



Carta dei servizi

INDICE		
SAN GIOVANNI CALABRIA	5	
CENNI STORICI	7	
Cronologia	8	
FINI ISTITUZIONALI	10	
L'ospedale	10	
Il malato	11	
I collaboratori	11	
Conclusione	13	
LA DIREZIONE	14	
FRATEL GEDOVAR NAZZARI	15	
Dott. CLAUDIO CRACCO	15	
Dr. FABRIZIO NICOLIS	15	
AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO REGIONALE	16	
MODALITÀ DEL RICOVERO	16	
IL RICOVERO DI URGENZA	16	
IL RICOVERO PROGRAMMATO	16	
IL RICOVERO IN DAY HOSPITAL	16	
ACCETTAZIONE DEL RICOVERO	17	
DOCUMENTI PER IL RICOVERO	17	
È IMPORTANTE:	17	
ALLONTANARSI DAL REPARTO	17	
PERMESSI DI USCITA TEMPORANEA	18	
CAMERE SINGOLE (DIFFERENZA ALBERGHIERA)	18	
DIMISSIONE E CERTIFICATI DI RICOVERO	18	
RILASCIO COPIA DELLA CARTELLA CLINICA E COPIA LASTRE RX	18	
ESAMI E VISITE AMBULATORIALI	20	
ESAMI URGENTI IN PRONTO SOCCORSO	20	
PRENOTAZIONI VISITE ED ESAMI	20	
DISDETTE VISITE ED ESAMI	20	
ACCETTAZIONE	21	
RITIRO REFERTI	21	
TARIFFARIO PRESTAZIONI AMBULATORIALI	22	
Follow up	22	
Presa in carico dei pazienti e dei familiari	23	
ASSISTENZA RELIGIOSA	24	
		Ospedale Sacro Cuore 24
		Ospedale Don Calabria 24
		Casa Nogarè 24
		Casa Perez 24
		Casa del Clero 24
		ACCOGLIENZA PER LE PERSONE CON DISABILITÀ 25
		INFO AI VISITATORI 26
		VISITE AI PAZIENTI 26
		SERVIZIO MENSA 26
		COMPORTAMENTO 26
		CELLE MORTUARIE 26
		NOTIZIE UTILI 27
		ACCESSO ALL'OSPEDALE 27
		I PASTI 28
		PUNTI DI RISTORO 28
		ACCESSO GRATUITO A INTERNET 28
		GIORNALI 28
		PARRUCCHIERA/BARBIERE 28
		SOMME DI DENARO E VALORI 28
		TELEVISORE E RADIO 29
		SERVIZIO SOCIALE 29
		PAZIENTI PROVENIENTI DA ALTRE REGIONI O DA ALTRI STATI 29
		DIVISE DEL PERSONALE 30
		Questionari 31
		Piani di miglioramento 31
		Piani nazionale esiti 31
		TEMPI DI ATTESA 32
		Tempi di attesa medi per prestazioni ambulatoriali traccianti 32
		Tempi di attesa per ricoveri programmati 32
		CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO 32
		CODICE DI CONDOTTA 32
		PIANO DI UGUAGLIANZA DI GENERE 32
		SICUREZZA DEL PAZIENTE 33
		INFORMATIVE PRIVACY 33
		TRASPARENZA 33
		POLICY IN MATERIA DI WHISTLEBLOWING 34
		GUIDA ALLA STRUTTURA 34



San Giovanni Calabria

Nacque a Verona da genitori poveri l'8 ottobre 1873 e fu consacrato sacerdote nel 1901. Il Signore gli inviò dei fedeli discepoli e gli ispirò la Congregazione dei "Poveri Servi della Divina Provvidenza", composta di Sacerdoti e Fratelli, e quella parallela delle "Povere Serve della Divina Provvidenza", con la finalità di vivere e portare nel mondo la fede in Dio Padre e la fiducia nella Divina Provvidenza, dedicandosi primariamente agli orfani, agli abbandonati, emarginati, ammalati ed anziani.

Video con immagini e voce di Don Calabria

[Guarda il video >](#)

Tra le sue opere si annovera il complesso ospedaliero di Negrar che, nel suo intendimento, era destinato a divenire "la Cittadella della Carità". Dopo la morte, avvenuta il 4 dicembre 1954 a Verona, il suo ricordo non si è cancellato e, anche oggi, nella Chiesa, don Calabria è indicato come esempio di fede nel Padre Celeste e di amore verso i più bisognosi, nei quali egli vedeva le "vive immagini di Gesù".

Fu beatificato dal Santo Padre Giovanni Paolo II a Verona il 17 aprile 1988 ([leggi il discorso del papa](#) agli operatori e [vedi le foto dell'evento](#)) e canonizzato dallo stesso Pontefice il 18 aprile 1999 a Roma. La sua Congregazione è ora presente, col suo stesso spirito, in varie città d'Italia e nel mondo.

Video sul carisma di Don Calabria e la sua Opera oggi

[Guarda il video >](#)



Cenni storici

Agli inizi degli anni '20 è funzionante a Negrar una piccola casa di riposo parrocchiale, chiamata del "Sacro Cuore". Il fondatore, don Angelo Sempreboni, parroco dal 1908, desidera, sorretto in ciò dalla stragrande maggioranza dei fedeli, costruire anche un ospedale che faccia fronte ai bisogni della popolazione.

Nel 1932 don Angelo muore prematuramente e la struttura di Negrar viene affidata a Don Calabria e ai religiosi della sua Congregazione, che dalla fine del 1933 gestiscono l'opera con la collaborazione della Congregazione Piccole Suore della Sacra Famiglia e di un numero sempre crescente di operatori sanitari laici.

L'attività prettamente ospedaliera inizia nel 1944. A seguito della legge ospedaliera del 1968, nel 1970 gli ospedali di Negrar vengono classificati come "Ospedale Generale di Zona" ed "Ospedale Provinciale per Lungodegenti", e inseriti di diritto nella programmazione regionale al fine di svolgere attività sanitaria pubblica. Si configurano come "ospedali classificati" cioè ospedali religiosi che erogano assistenza pubblica ma a gestione privata. Le riforme sanitarie del 1978 (Legge 833/78), del 1992-93 (D.Lgs 502/92 e 517/93) e del 1999 /D.Lgs 229/99) hanno riconfermato questa configurazione.

L'Ospedale è stato accreditato dal Servizio Sanitario Regionale con DGR 3134/2010, rinnovata con DGR 2746/2013.

Con DGR 2122/2013 è stata approvata la scheda di dotazione ospedaliera in cui l'Ospedale è riconosciuto come "Presidio ospedaliero" della Regione Veneto.

La “Cittadella della Carità” in Negrar

Cronologia

1932: Don Angelo Sempreboni, parroco di Negrar, muore: tra le opere parrocchiali da lui fondate c'è una casa di riposo per anziani e bisognosi, la “Casa del Sacro Cuore”.

1933 – agosto: Fr. Antonio Consolaro, per conto di don Calabria, incontra il cav. Luigi Salgari, presidente della Casa del S. Cuore e il dott. Brugnoli, a nome della zia Maria, incaricati di trattare la cessione dell'ospizio alla Congregazione calabriana.

1933 – 20 dicembre: Avviene la presa di possesso. Presenti: don Calabria, don Franchini e fr. Consolaro, accompagnati dal dott. Brugnoli. Il giorno successivo il passaggio viene definitivamente ufficializzato con l'atto di cessione da parte del neo-parroco di Negrar don Francesco Beltrame. L'atto viene sottoscritto presso la Curia vescovile.

1935 – 28 marzo: La Casa acquista il fabbricato della Cassa Rurale adibito fino ad allora a Scuola di Religione. È subito occupato dagli ospiti anziani che raggiungono così il numero di 60.

1937: Incontri a Casa Nazareth in Verona tra don Calabria e il podestà di Negrar per decidere della sorte della Casa.

1943: Bombardato l'Ospedale Civile di Verona, in parte occupato dalle truppe tedesche, l'autorità sanitaria di Verona non sa dove ospitare i degenti e chiede alla Casa del Sacro Cuore di accoglierne alcuni. Comincia a farsi strada la possibilità concreta di realizzare il sogno del fondatore della Casa, don Sempreboni, cioè trasformare l'ospizio in un ospedale.

1944 – 8 maggio: In una sala chirurgica, affrettatamente attrezzata, il chirurgo dott. Zanuso, reduce dal fronte, pratica il primo intervento chirurgico su un'ernia strozzata. Il lavoro, pur nella scarsità di tutto, si fa frenetico.

1945: Il numero degli ospiti e la loro diversa tipologia impongono ormai la costruzione di una nuova casa per anziani autonoma dall'ospedale anche se integrata in esso.

1952 – 31 maggio: Viene firmato l'atto notarile di acquisto di 22.000 mq di terreno. Don Calabria, a fronte delle pressanti richieste di pagamento da parte dei proprietari incoraggia: «Non preoccupatevi dei soldi. Fate il progetto, cominciate al più presto». Don Calabria muore nel 1954 con la visione profetica del nuovo grandioso edificio, ma non potrà vederne l'inizio.

1955 – aprile: Cominciano i lavori del “Geriatrico”. Nella festa patronale del Sacro Cuore viene benedetta la prima pietra.

1958 – 12 settembre: Viene ultimata la costruzione del “Geriatrico” inaugurato dall'arcivescovo Giovanni Urbani. Il nuovo edificio può ospitare fino a 400 persone e viene chiamato “Ospedale Geriatrico Don Calabria”. Nei decenni successivi questo ospedale e il suo predecessore (l'antica “Casa del Sacro Cuore”) hanno subito i necessari ampliamenti e aggiornamenti fino ad arrivare alla dimensione dell'odierna struttura sanitaria.

1970: A seguito della legge ospedaliera del 1968, l'Ospedale generale di zona Sacro Cuore e l'Ospedale provinciale per Lungodegenti Don Calabria vengono “classificati”, cioè definiti a tutti gli effetti ospedali pubblici benché a gestione privata. Questa configurazione è stata ribadita dalla successiva riforma sanitaria del 1978.

1984 – 26 novembre: Sul terreno dell'ospedale viene ultimata la costruzione della Casa “Fr. Francesco Perez” destinata ad accogliere persone povere ed emarginate che non possono restare in famiglia (esiti della famosa “legge 180”) e

sacerdoti anziani della diocesi e di alcuni istituti religiosi.

1996 – 14 giugno: viene ufficialmente inaugurata la Casa “Fr. Pietro Nogarè” che si configura come RSA e casa di riposo per anziani. Dal novembre 2001 ospita anche un reparto per pazienti in coma permanente.

2018 – 23 maggio: con decreto del Ministero della Salute, l'ospedale Sacro Cuore Don Calabria viene riconosciuto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) per la disciplina delle malattie infettive e tropicali

2018 – 4 dicembre: l'Unicef nomina l'IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria “Ospedale Amico dei Bambini” per la promozione dell'allattamento materno.

Finì istituzionali

Questo documento Natura e Finì Istituzionali è stato approvato dal Consiglio Generale della Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza in Verona il 12.01.1979 e riconfermato dallo stesso Consiglio in data 17.03.1991.

Oltre al contratto di lavoro della propria categoria professionale, tutti gli operatori che lavorano alla "Cittadella della Carità" sottoscrivono anche questo documento, dichiarando di rispettare nella lettera e nello spirito i principi in esso contenuti.

L'ospedale

art. 1 – Il complesso ospedaliero «Sacro Cuore» e «Don G. Calabria», le Case «Fr. E Perez» e «Fr. P. Nogarè», vogliono essere, secondo le parole del Fondatore, «... la Casa destinata ad accogliere tanti fratelli ammalati per valorizzare il più possibile la carità cristiana, unico mezzo per riportare N. S. Gesù Cristo nella società di oggi così turbata e sconvolta».

art. 2 – È una realtà religiosa, non tanto per la proprietà, quanto per lo spirito animatore che si ispira ai principi evangelici di amore e servizio ai fratelli sofferenti fondato sulla fiducia nella Divina Provvidenza.

È un'opera della Chiesa Cattolica di cui segue le direttive in campo morale.

art. 3 – È aperto al progresso riguardante il riconoscimento sempre più completo dei diritti della persona umana e della sua dignità; al raggiungimento di livelli più elevati di corresponsabilità; all'evolversi delle tecniche sanitarie, diagnostiche, terapeutiche e della ricerca scientifica.

art. 4 – Si riconosce nel quadro delle leggi civili che regolano ogni Ente sanitario dello Stato, professando rispetto e leale osservanza delle norme giuridiche, fatto salvo il diritto naturale di porre l'obiezione di coscienza qualora vi fosse contrasto con l'etica del Vangelo secondo l'interpretazione della Chiesa.

art. 5 – Collabora con gli altri Enti Ospedalieri e/o Socio-sanitari, pubblici o privati, allo scopo di elevare le condizioni di salute psicofisica della popolazione, operando anche sul territorio.

Il malato

art. 6 – «Il malato è, dopo Dio, il nostro vero padrone» (Don Calabria). Egli è l'unico centro di ogni interesse, ricerca, provvedimento, struttura, organizzazione dell'Ospedale. Ogni altro interesse collettivo o personale, materiale o morale, deve essere subordinato al bene del malato.

art. 7 – Il malato è persona e come tale ha diritto alle prestazioni sanitarie più aggiornate e complete, offerte con il rispetto, la premura, lo spirito di servizio che gli sono dovuti per le leggi dell'umana convivenza e per i principi dell'amore cristiano.

art. 8 – L'ammalato soffre per la sua malattia, per la sua solitudine, per la limitazione della sua autonomia e necessita pertanto di una comprensione e di una vicinanza particolari. L'ammalato non è un peso per la società, non è inutile, è stimolo all'esercizio della solidarietà fraterna dei sani, nella visione della Fede rappresenta Cristo sofferente e perciò svolge una missione redentrice e riparatrice.

I collaboratori

art. 9 – Gli operatori sanitari, sia quelli a diretto contatto dell'ammalato, sia coloro il cui lavoro serve al buon funzionamento dell'Ospedale, fanno parte di una sola grande «famiglia di collaboratori».

art. 10 – In particolare ai medici è rivolta la seguente affermazione di Don Calabria: «Quello del medico è ufficio non di semplice professione, ma di vera e propria missione. Il medico è chiamato da Dio a collaborare sia per il sorgere e l'affermarsi della vita, sia per il suo progresso e rinvigorimento come per curarne le infermità o almeno lenirne i dolori».

art. 11 – Gli operatori sanitari sono direttamente coinvolti nella medesima missione, attraverso l'esercizio della propria professione. Nel loro quotidiano servizio avranno particolare riguardo alla personalità dell'ammalato.

art. 12 – La collaborazione fra tutti gli operatori non nasce spontaneamente, ma è un traguardo al quale tendere con costante impegno mediante il senso di fraternità e il mutuo aiuto, combattendo rivalità, invidie, divisioni, sospetti, autoritarismi, pettegolezzi e critiche nocive.

art. 13 – Tutti gli operatori sanitari devono rispetto alla libertà religiosa e ideologica del malato e sono tenuti al segreto professionale.

art. 14 – Di fronte all'aggravarsi della malattia, va tenuto un atteggiamento consono alla serietà del momento. Ove si intraveda pericolo per la vita dell'ammalato si chiami il Cappellano.

art. 15 – I diritti dei collaboratori vanno riconosciuti e rispettati, nell'osservanza delle leggi vigenti, sia per quanto riguarda la giusta retribuzione, che per la valorizzazione della loro personalità.

art. 16 – L'Ospedale favorisce la formazione professionale e deontologica dei suoi collaboratori e crea strumenti di incontro e di dialogo affinché tutti, secondo i vari ruoli, possano portare il proprio contributo costruttivo.

art. 17 – Nella «famiglia dei collaboratori» esistono ruoli, competenze e responsabilità diversificate che esigono reciproco rispetto per garantire, nell'ordine, l'armonico sviluppo di ogni attività ospedaliera.

art. 18 – L'Ospedale è aperto alla collaborazione e formazione dei volontari ai quali è offerto ampio campo di esercizio di solidarietà e fraternità umana e cristiana.

Conclusione

L'Ospedale di Negrar è sorto da un piccolo seme gettato da Dio nel solco della Chiesa. Esso trae origine dal Vangelo e precisamente dal comando di Cristo: «Curate gli infermi» (Mt. 10, 8) e da un'altra parola dello stesso Cristo: «Ero malato e mi avete visitato» (Mt. 25, 38). Nei primi decenni del '900, don Angelo Sempreboni, parroco di Negrar, animato da evangelica carità e fiducia nella Provvidenza, fondò una Casa di Riposo per gli anziani bisognosi.

Alla sua morte prematura, don Giovanni Calabria ne raccolse l'eredità materiale e spirituale accentuandone l'attività in favore dei malati.

Il complesso ospedaliero attuale, frutto fecondo di quel piccolo seme, vuole tenersi strettamente collegato a quella matrice.

Le vicende storiche, i grandi progressi dell'assistenza sociale, le leggi e le strutture a cui la comunità civile ha dato vita nei decenni successivi, nulla tolgono alla validità dei principi evangelici dai quali l'Istituzione è scaturita e ai quali tuttora continuamente si ispira.

La Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza, continuatrice e garante dello spirito e dell'opera del suo Fondatore, ritiene opportuno e doveroso affermare la identità dell'Ospedale di Negrar, perché ammalati e persone conoscano le finalità umane e cristiane, che intende esprimere.

Chi presta la sua opera presso l'Ospedale «Sacro Cuore e Don G. Calabria», «Casa Perez» e «Casa Nogarè» è tenuto al rispetto, nella lettera e nello spirito, del presente documento.

La Direzione



Presidente
FRATEL GEDOVAR NAZZARI



Amministratore Delegato
Dott. CLAUDIO CRACCO



Direttore Sanitario
Dr. FABRIZIO NICOLIS

Autorizzazione e Accreditalmento Regionale

L'IRCCS "Sacro Cuore – Don Calabria" Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditalto – Regione Veneto è:

- Autorizzato all'Esercizio con Decreto Dirigenziale nr. 305 del 31/7/2025;
- Accreditalto con Deliberazione della Giunta Regionale nr. 1102 del 6/8/2020 – (in attesa della Deliberazione di conferma dell'Accreditalmento a seguito della verifica effettuata a giugno 2025 – rapporto di verifica Azienda Zero del 12/6/2025).

Modalità del ricovero

IL RICOVERO DI URGENZA

Il ricovero può avvenire in urgenza, a seguito di incidente o di trauma o di malattia acuta.

L'Ospedale dispone di una autolettiga attrezzata per i trasporti di emergenza sulle 24 ore, che viene attivata dalla centrale di Verona Emergenza con il numero telefonico 118. Il ricovero urgente viene deciso dal medico di Pronto Soccorso dopo la valutazione clinica del paziente.

Oltre ai medici di Pronto Soccorso sono in servizio 24 ore medici di Rianimazione, di Ostetricia e Ginecologia, di Pediatria, di Cardiologia, di Chirurgia Generale, di Medicina Generale e di Geriatria.

IL RICOVERO PROGRAMMATO

Questo tipo di ricovero è concordato con i medici del reparto di competenza in seguito a una preventiva valutazione clinica del paziente e viene programmato in tempi che sono legati alla patologia e alla programmazione dei posti letto.

Gli aspetti organizzativi vanno definiti con il caposala del reparto.

IL RICOVERO IN DAY HOSPITAL

Questo tipo di ricovero avviene con uno o più accessi giornalieri della durata massima di 24 ore ed è destinato a determinate procedure chirurgiche (day

surgery) o a cicli terapeutici. Gli aspetti organizzativi sono analoghi a quelle di un ricovero programmato.

ACCETTAZIONE DEL RICOVERO

L'accettazione del ricovero avviene compilando e sottoscrivendo un modulo che viene consegnato in Reparto al primo accesso (ricovero o prericovero).

DOCUMENTI PER IL RICOVERO

- un documento di identità;
- la tessera sanitaria.

Per necessità specifiche o casi particolari, l'Ufficio Accettazione (piano terra Entrata D – Sacro Cuore) è aperto da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

L'Ospedale Sacro Cuore – Don Calabria è una struttura pubblica e non serve alcuna autorizzazione da parte della propria Azienda U.S.L. per il ricovero, qualsiasi sia la residenza del paziente.

È IMPORTANTE:

- indicare il recapito telefonico di una persona di fiducia;
- mettere a disposizione dei medici la documentazione clinica di cui si è già in possesso (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni, ecc.);
- se si devono assumere costantemente dei farmaci: consegnare al caposala l'elenco di tali farmaci;
- segnalare al caposala eventuali allergie a farmaci o materiali (per es. la gomma dei guanti);
- portare pigiama, ciabatte comode, cambi di biancheria intima, asciugamani e il necessario per l'igiene personale;
- al momento dell'accettazione, segnalare se si necessita di certificati di malattia da inoltrare all'INPS o al datore di lavoro.

ALLONTANARSI DAL REPARTO

Se ci si allontana da Reparto, è obbligatorio comunicare lo spostamento al Personale infermieristico: è infatti possibile che debbano essere espletati ulteriori esami o visite che richiedano una immediata presenza.

PERMESSI DI USCITA TEMPORANEA

I permessi di uscita temporanea dall'Ospedale possono essere rilasciati su ordine del Medico ed hanno una durata di massimo 24 ore.

CAMERE SINGOLE (DIFFERENZA ALBERGHIERA)

Si può richiedere al caposala la possibilità di trascorrere la propria degenza in camere singole dotate di televisione e telefono alle seguenti tariffe giornaliere, non comprensive delle spese telefoniche:

- Tariffa per il Degente: euro **80,00** (iva compresa).
- Tariffa per l'eventuale famigliare assistente (comprende colazione, 2 pasti, 1 posto letto): euro **25,00** (iva compresa).

Al termine della degenza sarà emessa regolare fattura.

DIMISSIONE E CERTIFICATI DI RICOVERO

Al momento della dimissione verrà rilasciata una documentazione da consegnare al medico di famiglia contenente informazioni sulla degenza, sulle indagini diagnostiche e sulla terapia da seguire a domicilio.

Chi desidera dichiarazioni amministrative di ingresso o di dimissione (certificati di ricovero) può farne richiesta alla segreteria di reparto o all'Ufficio Accettazione (piano terra Entrata D – Sacro Cuore).

Coloro che chiedono di essere dimessi contro il parere dei medici di reparto devono sottoscrivere una dichiarazione che solleva l'ospedale da ogni responsabilità.

RILASCIO COPIA DELLA CARTELLA CLINICA E COPIA LASTRE RX

Dopo la dimissione il Paziente può richiedere una copia della sua cartella clinica all'Ufficio DOCUMENTAZIONE CLINICA (situato al piano terra dell'ingresso unico dell'ospedale-viale Rizzardi). L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il modulo di richiesta è disponibile anche presso i caposala di reparto e le portinerie (oppure online, sul [menu Modulistica](#) cliccando poi sulla voce "Cartella clinica: modulo di richiesta") e può essere inviato per posta o per fax (045 75 00 480) all'Ufficio Cartelle Cliniche.

La richiesta, firmata dal titolare, deve essere inoltrata:

- dal diretto interessato, allegando fotocopia di un documento di identità;
- da persona provvista di delega, allegando fotocopia di un documento di identità del titolare;
- dal tutore, curatore o esercente la patria potestà, qualora il paziente sia interdetto, inabilitato o minore di età. In questo caso la firma e la copia del documento di identità devono essere riferiti a chi presenta la richiesta.
- Il tempo di attesa per la consegna della copia della cartella clinica è di circa 30 giorni dalla data della richiesta. L'urgenza viene valutata caso per caso. Il costo della copia è di euro 35 (+ euro 10 spese postali se recapitato via posta).

N.B.: Sulla base dei chiarimenti forniti dal Garante per la protezione dei dati personali, la richiesta di accesso ai dati della cartella clinica resta gratuita, ma non è da confondere con la richiesta di copia dei documenti contenenti tali dati, che è invece a pagamento.

Informazioni più dettagliate sono contenute nel regolamento stampato sul retro del modulo della richiesta.

Per ogni ulteriore chiarimento è possibile telefonare all'Ufficio Cartelle Cliniche (045 60 13 401).

Per la richiesta di **prestito di vetrini** in consulenza relativi ad approfondimenti isto-citologici, si può contattare direttamente il servizio di Anatomia Patologica (045 60 13 415).

Esami e visite ambulatoriali

ESAMI URGENTI IN PRONTO SOCCORSO

Il servizio di Pronto Soccorso è attivo 24 ore su 24 per situazioni di emergenza. Anche se il paziente non necessita di un ricovero, il medico di Pronto Soccorso può ritenere di eseguire accertamenti clinico-strumentali. Se rispetto alla diagnosi finale il caso è giudicato differibile secondo linee guida regionali, il paziente è tenuto al pagamento di un ticket (salvo esenzioni) come per le normali prestazioni ambulatoriali. Nel caso di consulenze specialistiche presso altri servizi o reparti il paziente deve comunque ripresentarsi al Pronto Soccorso per la chiusura della pratica.

PRENOTAZIONI VISITE ED ESAMI

Telefoniche

- Tel. 045 60 13 257 (per prestazioni con impegnativa e in libera professione)
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - Sabato dalle 8.00 alle 13.
- Tel. 045 60 13 757 (SOLO Centro Dentistico)
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 9.00 e dalle ore 13.00 alle ore 14.00

Online

- [Richiesta di prenotazione visite ed esami](#)
- [Prenota visite ed esami](#)

APP "Sacro Cuore Don Calabria"

- [Clicca qui per ulteriori informazioni](#)

Sportello presso il piano terra dell'ingresso unico dell'ospedale

- Dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 19.00
- Il sabato dalle ore 8.00 alle 12.30
- SOLO Centro dentistico presso i Poliambulatori: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00

DISDETTE VISITE ED ESAMI

- Numero verde: Tel. 800 6201 77
- On line - [clicca qui](#)
- SOLO Centro dentistico: Tel. 045 60 13 757

ACCETTAZIONE

L'accettazione/pagamento per le visite e gli esami è situata al piano terra dell'ingresso unico dell'ospedale. Una volta arrivati si deve prelevare il codice di prenotazione dai totem tagliacoda premendo il pulsante "ACCETTAZIONE".

Si deve avere con sé:

Per visite/esami con impegnativa SSN

- Impegnativa
- Tessera sanitaria
- Cartellino dell'eventuale esenzione

Per usufruire della detrazione fiscale è necessario pagare il ticket con mezzi tracciabili quali bancomat, carta di credito prepagata.

Per visite/esami in libera professione

- Tessera sanitaria
- La tariffa dello specialista prescelto – comunicata al momento della prenotazione – deve essere pagata, se si vuole usufruire della detrazione fiscale, con mezzi tracciabili quali bancomat, carta di credito o prepagata, assegno bancario o circolare

Per visite/esami in attività sanitaria privata

- Tessera sanitaria
- Tariffa calmierata dalla struttura (non è prevista la scelta del medico) deve essere pagata, se si vuole usufruire della detrazione fiscale, con mezzi tracciabili quali bancomat, carta di credito o prepagata, assegno bancario o circolare.

RITIRO REFERTI

I referti possono essere ritirati:

- **Online** ([clicca qui per arrivare al Dossier online](#)), per alcune categorie di esami
- **APP "Sacro Cuore Don Calabria"** ([clicca qui per ulteriori informazioni](#))
- **Formato elettronico** (Internet) utilizzando l'apposita procedura riportata sulla distinta verde per il ritiro
- Mediante l'utilizzo di una apparecchiatura elettronica (**TOTEM**) presente al PIANO TERRA dell'ingresso unico dell'ospedale sempre utilizzando la procedura riportata sulla distinta verde per il ritiro

- Presso l'**Ufficio Documentazione sanitaria** al piano terra dell'ingresso unico dell'ospedale dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
- Tramite **posta**, su richiesta dell'interessato/a al momento dell'accettazione

TARIFFARIO PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Consulta il nomenclatore tariffario delle prestazioni ambulatoriali della Regione Veneto attualmente in vigore (applicato per le prestazioni eseguite con impegnativa del Servizio Sanitario Regionale o in Pronto Soccorso).

[Clicca qui per consultare il Nomenclatore Tariffario ambulatoriale del Servizio Sanitario Regione Veneto.](#)

Follow up e presa in carico del paziente

Follow up

In questo Ospedale è presente un servizio di follow up dei pazienti le cui patologie non si concludono con la dimissione/visita specialistica, ma prevedono la necessità di una successiva presa in carico.

Tale continuità è prevista per tutte le patologie per le quali sono necessarie visite ambulatoriali successive alla prima oppure alla dimissione del paziente ricoverato, al fine di documentare l'avvenuta risoluzione del problema clinico. Al termine del ricovero o della prestazione ambulatoriale viene redatta una lettera di dimissione o una sintesi clinica indirizzata al medico di Medicina

Generale in cui sono indicati gli esami da effettuare con le relative tempistiche e le successive visite di follow-up da effettuare nella nostra Struttura. Tali prestazioni vengono generalmente già programmate al momento della dimissione o della prima visita. Eventuali esami da effettuare tra una visita e l'altra, se devono essere effettuati nel nostro Centro e richiedono prenotazione, vengono anch'essi programmati durante la visita stessa, mentre in caso diverso (esami eseguiti presso altri centri ma di cui dobbiamo visionare il referto nella visita successiva) vengono indicati nella lettera al medico di Medicina Generale.

Talvolta i pazienti visti in follow-up richiedono trattamenti con farmaci non registrati in Italia, in quel caso si segue una specifica procedura per la consegna di tali farmaci (a titolo gratuito con compilazione di File F) dalla nostra Farmacia Ospedaliera e trattamento nella stessa giornata in regime di osservazione ambulatoriale prolungata per alcune ore per il monitoraggio di eventuali effetti collaterali.

Presa in carico dei pazienti e dei familiari

Presso questa Struttura esiste un'organizzazione che nei diversi setting assistenziali (di ricovero e ambulatoriale) offre ai pazienti un servizio di presa in carico.

Nel setting ambulatoriale la prenotazione di visite e prestazioni di controllo è programmata al momento della conclusione della visita/prestazione da parte dello specialista che attiva la presa in carico del paziente secondo quanto previsto dall'organizzazione aziendale.

Tale azione viene accompagnata dalle prescrizioni delle impegnative effettuata dallo stesso specialista.

Nel setting di ricovero, sia nella fase di pre-ricovero per le degenze chirurgiche, sia in fase di dimissione, nei casi in cui vi sia indicazione, si attiva la dimissione protetta. A tale proposito esiste un'apposita procedura aziendale che gestisce la continuità assistenziale tra Ospedale e Territorio.

In ambito riabilitativo per quanto riguarda le gravi cerebrolesioni e medulloblesioni esiste una gestione integrata – sancita da un protocollo interaziendale – fra ospedale per acuti, riabilitazione intensiva ospedaliera e riabilitazione intensiva extraospedaliera. La componente riabilitativa rafforza il concetto di presa in carico grazie anche a una organizzazione dipartimentale che consolida la sinergia ospedale – territorio consentendo una migliore gestione dei pazienti nei diversi setting assistenziali.

Assistenza religiosa

Nelle cappelle interne degli Ospedali viene celebrata quotidianamente la S. Messa, trasmessa via radio anche nelle stanze di degenza. A richiesta, o direttamente al cappellano o tramite il caposala, il sacerdote è a disposizione per la confessione e la comunione.

Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri avvertendo il caposala.

Gli orari delle Sante Messe sono i seguenti:

Ospedale Sacro Cuore

Feriale e pre-festivo ore 17.30
Festivo ore 6.45 e ore 9.00

Ospedale Don Calabria

Feriale e pre-festivo ore 16.00
Festivo ore 10.00

Casa Nogarè

Festivo ore 10.00

Casa Perez

Feriale ore 6.30
Pre-festivo ore 17.00
Festivo ore 9.00

Adorazione, vespro e benedizioni
domenicali ore 18.30

Casa del Clero

Feriale ore 15.45
Festivo ore 9.30

Accoglienza per le persone con disabilità

All'entrata principale dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria (Viale Rizzardi) e presso le uscite pedonali del parcheggio "San Giovanni Calabria" (collegato direttamente con il piano terra della nuova struttura) sono disponibili numerose carrozzine per gli utenti con problemi di deambulazione. In caso di necessità, sempre al piano terra, è attivo un servizio di assistenza per accompagnare la persona in carrozzina dove deve recarsi per visite ed esami.

Per necessità più specifiche, l'utente stesso o un suo assistente, almeno 3 giorni prima degli accertamenti in programma, può:

- prenotare il percorso di accoglienza telefonando dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 12.00 al numero 045 60 14 847. Negli altri orari è possibile lasciare un messaggio vocale in segreteria per essere ricontattati
- oppure inviare una e-mail di richiesta all'indirizzo percorso.accoglienza@sacrocuore.it.

Al momento della prenotazione telefonica l'operatore rivolgerà all'utente le domande contenute nel questionario qui allegato che dovrà essere inviato nel caso in cui la prenotazione avvenga via e-mail.

Info ai visitatori

VISITE AI PAZIENTI

Si prega di attenersi agli orari di visita esposti presso i reparti e si sconsiglia di portare bambini.

In generale, le visite ai pazienti sono vietate durante:

- la visita medica del mattino dalle ore 8.00 alle ore 11.00;
- le ore di riposo dalle ore 13.00 alle ore 16.00;
- dopo le ore 20.00 (con ora legale, dopo le ore 21.00).
- Si sconsigliano visite ai pazienti durante la somministrazione dei pasti.

SERVIZIO MENSA

In determinate circostanze, chi assiste il malato può usufruire del servizio mensa dell'ospedale **previa autorizzazione del caposala** di reparto. Il buono mensa può essere acquistato presso l'Ufficio Cassa al costo di euro 6,00 a pasto.

COMPORTAMENTO

Per rispetto verso gli ammalati e il personale in servizio, si invita cordialmente a un comportamento corretto: parlare sottovoce, evitare visite prolungate, non sovraffollare le stanze di degenza, vestire in modo consono all'ambiente, non provocare rumori inutili, non sedersi sui letti.

È doveroso limitare le telefonate ai degenti a casi strettamente necessari e comunque nel rispetto dell'orario indicato in reparto.

Per la tutela della salute è vietato fumare e introdurre bevande alcoliche.

CELLE MORTUARIE

Orari delle visite: dal lunedì al sabato ore 11-15; domenica e festivi chiuso.

Notizie utili

ACCESSO ALL'OSPEDALE

L'accesso avviene per via pedonale dall'Entrata unica principale posta della palazzina a metà di viale Rizzardi.

La stessa palazzina comprende 3 piani interrati di parcheggi per un totale di 308 posti, di cui 48 riservati ai disabili. Tutti e tre i piani sono collegati con scale e ascensori direttamente al piano 0 e al piano 1.

Come si raggiungono:

da via Ghedini (a fianco dell'ex ingresso di Casa Perez).

Quanto costa:

i primi 15 minuti sono gratuiti per consentire operazioni veloci (per esempio ritiro referti), 1 euro fino alla prima ora (tariffa minima), 30 centesimo ogni 15 minuti successivi.

Non pagano:

i disabili con contrassegno e i donatori di sangue. L'annullamento del costo del parcheggio viene effettuato in portineria.

Si può accedere in auto direttamente all'Ospedale Sacro Cuore da via Salgari (rampa dei parcheggi) nei seguenti casi:

- titolari del contrassegno disabili che devono sottoporsi a esami/visite/interventi direttamente all'Ospedale Sacro Cuore e che hanno già eseguito le pratiche di accettazione all'Entrata principale;
- accompagnatori che devono far salire in automobile persone con difficoltà motoria;
- donne in stato di gravidanza;
- urgenze notturne.

I PASTI

L'alimentazione fa parte della cura e si raccomanda perciò di seguire le indicazioni del medico e del personale infermieristico. Per mantenere la dieta equilibrata si consiglia di non assumere alimenti non previsti.

Indicativamente, gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

- prima colazione: ore 7.30 – 8.00 circa;
- pranzo: ore 11.45 – 12.00 circa;
- cena: ore 18.30 – 18.45 circa.

Per esigenze dietetiche particolari rivolgersi al caposala.

PUNTI DI RISTORO

Nell'ingresso di Casa Nogarè è presente un bar con i seguenti orari:

- giorni feriali dalle ore 7.00 alle 18.30;
- sabato dalle ore 7.00 alle 13.00.

Inoltre negli ingressi degli ospedali sono presenti distributori automatici di bevande calde o fredde.

ACCESSO GRATUITO A INTERNET

Nella struttura è garantito un accesso gratuito a internet tramite rete wireless. [Leggi qui](#) le istruzioni per accedere.

GIORNALI

Presso il Bar posizionato all'entrata di Casa Nogarè, è in vendita un vasto assortimento di quotidiani e riviste nazionali e locali.

PARRUCCHIERA/BARBIERE

All'interno della struttura è disponibile una parrucchiera che, oltre all'attività nella sua sede di Casa Nogarè (piano -1), può recarsi anche al letto di degenza. Richiedere la prenotazione direttamente al personale di reparto.

SOMME DI DENARO E VALORI

È opportuno non portare in ospedale grosse somme o valori. Comunque è consigliabile, negli spostamenti dalla stanza, portare con sé denaro, documenti e gioielli.

[Scarica qui l'informativa sulla gestione dei beni personali.](#)

Subito fuori dall'Entrata unica principale si trova uno sportello Bancomat.

TELEVISORE E RADIO

In ogni reparto c'è una stanza soggiorno fornita di televisore. È inoltre permesso ascoltare la radio, ma è opportuno che l'apparecchio funzioni a basso volume per non arrecare disturbo ad altri degenti.

SERVIZIO SOCIALE

Presso la struttura è attivo un servizio di assistenza sociale professionale a disposizione dei degenti che ne abbiano la necessità.

Questo servizio si occupa di dare indicazioni e consulenza:

- sull'attivazione di pratiche per il riconoscimento dell'invalidità;
- su percorsi previdenziali INAIL, INPS e invalidità civile;
- sull'attivazione di servizi di assistenza domiciliare;
- sull'individuazione di strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie disponibili sul territorio.

Per informazioni rivolgersi al caposala del proprio reparto.

PAZIENTI PROVENIENTI DA ALTRE REGIONI O DA ALTRI STATI

L'Ospedale Sacro Cuore – Don Calabria è una struttura pubblica e non serve alcuna autorizzazione da parte della propria Azienda U.S.L. per l'effettuazione di ricoveri o prestazioni ambulatoriali, qualsiasi sia la residenza del paziente in Italia, ecc. Nel caso di prestazioni urgenti, i cittadini degli altri Paesi della Comunità Europea in possesso della "Tessera TEAM" sono assimilati ai pazienti residenti in Italia.

Per informazioni sul trattamento amministrativo di altri pazienti non italiani (regolari o irregolari), rivolgersi all'Ufficio Aiuti Umanitari (Casa Perez) o all'Accettazione amministrativa del Pronto Soccorso.

[Scarica opuscolo su "Salute: un diritto per tutti l'assistenza sanitaria in Italia"](#)

DIVISE DEL PERSONALE

Permettono di riconoscere per professione, per qualifica o per mansione i componenti dello staff. Ogni divisa, sul taschino di destra, riporta il nome di chi la indossa.

- **camice bianco:** medico, assistente sociale, dietista, personale Servizio professioni sanitarie
- **casacca bianca con bordo blu (o polo blu), pantaloni bianchi:** caposala e coordinatore
- **casacca bianca con bordo rosso, pantaloni bianchi:** infermiere
- **casacca bianca con bordo verde, pantaloni bianchi:** infermiere generico
- **casacca grigia con riga bianca, pantaloni bianchi:** operatore sanitario
- **casacca grigia senza riga, pantaloni bianchi:** personale ausiliario
- **casacca verde con riga rossa, pantaloni verdi:** infermiere di pediatria
- **casacca bianca con riga viola, pantaloni bianchi:** ostetriche
- **polo e pantaloni bianchi:** fisioterapista, tecnico rx, laboratorista
- **polo bianca, pantaloni blu:** fisioterapista
- **casacca azzurra, pantaloni bianchi o camice bianco:** medico ps

Indicatori di qualità

Per controllare la qualità dei propri servizi, la "Cittadella della Carità" ha adottato un sistema gestionale evoluto, chiamato Sistema Qualità "Integrato".

Questo sistema si è esplicato in un processo di miglioramento organizzativo di tutte le Unità Operative, certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001; ogni Unità Operativa è sottoposta a verifica periodica per controllare il mantenimento della qualità.

Gli "indicatori di qualità" sono alcuni degli strumenti che aiutano a "misurare" la qualità sotto vari punti di vista.

Gli indicatori di efficacia e di efficienza sono riportati negli "Standard di prodotto/servizio" delle singole Unità Operative e il loro monitoraggio permette

di controllare che l'Ospedale continui a erogare prestazioni secondo standard qualitativi, ciò che ha un riscontro concreto sul paziente.

Di seguito sono proposti alcuni indicatori relativi alla soddisfazione dell'utente.

Questionari

- [questionario di soddisfazione Servizio di Diagnostica per Immagini](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio di Pronto Soccorso](#)
- [questionario di soddisfazione Degenti](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio Oculistica](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio Oculistica Pediatrica](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio di Cardiologia](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio di Endoscopia digestiva](#)
- [questionario di soddisfazione Medicina Nucleare](#)
- [questionario di soddisfazione Radioterapia Oncologica Avanzata](#)
- [questionario di soddisfazione Endoscopia Toracica](#)
- [questionario di soddisfazione DH / Ambulatorio Oncologico](#)
- [questionario di soddisfazione Riabilitazione Ortopedica](#)
- [questionario di soddisfazione Servizio Pre-ospedalizzazione](#)
- [questionario di soddisfazione Reumatologia](#)
- [questionario di soddisfazione Reparto Medicina Fisica e Riabilitazione](#)
- [questionario di soddisfazione Endocrinologia](#)
- [questionario di soddisfazione Centro Prelievi](#)
- [questionario di soddisfazione Laboratorio Analisi Cliniche](#)
- [questionario di soddisfazione Riabilitazione Intensiva](#)

Piani di miglioramento

[Piano di miglioramento 2025](#)

Piani nazionale esiti

[Piano nazionale esiti](#)

Tempi di attesa

Tempi di attesa medi per prestazioni ambulatoriali traccianti

[Consulta i tempi d'attesa](#)

Tempi di attesa per ricoveri programmati

[Consulta tempi d'attesa per ricoveri oncologici](#)

[Consulta i tempi d'attesa per ricoveri non oncologici \(classi A-B\)](#)

Codice etico e Modello Organizzativo

[Codice etico](#)

[Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex d.lgs. n. 231 del 2001](#)

Codice di condotta

[Codice di condotta per l'integrità della ricerca](#)

Piano di uguaglianza di genere

[Piano di uguaglianza di genere 2021-2025](#)

Sicurezza del paziente

[Relazione-ev-avversi-Legge-Gelli-2022-1](#)

[Relazione-ev-avversi-Legge-Gelli-2023-1](#)

[Relazione-ev-avversi-Legge-Gelli-2024-1](#)

Informative privacy

- [Informativa privacy ai pazienti per il trattamento dei dati personali \(generale\)](#)
- [Informativa sul trattamento dei dati personali per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico \(URP\)](#)
- [Modulo consenso del paziente al trattamento dei dati e dossier sanitario elettronico \(ricovero\)](#)
- [Modulo consenso del paziente al trattamento dei dati e dossier sanitario elettronico \(ambulatoriali\)](#)
- [Informativa referti online](#)

Trasparenza

I dati sulla trasparenza sono pubblicati alla voce "Trasparenza" del menu principale del sito dell'Istituto Don Calabria: www.doncalabria.it

Policy in materia di Whistleblowing

[Scarica la policy](#)

[Scarica l'informativa privacy](#)

Per segnalare puoi:

- utilizzare la [piattaforma informatica](#)
- oppure scrivere una lettera per posta ordinaria, con indicazione di non aprire la busta, indirizzata a:
Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
IRCCS "Sacro Cuore – Don Calabria"
Via Don A. Sempredoni, 5
37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

Guida alla struttura

La "Guida alla struttura" è un estratto della Carta dei Servizi. Contiene dunque, in forma sintetica, tutte le notizie utili, i numeri telefonici, gli orari che possono "guidare" gli utenti ai nostri servizi.

[Scarica la guida in formato pdf](#)

IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempredoni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (VR)

Tel. 045 601 31 11 - Fax 045 750 04 80

informazioni@sacrocuore.it - **www.sacrocuore.it**