIONI GENERALI

La Direzione della Casa di Cura è costituita da:

Amministratore Unico: Ornella Conte

Direttore Generale: Dott. Marcello Bernardini

Direttore Sanitario: Dott. Marcello Franco

Direttore Amministrativo: Dott. Angelo Pozzessere

PIANO	REPARTO
2°	QUARTIERE OPERATORIO
3°	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE
4°	MEDICINA
5°	NEUROCHIRURGIA • OCULISTICA • UROLOGIA
6°	CHIRURGIA GENERALE GINECOLOGIA



www.clinicabernardini.it

Private Line

Efficienza e Qualità
attraverso la gestione
integrata dei servizi
per la Sanità Privata.



www.serviziospedalieri.it



Forniture, prodotti e macchine pulizia
per alberghi, ospedali e industrie,
monouso e hotellerie



S.S. 100 Baricentro 70010 Casamassima (Ba)
Tel. 080 6970270/1 www.progidatraversa.it
Fax 080 6970511 ammin.traversa@libero.it



Progettazione, installazione, manutenzione di impianti
di climatizzazione, elettrici civili ed industriali

SO.GE.IM. srl

Sede Legale - Via Casemassima, 58 - 70010 Capurso (Ba)
Tel. 3665321045 - info@sogeimsrl.it



PUGLIA RAPPRESENTANZE S.r.l.
Service & Consulting

Servizi, reagenti e sistemi diagnostici

PU.RA. Puglia Rappresentanze S.r.l.

Sede Operativa: Via G. Amendola, 191/S • 70126 BARI
Tel. 080. 5586634 • E-mail: info@pugliarappresentanze.it
www.pugliarappresentanze.it



www.pharma-jsrl.it

PHARMA-J

**COMMERCIO ALL'INGROSSO DI APPARECCHIATURE
ELETTRIMEDICALI PRODOTTI OFTALMICI**

Via Augusto Righi 17, 80125, Napoli Tel. 081 570 4130



Dornier MedTech

DISPOSITIVI MEDICI
E TECNOLOGIE INNOVATIVE



Dornier MedTech Italia

Via di Grotte Portella 28 - 00044 Frascati
Tel. 06 7235289 - Email: italy@dornier.com

www.diversey.it



Cura. Protezione. Sempre.

Ambienti sicuri e puliti.

Questa struttura utilizza articoli forniti da:
info@paceprofessional.it - www.paceprofessional.it



PRODUZIONE ABBIGLIAMENTO PROFESSIONALE
ARTICOLI & APPARECCHI PER MEDICINA



ATTREZZATURE ORTOPEDICHE PROTESICA - TRAUMATOLOGIA

VIA IMMACOLATA, 10 INT. 4
TEL. +39 0831 819766 (2 linee) FAX +39 0831 859938
e-mail ortopedical@tiscali.it
72021 FRANCAVILLA FONTANA (BR)

BETAFIN spa

ATTREZZATURE SANITARIE - FORNITURA OSPEDALIERE

Betafin S.p.a. Via Jonio, 43 - 75100 MATERA
Tel. 0835.268807 - 0835.259641 - Fax 0835.309548
www.betafin.it - betafin@betafin.it



RADIOPROTEZIONE



GESTIONE RISONANZA MAGNETICA



CONTROLLI DI QUALITÀ



SERVIZI TECNOLOGICI AVANZATI

Via Nazionale Adriatica Sud, 70 - 64028 - Silvi (TE)
info@radionlab.it | www.radionlab.it

Società **SysMan**
Servizi **Informatici** Progetti & Servizi Srl

Servizi informatici e ICT per cliniche e imprese.

In più, scopri il nuovo servizio cloud **Nubis**
per la trasformazione digitale del tuo business.

Per saperne di più visita www.sys-man.it o www.nubis.cloud



Sanimer è un'azienda nata a Taranto nel 1984, dedicata alla vendita all'ingrosso e al dettaglio di articoli medico sanitari. Fornitore dell'Asl di Taranto, Ospedale Marina Militare, case di cura private e convenzionate, centri di fecondazione assistita, poliambulatori, laboratori di analisi, centri sportivi e di riabilitazione, cliniche veterinarie.

ACCREDITATI:



CONVENZIONATO ASL

Via P. Amedeo, 384/386
74121 - Taranto
+39.0994776537
info@sanimersrl.com
Sanimer Taranto SRL



FARMACIA DINOI

Viale Magna Grecia, 262
74121 Taranto
Tel. 099.331927

Seguici anche su Facebook
 Instagram



Asem

Servizi di Ingegneria Clinica

Asem s.r.l.

Via Molise 9, 74121 Taranto
Tel. +39 0997 354768
Fax +39 0997 340465
info@asemsrl.it



Società leader in Italia e
in Europa nella **raccolta,
trasporto e smaltimento
di rifiuti speciali.**

Garantiamo da oltre 30
anni una copertura a 360
gradi sui differenti servizi
e tipologie di smaltimento.



TECOSERVICE s.r.l.

Sanificazione ambientale e trattamento anti-legionella

Distributore esclusivo per Puglia e Basilicata di una tecnologia all'avanguardia per la sanificazione degli ambienti e delle superfici, sia in ambito ospedaliero che in quello civile.

Sede operativa: Viale Unità d'Italia, 183 • 74121 Taranto
Tel. 099.4532579 - 335.6983131/2 • E-mail: tecoservicesrl@gmail.com

STORZ

KARL STORZ — ENDOSKOPE

RIVENDITORE AUTORIZZATO

Medical Century SAS

Galatina (LE) • tel. 0836 565334 • e-mail: infomedical@hospitalsrl.it



SINCON

ICT SOLUTIONS

Via Venezia Giulia, 70
74121 Taranto (TA)

info@sincon.it

www.sincon.it

Corin

Connected Orthopedic Insight

Corin fornisce protesi
ortopediche all'avanguardia
e studi clinici personalizzati

Con speciale attenzione alle esigenze dei
pazienti, offre loro pratiche top di gamma
come l'accesso anteriore diretto



Per maggiori informazioni visita il sito: www.coringroup.com o segui Corin su LinkedIn



Attrezzature e detergenti per la pulizia professionale di
ALBERGHI • RISTORANTI • BAR • COMUNITÀ
MENSE • UFFICI • ENTI PUBBLICI
IMPRESE DI PULIZIA

www.globalnofood.it
info@globalnofood.it



LINEA CORTESIA
DISPENSER

PRODOTTI MONOUSO
BIODEGRADABILI E COMPOSTABILI

PARTNERS

ECOLAB

CHRISTEYNS

Stalder

REINERTON CATER

Randomly Clean

PROFESSIONAL

GLOBAL NO FOOD S.r.l.s.

Via Provinciale Per Ostuni, Km. 2 • 72021 Francavilla Fontana (BR)

Tel. 39.0831.812900 - 336.327590 - 347.2574487



BERNARDINI
CASA DI CURA

**Excellence in Care
for Your Health**

▪ **SERVICE CHARTER**





The Service Charter

Dear Sir/Madam,

Please read this **Service Charter** carefully.

The purpose of this document is to regulate the relationship between the citizen / user and the **Healthcare Clinic**. Our aim with this document is to publicly declare our institutional purposes, our attention to and focus on services for citizens, and our desire to achieve the objectives of transparency and participation.

We are committed to the quality and continuous improvement of care to support the Health of the User.

We strive to meet the expectations of our users and to guarantee the provision of services in a safe, effective, timely, and efficient way, with a group of sensitive, available, and capable providers, who provide high-quality services.

At the same time, the **Service Charter** is configured as a tool to protect the right to health, giving the citizen / user the opportunity to exercise effective control over the services provided and their quality. In a specific section of the **Service Charter**, quality factors, standards, and commitments are identified that must characterise the company policy and the way the various services are provided, with the aim of continuously improving performance.

As part of a continuous growth and development programme, this **Service Charter** will be periodically updated, including on the basis of the suggestions and proposals for modification and integration that all of you, citizens and providers, are invited to submit to us.

We are sure we can count on your cooperation.

CONTENTS

Section 1

Presentation of the Healthcare Clinic and fundamental principles

- 1.1 Introduction
- 1.2 Historical notes
- 1.3 Fundamental principles
- 1.4 The Mission
- 1.5 General information

Section 2

Information on the facility and services provided

- 2.1 The facility
- 2.2 Type of services and access procedures
- 2.3 Ancillary services

Section 3

Quality standards, commitments, and programmes

- 3.1 Quality Standards of the Healthcare Clinic

Section 4

Protection and review mechanisms

- 4.1 Complaints
- 4.2 Review of commitments and organisational adjustment

Section 1

1.1 Introduction

The Service Charter of the Bernardini Healthcare Clinic identifies the standards for its services, declaring its objectives and recognising specific rights of citizens.

It is an instrument that makes explicit the way the services offered are provided, guaranteeing certain quantitative and qualitative standards.

Its form and content are continuously updated to document the continuous improvement of the quality and quantity of the activities carried out.

The Bernardini Healthcare Clinic, which has been operating in Taranto since 1951, is a private facility accredited by the Regional Health Service that provides both inpatient and outpatient services.

Approximately 6,000 patients are admitted and nearly 5,000 interventions are carried out every year in the various specialisms.

Over 20,000 blood chemistry tests, 30,000 radiological services (including 6,500 MRIs and 3,500 CT scans) are carried out every year as outpatient procedures.

Everything we do is based on close collaboration with the Local Health Authority, with which we share policies to reduce waiting lists and extra-regional migration.

With this Service Charter, we hope to offer all users a valid tool to better orient themselves within our facility.

1.2 Historical notes

The Bernardini Healthcare Clinic was founded in 1951 by Prof. Giulio Bernardini, a specialist in General Surgery, freelance lecturer in surgical pathology, and former head of the general surgery department at the Marina Military Hospital in Taranto.

His aim was to set up a treatment environment in this town that was as humane and welcoming as possible, to reduce the trauma of disease and to guarantee healthcare services at the highest professional level.

When Dr. Marcello Bernardini took over management of the facility, the Bernardini Healthcare Clinic intensified its activities by expanding the range of both outpatient and inpatient healthcare procedures, with the aim of providing a high-quality care service for users.

Over the many years of extensive experience, healthcare was guaranteed through hospital stays and outpatient procedures, with increasing rates of development in both qualitative and



www.clinicabernardini.it

quantitative terms.

The constant expansion of services, along with the need to comply with the strict structural and technological requirements stipulated by the regulations currently in force, led to the decision to build a new and more functional healthcare facility in 2006.

The current site is located in a large, bright area not far from the sea, surrounded by furnished green spaces.

Established with the idea of perfecting the environment and care services, the new facility represents not only a change in technological and organisational innovation and surgical practices, but also continuity of tradition, as it is now run by the third generation of the family in the person of Dr. Giulio Bernardini.

1.3 Fundamental principles

The Healthcare Clinic is committed to ensuring compliance with the following principles in the provision of diagnostic and treatment services:

EQUALITY

Each user has the right to receive the most appropriate medical treatment.

No distinction in the provision of services can be made for reasons relating to sex, race, language, religion, or political views.

IMPARTIALITY and CONTINUITY

The way people are treated must be inspired by criteria of objectivity, justice, and impartiality.

Providers have a duty to ensure continuity and regularity of care.

RIGHT OF CHOICE

Where permitted by current legislation, the user has the right to choose



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

between the individuals that provide the service.

PARTICIPATION and INFORMATION

The facility has a duty to provide users with all the information concerning them and provides a tool for evaluating the services provided.

The evaluations are periodically analysed by the facility.

EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS

Each provider must strive to achieve the primary objective, in order to produce valid results in terms of citizens' health, based on the most up-to-date technical and scientific knowledge.

The achievement of the objectives is not dissociated from the safeguarding of resources that must be optimally used, optimising costs.

Rights and duties of the user

The excellent results obtained to date are the result of collaboration between all the medical and paramedical staff, whose goal is to ensure that the user receives a high-quality service.

For this reason, the staff at the Bernardini Healthcare Clinic need everyone's cooperation to carry out their duties in the best possible way.

To this end, a charter of rights and duties of the user has been drawn up; by respecting these, providers are guaranteed to be able to offer a high-quality service.

Rights

- 1.** The patient has the right to be cared for and treated with care and attention, respecting their human dignity and their own ethical and religious convictions;
- 2.** During their stay at the facility, they have the right to always be

treated with courtesy and respect;

- 3.** The patient has the right to be informed about the services provided, the access procedures, and the related competences;
 - 4.** The patient has the right to be able to immediately identify the people who are treating them;
 - 5.** The patient has the right to obtain complete and understandable information about their diagnosis, the proposed treatment, and the relative prognosis from the referring physician;
 - 6.** Except in cases of emergency in which a delay could pose a risk to health, the user has the right to receive information that would enable them to give effectively informed consent before undergoing treatment or interventions; such information must also cover the possible risks or discomfort that could result from the treatment.
- If the healthcare professional believes for good reason that it is inappropriate to provide the information to the patient directly, the information must be provided to family members indicated by the patient or to those exercising guardianship authority, unless the patient expressly refuses;
- 7.** The patient has the right to have any data relating to their state of health and any other circumstance concerning them kept confidential;
 - 8.** The patient has the right to submit any complaints and / or observations, which must be promptly received.

Duties

- 1.** The patient is asked to behave responsibly and appropriately to the circumstances, respecting and understanding the rights of others, and to be willing to cooperate with the medical, nursing, and technical staff and with the management of the facility where they are being treated;
- 2.** The patient's access to the healthcare facility represents a relationship of trust and respect towards healthcare personnel, an indispensable prerequisite for setting up an appropriate treatment and care programme;
- 3.** It is the duty of every user to promptly inform health professionals of their intention to renounce scheduled healthcare treatments and services of their own free will, so that waste of time and resources can be avoided;
- 4.** The patient is required to respect the spaces, equipment, and furnishings present within the facility;
- 5.** Patients and family members are asked to respect the visiting hours set by the Healthcare Management, in order to allow the normal care and therapeutic activities to be carried out, favouring

the peace and rest of the other patients.

We also remind you that for health and hygiene reasons and out of respect for the other patients present in the ward, it is essential to avoid crowding;

6. In consideration of being part of a community, it is recommended to avoid any behaviour that could cause disturbance or discomfort to other patients (loud conversations, lights on, radios or televisions with high volume, mobile phones);

7. Smoking is absolutely prohibited in the internal and external areas of the facility.

This is due to the legal provisions and above all for the protection of the individual's own health and that of other patients;

8. Healthcare staff are asked to enforce the rules set out for the good functioning of the ward and the well-being of all users.

1.4 The Mission

The institutional aim of the Bernardini Healthcare Clinic is to guarantee the user the best possible treatments, using the latest medical and surgical technologies and techniques and cutting-edge diagnostic and therapeutic facilities, and keeping the scientific and technical knowledge of its providers constantly updated to ensure it is a hub of excellence within the region. Its guiding principle is the centrality of the user and it aims to offer each patient a treatment based on respect for the dignity of the individual.

To this end, it has the following objectives:

- To provide effective and efficient healthcare services, with the utmost consideration for privacy and personal life and respecting the physical and psychological integrity of each individual;
 - To provide information on the facility and services offered in a correct, adequate, and understandable form, suitable for patients to make free and informed decisions;
 - To implement surveying and monitoring tools so that the patient feels fully satisfied regarding their reception, the methods of providing medical, specialist, and care services, innovative operating techniques, and accommodation services;
 - To promote and encourage professionalism among all providers through suitable, targeted, and ongoing training measures.
- The Healthcare Clinic has chosen to implement the Quality System as a tool in order to achieve these objectives.



www.clinicabernardini.it

1.5 General information

The Healthcare Clinic is authorised to carry out diagnostic and treatment procedures as it has been accredited by the Puglia Region since 2007 and has an agreement with the Italian national health service (SSN).

It is associated with the AIOP (Italian Association of Private Hospitals). The Healthcare Clinic has entered into agreements with the following Supplementary Insurance schemes:

UNISALUTE, PREVIMEDICAL, METASALUTE, AXA, INTERNATIONAL SOS, MED24 S.R.L., GENERALI, F.A.S.I., FASI OPEN, FASCHIM, CASPIE, CESARE POZZO, FONDO SALUTE, CONSORZIO MUSA, ALLIANZ ASSISTANCE, BLUE ASSISTANCE, ASSIRETE, FASDAC, MBA MUTUAL BASIS ASSISTANCE, POSTE VITA SPA, AON HEWITT, MY RETE, MYASSISTENCE, INTERNATIONAL CARE COMPANY, FASI-ASSIDAI, COOP SALUTE, COOPERAZIONE SALUTE.

All patient reception and admission procedures have been adapted to the current Covid-19 legislation.

Section 2

2.1 The facility

The Bernardini Healthcare Clinic is located at 64 Via Scoglio del Tonno, Taranto.

Located in an area of new town expansion called "TarantoDue", it is easily accessible by car thanks to a road network that connects it to the various important access routes in the town.

It is served by public transport via bus lines 6 and 8, which depart from the railway station, and line 18, which departs from Via Consiglio.

The Healthcare Clinic occupies a total area of about 9,000 square metres and is spread over seven floors.



www.clinicabernardini.it

It is surrounded by a large area equipped with parking for 200 cars and greenery.

The facility consists of:

Ground floor

- Kitchen
- Laundry
- Staff changing rooms
- Technical rooms
- Mortuary room
- Archives
- Pharmacy

Department of Radiodiagnostics:

- Radiodiagnostic reception:
 - Radiology - Panoramic radiography
 - Mammography
 - Breast ultrasound:
 - CBM
 - CT
 - Virtual colonoscopy
 - MRI
- Physiotherapy
- Gym
- Electromyography

First floor

- Reception
- Administrative Office
- Switchboard
- Cafe
- Public Relations Office
- Outpatient clinics

BERNARDINI
CASA DI CURA

- Waiting areas
- Analysis laboratory and sampling room
- General Management
- Meeting room
- Conference room
- Administration
- Healthcare Management

Second Floor

- Surgery section
- Post-operative intensive care
- Chapel

Third Floor - Orthopaedics and Traumatology Unit

- Functional Rehabilitation Department
- Inpatient rooms
- Plaster room
- Medication rooms
- Doctor's offices
- Department kitchen
- Department Coordinator's Office
- Waiting Room

Fourth Floor - Medicine Unit

- Inpatient rooms
- Endoscopy room
- Medication rooms
- Doctor's offices
- Department kitchen
- Department Coordinator's Office
- Waiting Room

Fifth Floor - Urology - Neurosurgery - Ophthalmology Unit

- Inpatient rooms
- Medication rooms
- Doctor's offices
- Department kitchen
- Department Coordinator's Office
- Waiting Room

Sixth Floor - Surgery - Gynaecology Unit

- Inpatient rooms
- Medication rooms

- Doctor's offices
- Department kitchen
- Department Coordinator's Office
- Waiting Room

Seventh floor

- Technological Area

2.2 Type of services and access procedures

The Healthcare Clinic is not equipped for emergency services; therefore it guarantees the diagnostic and therapeutic pathway for non-urgent pathologies through ordinary hospital admissions. It carries out diagnoses and treatments as inpatient and outpatient procedures.

It is possible to access inpatient services for the following medical and surgical specialisms:

- Orthopaedics and Traumatology
- Functional Rehabilitation
- Ophthalmology
- Urology
- General medicine
- Gynaecology
- General Surgery
- Neurosurgery

• **Ordinary scheduled admissions:** for non-urgent pathologies that fall under disciplines covered in the Healthcare Clinic;

• **Scheduled day service admissions:** all surgeries that usually involve a hospital stay of less than 24 hours.

Access procedures: for admissions covered by the agreement with the national health service (SSN), a referral from your general practitioner on the prescription pad of the health service is required; for admissions as a private patient, a written recommendation from a specialist doctor is sufficient.

Before being admitted, even if the patient has a referral from their general practitioner, it is necessary to book an appointment for a medical evaluation under the agreement with the national health service (SSN) or privately, by one of the specialist doctors in the various Units at the facility:

- By telephone by contacting the appointment booking service:
- 099 7728896 switchboard



www.clinicabernardini.it

- 099 4491100 - 099 4491101 appointments under health insurance schemes
- 099 4491102 Private appointments
- 099 4491104 Analysis Laboratory appointments

- By email: www.clinicabernardini.it - info@clinicabernardini.it

Following the aforementioned evaluation, the scheduled admission will be decided on and the patient's name placed on a waiting list.

At the appropriate time, the department coordinator will contact the patient to provide information regarding the pre-admission procedure and the stay at the clinic.

What to bring to the Healthcare Clinic:

- Referral from your general practitioner for admission;
- Tax code and identity document;
- Health insurance card;
- strictly necessary personal effects; the Management does not assume any responsibility for money, jewellery, or other valuables belonging to the patients;
- Medications you are currently taking.

After completing the paperwork at the Administrative Office, the patient will go to the ward, where they will be assigned a bed in a room with a bathroom.

It is possible to book a single room by paying the difference in the accommodation fee.

There are safety deposit boxes in the hospital rooms that can be used as a paid service.

Outpatient specialist care

The outpatient specialist services includes appointments and specialist procedures in:

Outpatient services covered by agreements

- Orthopaedics;
- Surgery;
- Vascular Surgery



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

- Physiatry;
- Ultrasound;
- Department of diagnostic imaging: (Ultrasound, CT, MRI, Radiology).

Outpatient services not covered by agreements

- Cardiology
- Otorhinolaryngology
- Digestive Endoscopy;
- Urology
- Gastroenterology;
- Dermatology;
- Gynaecology;
- Ophthalmology.

Diagnosis and treatment services

- Intraoperative radiodiagnostics;
 - Neuroradiodiagnostics;
 - Endoscopic diagnostics;
 - Cardiovascular pathophysiology;
 - Respiratory pathophysiology;
 - Clinical Analysis Laboratory;
- Appointments can only be booked via the previously indicated channels.

Collection of reports

- The reports from specialist appointments and instrumental diagnostic services (e.g. endoscopy, ultrasound, etc.) are delivered directly by the doctor at the end of the appointment.
 - The reports from all radiodiagnostic and laboratory tests can be sent online or alternatively collected personally or by proxy.
- The staff responsible will inform the patient of the collection date

and times at the end of the appointment.

2.3 Various services

Switchboard 099 7728896

E-mail: info@clinicabernardini.it

Superior accommodation: for a fee, the Healthcare Clinic is able to offer superior category inpatient rooms with personalised services, with a single bed and the option of overnight accommodation for an accompanying person, who can take advantage of the meal service at a fixed rate.

Cafe: the Healthcare Clinic has a cafe area available to guests, located on the first floor, which offers a cafeteria and restaurant service, and automatic water dispensers located on the ward floors.

Opening hours

Monday to Friday 7:30 / 20:00

Saturdays and public holidays 7:30 / 14:00 - 17:00 / 20:00

Religious services: the chapel, located on the second floor, allows those of the Catholic faith to participate in Holy Mass celebrated on Sundays and religious holidays at 10:00.

For patients of non-Catholic religions, the Healthcare Clinic guarantees the relevant services upon request, calling on specific religious contacts.

Cultural mediation service: the Healthcare Clinic offers suitable assistance for foreigners / immigrants belonging to other cultures, aimed at making all services understandable and accessible, providing translation services, and promoting mutual understanding of meanings and needs.

Parking: the Healthcare Clinic provides a large demarcated parking area within the facility for patients.

Rules for patients

Smoking: Smoking is completely prohibited inside the entire facility as required by Act no.3 of 16.01.2003, art. 51; only specific outside areas have been designated as smoking areas.

Meal times: 7.30 breakfast

12.00 lunch

18.00 dinner

The dishes are prepared by the internal kitchen service, taking into account the diets indicated by the doctors for each patient, focusing on quality and variety.

The menu alternates between four weekly menus, each of which offers different dishes for both lunch and dinner.

The daily menu is offered and collected by the department staff.

During stays at the clinic, it is absolutely forbidden to consume additional food and drinks from outside.

Issuing of health documentation:

- At the time of admission and up to 24 hours after their stay, the patient can ask the Administrative Office staff to send the admission certificate electronically to the Italian National Social Security Institute (INPS).

This procedure can be completed in the Administrative Office by submitting the discharge form complete with the convalescence period requested by the department doctor.

- After being discharged, the patient can request a copy of the medical record, directly or through an authorised person with a specific authorisation signed and accompanied by a document from the delegating party, at the Administrative Office.

Rules for visitors

- Minors under the age of 12 are not permitted to enter, except with special permits issued by the Department Coordinator;

- Each patient can receive visits from relatives and friends at set times: every day from 19:00 to 20:00

Such visits must not hinder medical activities and must not disturb other patients on the ward.

- For clinical health information, relatives can see the treating doctors only at set times in each individual ward.

Section 3

3.1 Quality Standards of the Healthcare Clinic

The purpose of the Healthcare Clinic's standards is to guarantee users the expected level of service quality.

For this reason, the standards are made known to users in such a way as to be understandable and appropriate, to provide guidance on choosing the right healthcare facility to contact.

STANDARD QUALITY FACTORS

- Communication

- 1) PRO (Public Relations Office);
- 2) Satisfaction Questionnaire to monitor user satisfaction;
- 3) Service Charter from which to obtain information on the Facility;
- 4) www.clinicabernardini.it;
- 5) @clinicabernardini on Facebook.



www.clinicabernardini.it

- Protection

- 1) Respect for patient privacy;
- 2) Delivery of a copy of the medical record within 20 days from the date of request;
- 3) Responses to complaints in a short time and measures implemented to remedy any issues highlighted;
- 4) Staff identified by showing identification badges;
- 5) Use of written procedures regarding patients' informed consent for the diagnostic and therapeutic process.

- Accommodation quality

- 1) Each hospital room covered by agreements is equipped with individually controlled hot / cold air conditioning, bathroom, TV, and equipped headboard unit.

- Quality of care

- 1) Delivery of the discharge letter at the same time as the patient leaves the Healthcare Clinic, complete with all the medical procedures performed, the treatment plan to be continued, and any set date for the check-up;
- 2) On-going training of medical, nursing, and technical staff through annual scheduling of refresher courses;
- 3) Use of the Philips Brilliance CT (64 slices), which allows the patient to be subjected to reduced radiation exposure thanks to the software.

In addition to the clinic treatment pathway, we also promote the following:

"Virtual colonoscopy" consisting of a CT scan that does not require the use of any endoscopic probe, sedation, or intravenous administration of a contrast medium, and enables the entire colon and its pathologies to be examined;

"Health Packages", which consist of a series of specific diagnostic check-ups to thoroughly assess a person's general health.



www.clinicabernardini.it

These include examinations of all types and complexities, and are fundamental in the diagnosis and early treatment of serious diseases, as well as their prevention:

PREVENTION FOR WOMEN

PREVENTION FOR WOMEN OVER 45

GASTROENTEROLOGICAL CHECK-UP

SMOKER PACKAGE

HEART PACKAGE

VASCULAR CHECK-UP

DIABETES PACKAGE

COMPLETE CHECK-UP

PACKAGE FOR MEN

ORTHOPAEDIC CHECK-UP

OSTEOPOROSIS PACKAGE

THE QUALITY PROJECT

Since 1 January, 2002, the Bernardini Healthcare Clinic has invested energy and resources in "Quality" in terms of equipment and safety, as well as company policy. It has launched an internal project which, placing the user at the centre of the system, aims at continuous improvement and the introduction of the Quality System within the facility in order to achieve the following benefits:

- Improvement of the external image;
- Acquisition of a powerful promotional vehicle;
- Improvement of management activities to achieve a service quality in line with the needs of customers / users;
- The promotion of the organisation, including through the publication of lists of certified facilities;
- Guiding the user / patient to choose certified and therefore guaranteed hospitals.

BERNARDINI
CASA DI CURA

Quality of care

The Bernardini Healthcare Clinic is committed to guaranteeing the user the best possible care, using cutting-edge diagnostic and therapeutic technologies and facilities, constantly evolving through care provided in a courteous, professional, and personalised manner, respecting users' quality of life.

Quality standards

The Bernardini Healthcare Clinic is committed to guaranteeing the following quality standards:

Information, privacy, safety, and security:

- Correct identification of staff through identification tags and uniforms differentiated by role and qualification;
- Detailed information regarding the facility, the services provided, and the staff through clear and understandable signs to guarantee total transparency;
- Accurate communication of the diagnostic and therapeutic process by the referring physician;
- Informed participation of the user in the treatments, previously described in an understandable way, by signing an informed consent form;
- Clear, legible, and complete medical record of all information regarding diagnoses, treatments, and interventions carried out;
- Maximum confidentiality of the user's personal data in accordance with current legislation (Legislative Decree 101/2018);
- Technological and plant-engineering safety of the equipment in order to prevent accidents through specific ordinary and extraordinary maintenance programmes, as well as through risk assessment;
- Staff trained in measures to prevent and control possible fires and suitable to protect the safety of users.

The rules of conduct to be followed in case of need are available inside the rooms.

Hospitality and Comfort

Hospitality is identified as one of the quality factors at the time the patient is taken into the care of the facility and the providers who are part of it.

Therefore, every patient is an individual who, in order to be considered as a guest, is welcomed and not seen as needy and dependent.

The environment where the patient is accommodated is equipped with every comfort:

- No architectural barriers and ease of access;
- Control of the microclimate;

- Patient room with one or two beds, with dedicated bathroom;
- Upon request, superior category hospital rooms are available with personalised services, with single bed and the option of overnight accommodation for an accompanying person, who can also take advantage of the paid meal service;
- Healthy and welcoming environment.

Simplicity

- Clarity and transparency of the rates for private services, which are communicated before they are carried out;
- Option to book appointments with accredited specialists and laboratory tests by telephone and through the Unified Booking Centre (CUP) managed by the Health Authority;
- Simplified payment methods that can be carried out at each reception office (debit card, credit card);
- Option of overnight accommodation for an accompanying person for specific reasons;
- Ability to easily submit reports or complaints.

Section 4

PROTECTION AND REVIEW MECHANISMS

Patients or their families can submit complaints, observations, reports, and suggestions for improvement directly to the department coordinator or to the head of the Public Relations Office (PRO), or by using the email address urp@clinicabernardini.it or via the website www.clinicabernardini.it

How to submit complaints

Complaints, observations, reports, and suggestions for improvement can be submitted during the stay at the clinic or after being discharged.

- During the stay at the clinic, any observations can be submitted to the staff or to the PRO.
- After being discharged, observations can be submitted by email, letter, or phone.

Response to the patient

The PRO undertakes to provide all the necessary information and clarifications within a few days of receiving the report, and to ensure that all the necessary measures are taken to prevent any issue from recurring.

Report on the status of standards

The Head of the Public Relations Office reviews the implementation and status of the standards on an annual basis through the Customer Satisfaction system, which is based on the evaluations given by users via the Evaluation Questionnaire for



www.clinicabernardini.it

admissions and outpatient services, which is made available to all. After completion, in complete anonymity, the questionnaire must be deposited in special boxes distributed in each department. The analysed data are used to implement improvement measures, which are essential for the proper functioning of the facility. The office is on the first floor of the Healthcare Clinic and is open on weekdays from 10:00 to 11:00.

Respect for and Protection of Privacy

The Healthcare Clinic guarantees respect for the privacy of users pursuant to Legislative Decree 101/2018.

The purpose of the legal provisions is to ensure that the processing of personal data is carried out in compliance with the fundamental rights and freedoms of individuals.

Pursuant to the law, all information relating to natural and legal persons that enables such persons to be directly or indirectly identified is considered personal data.

The law stipulates that sensitive data must be protected; this means it must be stored in such a way as to minimise the risk of destruction or loss, as well as the risk of unauthorised access or unauthorised processing. For this purpose, the Healthcare Clinic has put in place all the appropriate security measures, such as blocks on access to the computer system and protected archives.

ADMISSIONS

Access procedures for admissions covered by the Italian national health service (SSN):

Users can book their admission by presenting themselves in person, with a referral from their GP, at the following times: from 12:00 to 13:00 every day except public holidays, or by telephone by contacting the relevant departments directly.



www.clinicabernardini.it

BERNARDINI
CASA DI CURA

Access procedures for admissions covered by the Health Insurance Companies we have agreements with:

The Healthcare Clinic has agreements with various insurance companies, listed in detail in paragraph 1.5. Relationships with these companies are managed with the aid of an electronic appointment register in which the day and time of the admission is scheduled.

PRE-OPERATIVE EXAMINATIONS

In the event of admission for surgery, a few days before the scheduled date, the user will be required to undergo the following procedures within one morning:

- Venous blood sampling for laboratory tests;
- Electrocardiogram;
- General medical examination;
- Possible specialist medical examination;
- Appointment with an anaesthesiologist;
- Any radiological examinations.

The purpose of these procedures is to reduce the length of hospital stays and to assess the user's suitability to undergo surgery.

In order to facilitate the diagnostic and therapeutic process, it is necessary for the patient to have with them documentation of all the examinations and diagnostic tests already performed, along with any medical records of previous admissions.

The medical staff must also be made aware of any drugs the patient takes regularly and especially of any allergies to particular substances.

The necessary documents to be presented are:

- HEALTH INSURANCE CARD;
- IDENTITY DOCUMENT;
- REFERRAL FROM GP.

We remind you that the Bernardini Healthcare Clinic is an accredited facility; this means that users who require services related to all authorised procedures will receive the aforementioned services completely free of charge (except for additional accommodation services).

Users are also informed that the first check-up after a surgery or medical procedure, carried out within the first ten days, is free.

ADMISSION PROCEDURE

The user will be welcomed into the respective department directly by the department coordinator or by a nurse.

They will be assigned a bed in a room with a bathroom. The user can book a single room by paying the difference in the accommodation fee.

In addition to the documents listed above, it is useful to submit the clinical documentation regarding any other admissions, reports from recent radiographic and instrumental examinations, and pharmacological treatments in progress to the healthcare staff.

With regard to personal effects, we suggest the user only bring strictly necessary items with them and avoid bringing valuables.

There are, however, safety deposit boxes available in the wards that can be used on payment of a security deposit.

THE DISCHARGE PROCEDURE

On the day of discharge, the bed or room must be vacated preferably by 10:00; the user will be given a discharge letter containing information about the course of the disease and any treatments to be continued at home.

The reserved rooms are paid for before discharge at the administrative office located on the first floor.

Upon discharge, a copy of the medical record may be requested from the Administrative Office.

This documentation may be collected, in the manner set out by the current privacy legislation, after about fifteen days from the request, upon payment of the administrative fees.

PREVENTION AND PROTECTION SERVICE

This service supports company management in identifying and assessing risk factors and identifying prevention and remediation measures.

Furthermore, it evaluates the most suitable personal protective equipment for the protection of workers in relation to the tasks performed and ensures that the workers themselves are kept up to date and provided with ongoing training.

MEDICAL CARE ON THE WARD

Daily medical examinations take place during the course of the morning.

NURSING CARE

The Healthcare Clinic guarantees its guests nursing care and technical assistance with the help of qualified professional staff.

However, if the patient's family members wish a trusted person to care for their relative, they must contact the head nurse, who will authorise access and visits outside visiting hours in the cases indicated.

ON-CALL MEDICAL SERVICE

The Healthcare Clinic has an internal medical service on-call 24 hours a day, who can intervene in case of need.

The on-call doctor has the power to contact the Doctor in charge of the department when and if they deem it appropriate.

FUNERAL ASSISTANCE

The mortuary is located on the ground floor.

GENERAL SERVICES

SWITCHBOARD

An operator answers the number 099.772.8896

RECEPTION SERVICE

There is a reception at the facility where users can:

- Obtain information on all organisational aspects of the Healthcare Clinic;
- Book outpatient appointments;
- Make payments for various services;
- Collect invoices and various documentation;
- Collect laboratory and radiology reports;
- Book physio-kinesiotherapy services;
- Complete admission procedures;
- Request and collect admission certificates and copies of medical records;
- Reception service for electronically submitting medical certificates to the Italian National Social Security Institute (INPS).



www.clinicabernardini.it

GENERAL INFORMATION

The Management of the Healthcare Clinic is made up of:

Sole Director: Ornella Conte

General Manager: Dr. Marcello Bernardini

Healthcare Manager: Dr. Marcello Franco

Administrative Manager: Dr. Angelo Pozzessere

FLOOR	DEPARTMENT
2°	SURGERY SECTION
3°	ORTHOPAEDICS AND TRAUMATOLOGY RECOVERY AND FUNCTIONAL REHABILITATION
4°	MEDICINE
5°	NEUROSURGERY • OPHTHALMOLOGY • UROLOGY
6°	GENERAL SURGERY GYNAECOLOGY



www.clinicabernardini.it

Private Line

Efficienza e Qualità
attraverso la gestione
integrata dei servizi
per la Sanità Privata.



www.serviziospedalieri.it



Forniture, prodotti e macchine pulizia
per alberghi, ospedali e industrie,
monouso e hotellerie



S.S. 100 Baricentro 70010 Casamassima (Ba)
Tel. 080 6970270/1 www.progidatraversa.it
Fax 080 6970511 ammin.traversa@libero.it



Progettazione, installazione, manutenzione di impianti
di climatizzazione, elettrici civili ed industriali

SO.GE.IM. srl

Sede Legale - Via Casemassima, 58 - 70010 Capurso (Ba)
Tel. 3665321045 - info@sogeimsrl.it



PUGIA RAPPRESENTANZE S.r.l.
Service & Consulting

Servizi, reagenti e sistemi diagnostici

PU.RA. Puglia Rappresentanze S.r.l.

Sede Operativa: Via G. Amendola, 191/S • 70126 BARI
Tel. 080. 5586634 • E-mail: info@pugliarappresentanze.it
www.pugliarappresentanze.it



www.pharma-jsrl.it

PHARMA-J

**COMMERCIO ALL'INGROSSO DI APPARECCHIATURE
ELETTRIMEDICALI PRODOTTI OFTALMICI**

Via Augusto Righi 17, 80125, Napoli Tel. 081 570 4130



Dornier MedTech

DISPOSITIVI MEDICI
E TECNOLOGIE INNOVATIVE



Dornier MedTech Italia

Via di Grotte Portella 28 - 00044 Frascati
Tel. 06 7235289 - Email: italy@dornier.com

www.diversey.it



Cura. Protezione. Sempre.

Ambienti sicuri e puliti.

Questa struttura utilizza articoli forniti da:
info@paceprofessional.it - www.paceprofessional.it



PRODUZIONE ABBIGLIAMENTO PROFESSIONALE
ARTICOLI & APPARECCHI PER MEDICINA



ATTREZZATURE ORTOPEDICHE PROTESICA - TRAUMATOLOGIA

VIA IMMACOLATA, 10 INT. 4
TEL. +39 0831 819766 (2 linee) FAX +39 0831 859938
e-mail ortopedical@tiscali.it
72021 FRANCAVILLA FONTANA (BR)

BETAFIN spa

ATTREZZATURE SANITARIE - FORNITURE OSPEDALIERE

Betafin S.p.a. Via Jonio, 43 - 75100 MATERA
Tel. 0835.268807 - 0835.259641 - Fax 0835.309548
www.betafin.it - betafin@betafin.it



 **RADIOPROTEZIONE**
 **CONTROLLI DI QUALITÀ**
 **GESTIONE RISONANZA MAGNETICA**
 **SERVIZI TECNOLOGICI AVANZATI**

Via Nazionale Adriatica Sud, 70 - 64028 - Silvi (TE)
info@radionlab.it | www.radionlab.it

Società **SysMan**
Servizi **Informatici** Progetti & Servizi Srl

Servizi informatici e ICT per cliniche e imprese.

In più, scopri il nuovo servizio cloud **Nubis**
per la trasformazione digitale del tuo business.

Per saperne di più visita www.sys-man.it o www.nubis.cloud



Sanimer è un'azienda nata a Taranto nel 1984, dedicata alla vendita all'ingrosso e al dettaglio di articoli medico sanitari. Fornitore dell'Asl di Taranto, Ospedale Marina Militare, case di cura private e convenzionate, centri di fecondazione assistita, poliambulatori, laboratori di analisi, centri sportivi e di riabilitazione, cliniche veterinarie.

ACCREDITATI:



CONVENZIONATO ASL

Via P. Amedeo, 384/386
74121 - Taranto
+39.0994776537
info@sanimersrl.com
Sanimer Taranto SRL



FARMACIA DINOI

Viale Magna Grecia, 262
74121 Taranto
Tel. 099.331927

Seguici anche su  Facebook
 Instagram



Asem

Servizi di Ingegneria Clinica

Asem s.r.l.
Via Molise 9, 74121 Taranto
Tel. +39 0997 354768
Fax +39 0997 340465
info@asemsrl.it



Società leader in Italia e
in Europa nella **raccolta,
trasporto e smaltimento
di rifiuti speciali.**

Garantiamo da oltre 30
anni una copertura a 360
gradi sui differenti servizi
e tipologie di smaltimento.



TECOSERVICE s.r.l.

Sanificazione ambientale e trattamento anti-legionella

Distributore esclusivo per Puglia e Basilicata di una tecnologia all'avanguardia per la sanificazione degli ambienti e delle superfici, sia in ambito ospedaliero che in quello civile.

Sede operativa: Viale Unità d'Italia, 183 • 74121 Taranto
Tel. 099.4532579 - 335.6983131/2 • E-mail: tecoservicesrl@gmail.com

STORZ

KARL STORZ — ENDOSKOPE

RIVENDITORE AUTORIZZATO

Medical Century SAS

Galatina (LE) • tel. 0836 565334 • e-mail: infomedical@hospitalsrl.it



SINCON

ICT SOLUTIONS

Via Venezia Giulia, 70
74121 Taranto (TA)

info@sincon.it

www.sincon.it

Corin

Connected Orthopedic Insight

Corin fornisce protesi
ortopediche all'avanguardia
e studi clinici personalizzati

Con speciale attenzione alle esigenze dei
pazienti, offre loro pratiche top di gamma
come l'accesso anteriore diretto



Per maggiori informazioni visita il sito: www.coringroup.com o segui Corin su LinkedIn



Attrezzature e detergenti per la pulizia professionale di
**ALBERGHI • RISTORANTI • BAR • COMUNITÀ
MENSE • UFFICI • ENTI PUBBLICI
IMPRESE DI PULIZIA**

www.globalnofood.it
info@globalnofood.it



LINEA CORTESIA
DISPENSER

PRODOTTI MONOUSO
BIODEGRADABILI E COMPOSTABILI

PARTNERS

ECOLAB

CHRISTEYNS

Stalder

REINSTEIN GELBO

HandOnlyClean

PROFESSIONAL

GLOBAL NO FOOD S.r.l.s.

Via Provinciale Per Ostuni, Km. 2 • 72021 Francavilla Fontana (BR)

Tel. 39.0831.812900 - 336.327590 - 347.2574487

How to Get Here

The Bernardini Healthcare Clinic is located at 64 Via Scoglio del Tonno, Taranto.

BY CAR:

A14 motorway (Bologna-Taranto), Taranto exit, take the Appia state road to the Ponte Punta Penna exit.

After crossing the Punta Penna bridge, take the Taranto centro exit towards Viale Magna Grecia. After 1 km, turn left at the intersection with Corso Italia. Take the flyover, turn right onto Via Lago di Nemi.

Turn left onto Via Scoglio del Tonno.

The sail-shaped facility is visible on the right.

BY BUS:

Bus lines 8 and 6, which depart from the railway station

Bus line 18.

BY TAXI:

Taxi Due Mari Cooperative:

Station	099 4711180
Via Cavour	099 4529479
Via Acclavio	099 4529478
Via Aristosseno	099 4776320

Radio Taxi Driver: 099 4534828

Radio Taxi Due Mari: 099 7354858

BY PLANE:

The nearest airports are:

Bari-Palese (Karol Wojtyła)

Brindisi (Papola Casale)

BERNARDINI
CASA DI CURA

Casa di Cura Bernardini

Via Scoglio del Tonno, 64 • 74121 Taranto - ITALIA

Tel. e Fax +39 099 772 88 96

www.clinicabernardini.it

E-mail: info@clinicabernardini.it