

*carta dei
servizi sanitari*

guida ai servizi



**CASA DI CURA PRIVATA
VILLA VERDE**



e
c
i
d
n
i

1 - Presentazione della casa di cura	<i>pag.</i> 3
2 - Informazioni sulle prestazioni in regime di ricovero	<i>pag.</i> 6
3 - Degenza	<i>pag.</i> 9
4 - Informazioni sui servizi ambulatoriali	<i>pag.</i> 10
5 - Personale	<i>pag.</i> 12
6 - Impegni e programmi	<i>pag.</i> 13
7 - Meccanismi di tutela e verifica	<i>pag.</i> 17
8 - Compilazione, conservazione, archiviazione documenti	<i>pag.</i> 18
9 - Diritti dei pazienti	<i>pag.</i> 19
10 - Doveri dei pazienti	<i>pag.</i> 20



**CASA DI CURA PRIVATA
VILLA VERDE**

La **Carta dei Servizi Sanitari**, quale strumento utile alla tutela del diritto alla salute e alla promozione di una nuova cultura della sicurezza, permette il coinvolgimento dei pazienti nei propri processi di cura. Essa rappresenta il patto fra qualsiasi struttura sanitaria del SSN ed i cittadini e ne favorisce il ruolo attivo nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali, stimolando una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e contribuendo a rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e sistema sanitario.

I principi informatori su cui si fonda il rapporto di collaborazione e di fiducia fra cittadino e sistema sanitario sono essenzialmente costituiti da:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti circa i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni relativamente alla qualità del servizio e determinazione di modalità di costante valutazione della stessa;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano sulla qualità del servizio erogato.

La Clinica Privata **"Villa Verde"** recependo gli schemi di riferimento della Carta dei Servizi Sanitari di cui al DL 12 maggio 1995 ha predisposto un proprio documento nel quale vengono presentati in forma sintetica ma esaustiva, la struttura sanitaria, i servizi a disposizione degli utenti e le relative modalità di erogazione, nonché gli obiettivi che si propone di raggiungere e gli strumenti di valutazione attivati, atti a garantire un livello di qualità assistenziale di grado elevato.



1.1

La Casa di Cura Privata **"Villa Verde"** della RI.TA. S.R.L. è nata a Fermo nel 1956 ; Essa è l'espressione concreta di una filosofia aziendale che pone il cittadino al centro delle sue scelte di assistenza, diagnosi, cura e selettività dei percorsi assistenziali.

Svolge la propria attività in un paese socialmente avanzato e si pone in termini di risorsa di area per innovazione tecnologica, professionale e di accoglienza affrontando la logica della soluzione dei problemi sanitari, nel rispetto dell'equità sociale con il costante controllo dell'efficacia del risultato tecnico e della soddisfazione dell'utente.

La Clinica Privata **"Villa Verde"** è una struttura sanitaria autorizzata alla erogazione dei servizi di assistenza, diagnosi e cura ad indirizzo polispecialistico e conseguentemente eroga prestazioni di più specialità chirurgiche e mediche

avvalendosi della collaborazione di uno staff medico e assistenziale altamente specializzato.

La Casa di Cura, allo scopo di sostenere l'utente nel momento più cruciale di passaggio dallo stato di benessere allo stato di malattia, dalla sua casa e dal suo ambiente familiare alla struttura di ricovero, ha predisposto modalità di accoglienza rassicuranti e riservate in un ambiente il più possibile confortevole.





Villa Verde dispone di un edificio principale di quattro piani con una capacità ricettiva di **n°70** posti letto disposti come appresso:

- **Piano 2° - Unità Operativa (U.O.) di MEDICINA GENERALE**
resp. dott. Francesco Cipollini
Coordinatore infermieristico
I.P. Daniele Bagnato

n. 8 camere doppie - posti letto n° 16
n. 5 camere singole - posti letto n° 5
n. 3 camere triple - posti letto n° 9

- **Piano 1° - Unità Operativa (U.O.) di CHIRURGIA GENERALE**
resp. dott. Daniele Travaglini
Coordinatore infermieristico
I.P. Daniele Bagnato

n. 8 camere doppie - posti letto n° 16
n. 5 camere singole - posti letto n° 5
n. 3 camere triple - posti letto n° 9

- **Piano Terra - Blocco Operatorio**
resp. dott. Giuseppe Ciliberto
Coordinatrice infermieristica
I.P. Serena Mercuri

Piano Terra - Lungodegenza
n. 5 camere doppie - posti letto n° 10

Esiste all'interno di ogni Unità Operativa la possibilità di usufruire di camere singole o di camere a due letti con l'uso del secondo letto per un familiare assistente, il cui costo resta a carico dell'utente e viene comunicato al momento della richiesta, sottoscrivendo un apposito modulo.

Le camere sono climatizzate, dotate di bagno, televisione e telefono. Il ricovero in regime di convenzione prevede la degenza in camera doppia. Il ricovero in regime di solvenza (privato a pagamento) prevede la degenza in camera singola ed una poltrona a disposizione dell'accompagnatore.

Per motivi igienici non è consentito tenere nelle camere vasi di fiori o piante.

Per effettuare chiamate esterne è necessario digitare il numero 9 prima di comporre il numero di telefono desiderato. L'importo dovuto in base agli scatti effettuati verrà fatturato al momento della dimissione.



Nell'edificio principale sono altresì dislocati i locali dedicati allo svolgimento di attività ambulatoriali polispecialistiche, ubicati al piano terra e al piano seminterrato, dove trovano posto anche l'Unità Operativa di Diagnostica per Immagini, e l'Unità Funzionale (U.F.) di Endoscopia Digestiva.

Al piano seminterrato è presente la Cappella dove viene celebrata la S.Messa di rito cattolico la domenica mattina alle ore 8.45. Per i pazienti che non possono deambulare è offerta l'assistenza religiosa al letto.

Gli ospiti di altre confessioni religiose possono richiedere l'assistenza di ministri del proprio culto direttamente al coordinatore infermieristico.

Fra i servizi offerti dalla Clinica c'è quello di un bar interno con rivendita di giornali e di biglietti autobus.

La Clinica dispone inoltre di un secondo edificio, situato in Via Respighi n° 55, adibito al servizio di fisioterapia, riabilitazione ed idroterapia in vasca.

1.2

La Clinica è collegata con autobus pubblici al centro città e alla Stazione Ferroviaria di Porto San Giorgio e dista 7 chilometri dall'autostrada A 14 Bologna - Taranto, uscita n° 57 Fermo-Porto San Giorgio.

La Clinica, accreditata con il S.S.N, assolve il suo fine istituzionale erogando prestazioni di ricovero ordinario e in regime di day-hospital per problematiche diagnostico-terapeutiche mediche e chirurgiche.

Svolge altresì le stesse attività mediche e chirurgiche anche in regime ambulatoriale ed a tal fine garantisce:

- il massimo della sicurezza nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza degli utenti;
- un'alta qualità di cura;
- un'accurata personalizzazione del ricovero e del trattamento di ciascun degente con conseguente attenzione alle condizioni ambientali;
- la messa a disposizione di mezzi e di tecnologia necessari a ciascun medico che assume la responsabilità di diagnosi e terapia per ciascuna specialità;
- il rispetto da parte della struttura e delle equipe mediche del diritto inalienabile di ciascun utente alla libera scelta del medico e del luogo di cura, qualunque sia l'appartenenza religiosa, sociale, etnica, economica o di età, così da assicurare, nel minor tempo possibile, l'accesso alle cure necessarie, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

1.3

La Clinica, opera nell'ambito degli accordi contrattuali stipulati con l'A.S.U.R. Marche e con la Direzione dell'Area Vasta n°4 di Fermo, rispettando gli standard di assistenza previsti.

1.4

Articolazione organizzativa:

1. Assemblea dei Soci
2. Consiglio di Amministrazione
3. Amministratore Delegato
4. Direttore Sanitario
5. Direttore Amministrativo
6. Direttori Unità Operative (U.U.OO.) di degenza
7. Direttori dei Servizi Diagnostici
8. Coordinatori Infermieristici





2.1

Tipologia di ricovero

La Casa di Cura Privata "Villa Verde" svolge attività di ricovero, programmato ed urgente, all'interno delle due Unità Operative (U.O.) di Chirurgia Generale e di Medicina Generale, accreditate con il SSN. L'Unità Operativa (U.O.) di Chirurgia Generale, ubicata al 1° piano e dotata di 30 posti letto, funge da area polispecialistica, in quanto, oltre alla specialità di base consistenti in interventi di chirurgia addominale con tecniche tradizionali e mininvasive, ospita:

la chirurgia vascolare

dott. Daniele Travaglini
dott.ssa Paola Clementi
la chirurgia proctologica
dott. Giuseppe De Santis
la chirurgia del dolore
dott. Giuseppe Ciliberto

la chirurgia ortopedica della mano

prof. Antonio Vespasiani

la chirurgia ortopedica della spalla

dott. Roberto Castricini
dott. Massimo de Benedetto
dott. Nicola Orlando

la chirurgia ortopedica del ginocchio e dell'anca

dott. Umberto Di Castri
dott. Stefano Bruè
dott. Antonio Torella

la chirurgia ortopedica del piede

dott. Alessandro Cenci

la chirurgia ORL

dott. Piergiorgio Pasqualini
dott. Franco De Carlo
dott. Andrea De Carlo
dott. Augusto Falco
dott. Giancarlo Vesperini
prof. Rosario La Rosa

la chirurgia oculistica

prof. Lucio Lobefalo
dott. Ferdinando Cona

la chirurgia odontoiatrica

dott. Marino Miccini

L'Unità Operativa (U.O.) di Medicina Generale, ubicata al 2° piano e dotata di 30 posti letto, ospita patologie di interesse cardio-respiratorio, vascolare, metabolico, cardiologico, diagnosi e cura dei disturbi del sonno.

La suddetta Unità Operativa (U.O.) pratica ricoveri programmati, su proposta del medico di base, ma esercita in misura rilevante una funzione di supporto al Pronto Soccorso Ospedaliero, accogliendo pazienti da questo inviati.

Previo accordo con i Responsabili ed a totale carico dell'utente, sono eseguibili tutte le prestazioni offerte dalla struttura ed erogate da professionisti esterni alla stessa, di fiducia dell'utente.

Nell'ambito dell'attività di ricovero e a questo connessi, sono attivi i seguenti servizi:

Anestesia e Rianimazione

dott. Giuseppe Ciliberto

Radiodiagnostica tradizionale, TAC, RMN, MOC, OPT

dott.ssa Emanuela Bielli,
dott.ssa Roberta Vitturini

Ecografia muscolo-tendinea

dott. Nicola Stefano Lannutti

Cardiologia ed Ecocardiografia

dott. Francesco Silenzi,
dott.ssa Rosalba Cagnini

Consulenza Cardiochirurgica

dott. Mauro La Marra,

Ecocolordoppler

dott.ssa Paola Clementi

Endoscopia Digestiva

dott. Nicola Stefano Lannutti
dott. Giuseppe De Santis

Diagnostica Oculistica, Florangiografia, OCT

prof. Lucio Lobefalo

Dermatologia

dott. Andrea Mazzoni

Vestibologia

dott. Piergiorgio Pasqualini

Andrologia

dott. Giuseppe Di Marco

Elettromiografia e Fisiatria

dott. Lorenzo Agostini

Anatomia patologica estemporanea e citoistopatologica**Frigemoteca****UBT - BTP****Riabilitazione****Riabilitazione in vasca****Consulenza nutrizionale**

dott.ssa Sonia Trebaldi

Ambulatorio del sonno

dott. Piergiorgio Pasqualini
dott.ssa Alessandra Concetti

Pneumologia

dott. Riccardo Pela

2.2

Modalità di accesso

Il ricovero è programmato e può essere praticato in regime ordinario o in day-hospital (quest'ultimo quasi esclusivamente per le specialità chirurgiche).

È necessaria la proposta del medico di base e si realizza solitamente previo accordo tra questi e lo specialista interessato.

Si è già detto in precedenza come, nell'ambito dell'Unità Operativa (U.O.) di Medicina Generale, in notevole percentuale, il ricovero venga comunque effettuato in regime di urgenza e disposto dal Pronto Soccorso Ospedaliero.

Gli adempimenti di carattere amministrativo inerenti il ricovero, vengono svolti dal servizio di accettazione amministrativa, i cui sportelli sono ubicati nell'atrio d'ingresso della struttura, presso i quali è necessario rivolgersi, nel giorno e all'ora prestabiliti e concordati e, successivamente gestiti dalla coordinatrice infermieristica di

reparto e, se chirurgici, anche dalla coordinatrice del Blocco Operatorio.

Devono essere esibiti i seguenti documenti:

- **Richiesta di ricovero**
- **Impegnativa del medico di base (Medico di Medicina Generale - MMG)**
- **Tessera Sanitaria - Codice Fiscale**
- **Documento di identità personale**
- **Eventuale documentazione sanitaria in possesso del paziente**

Il medico specialista che prenderà in cura il paziente durante il periodo di ricovero, illustrerà allo stesso ogni singola procedura diagnostica e terapeutica che si renda necessaria, al fine di fornire all'interessato una informazione per quanto possibile completa sul suo stato di malattia e sulle pratiche da intraprendere, permettendo così l'espressione consapevole del consenso alla esecuzione delle stesse.

Il tempo massimo di attesa per i ricoveri programmati è di circa una settimana.

Orari e modalità di accesso sono anche indicati nel sito della Casa di Cura all'indirizzo internet www.villaverdefermo.it

2.1

Tipologia di ricovero

Questa forma di accesso alla struttura sanitaria, si realizza esclusivamente nel caso di ricovero per l'esecuzione di intervento chirurgico programmato e consente di ridurre i tempi di degenza, limitando la stessa alle pratiche di routinaria assistenza post-operatoria. Seguendo le istruzioni impartite al momento della visita ambulatoriale dallo specialista chirurgo e contenute in un modulo che lo stesso consegna al paziente, questi nel giorno

e all'ora stabiliti, si reca presso la Casa di Cura, dove verrà sottoposto, in regime ambulatoriale, agli accertamenti necessari ed indicati nel modulo di cui sopra.

Sarà necessaria una permanenza di qualche ora presso la struttura sanitaria per consentire di conoscere l'esito degli accertamenti e permettere allo specialista anestesista di espletare la propria consulenza, al termine della quale verrà espresso da parte dello stesso il giudizio di operabilità. Terminata la visita anestesiológica, il paziente potrà tornare al proprio domicilio e dopo alcuni giorni ricoverarsi per essere sottoposto all'intervento chirurgico programmato.

Solitamente tutte le operazioni descritte vengono praticate circa una settimana prima della data prevista per il ricovero e ricadono all'interno dello stesso Drg generato dalla tipologia di intervento praticato. Nel caso in cui il paziente risieda fuori dal territorio dell'Area Vasta n. 4 di Fermo o addirittura fuori regione, per rendere la Preospedalizzazione più agevole, può praticare gli accertamenti presso la sede a lui più vicina e la casa di Cura, al momento del ricovero, provvederà a rimborsare l'importo di tali accertamenti (Rx Torace, Elettrocardiogramma ed Analisi del sangue) secondo le tariffe previste dal S.S.N.



Degenza

3



3.1

Il giorno previsto per il ricovero il personale dell'accettazione provvede ad espletare tutte le procedure amministrative compresa la predisposizione della documentazione da consegnare al coordinatore infermieristico del reparto in cui viene eseguito il ricovero.

L'accoglienza in reparto viene eseguita dall'infermiere che accompagna l'ospite alla camera e raccoglie tutte le informazioni necessarie alla valutazione dei bisogni assistenziali.

Si ricorda che tutti i medicinali necessari durante il ricovero saranno prescritti ed ordinati dal medico di riferimento. Per quanto attiene ad eventuali terapie domiciliari vi è il divieto di assumere farmaci senza l'autorizzazione del personale, in quanto l'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia ospedaliera. **L'orario di visita ai degenti è dalle ore 12.00 alle ore 20.00** per preservare il riposo dei degenti, l'ingresso dopo le ore 22.00 non è consentito, se non autorizzato dal coordinatore infermieristico.

È consentita la presenza in camera di degenza a non più di due visitatori per paziente. L'accesso non è consentito ai minori di anni 12 salvo casi particolari da concordare con i coordinatori dei reparti.

I medici sono a disposizione dei malati e/o dei familiari degli stessi, tutte le mattine, alla fine dell'orario di visita.

I pasti vengono preparati nella cucina interna della struttura, da personale specializzato ed in base al tipo di dieta prescritta dal medico o dal nutrizionista.

Ogni giorno un'addetta al servizio distribuzione pasti, passerà nelle stanze per raccogliere le ordinazioni a scelta tra le varie proposte di menù. I pasti si svolgono:

- **Prima colazione dalle ore 07.30 alle ore 8.30**
- **Pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30**
- **Cena dalle ore 18.45 alle ore 19.45**

Gli accompagnatori che desiderano usufruire di un pasto, in questo caso a pagamento (e 10,00), possono farne richiesta al personale ausiliario del reparto entro le ore 10.45.



4.1

La Casa di Cura "Villa Verde" effettua prestazioni ambulatoriali accreditate con il S.S.N., nei limiti del budget assegnato dall' Azienda Sanitaria Regionale (ASUR).

Tali prestazioni vengono erogate in **tre sedi e precisamente in P.le Kennedy n° 1 - n° 2, dove è ubicata la stessa Casa di Cura e in via Respighi n° 53 - 57**

in P.le Kennedy n° 2:

- Radiologia Tradizionale
- Tomografia Assiale Computerizzata (TAC),
- Risonanza Magnetica (RMN),
- Densitometria Ossea (MOC),
- Ortopantomografia (OPT),
- Tomografia Ottica Computerizzata (OCT),
- Test Helicobacter Pylori (UBT - Urea Breath Test)
- Ecografia, Ecocardiografia, Ecocolor Doppler
- Endoscopia digestiva, diagnostica e operativa
- Cardiologia

- *Interventistica ambulatoriale*
- *Visite ambulatoriali mediche, chirurgiche (chirurgia generale, vascolare ed estetica) ortopediche, cardiologiche, neurochirurgiche, ORL, dermatologiche, oculistiche, pneumologiche, di terapia del dolore, consulenza dietologica e di polisinnografia.*

Tutte le prestazioni sopramenzionate, vengono erogate quotidianamente **dal lunedì al sabato**, previo appuntamento, e sono prenotabili anche **telefonicamente al numero 0734.227745** dal lunedì al venerdì con orario 7.30 – 20.00 ed il sabato mattina dalle 7.30 alle 14.00;

È possibile effettuare una richiesta di prenotazione anche di persona, **presso l'accettazione centrale** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 20.00 ed il sabato mattina dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

via Respighi n° 53 - 57

Prestazioni di terapia fisica e riabilitazione funzionale ed idroterapia in vasca

Tutte le prestazioni di laboratorio e di fisioterapia vanno prenotate rispettivamente allo **0734.223347 e 0734.223350**, o personalmente, recandosi in Via Respighi, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, per la sola Fisioterapia anche nel pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 20.00.

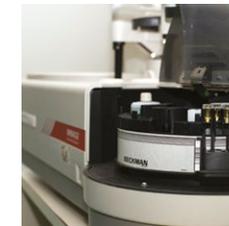
4.3

Modalità di accesso alle prestazioni

Prima dell'effettuazione delle prestazioni, gli utenti, muniti di prescrizione medica, devono presentarsi agli appositi sportelli per le seguenti operazioni:

Accettazione Amministrativa
Firma del consenso al trattamento dei dati
Pagamento del ticket ove dovuto

È possibile pagare le prestazioni in contanti, con il POS o con Carta di Credito (Visa, Mastercard, Maestro, Postepay). Il costo delle singole prestazioni può essere richiesto direttamente in accettazione.



Le prestazioni vengono erogate nell'arco delle 12 ore diurne. Il tempo di attesa varia da un minimo di 24 ore ad un massimo di 48/96 ore a seconda del tipo di prestazione e/o della necessaria preparazione.

I referti degli esami radiologici, ecografici e cardiologici (ad eccezione dell'holter cardiaco e pressorio), possono essere ritirati il giorno lavorativo seguente a quello di esecuzione presso l'Ufficio Accettazione dalle ore 8.30 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:30 alle 14:00 il sabato. In alcuni casi e laddove possibile, vengono consegnati direttamente al paziente al termine dell'esame.

Nel caso in cui il paziente non possa recarsi di persona a ritirare i referti, dovrà compilare al momento della registrazione un apposito modulo di delega per chi effettuerà il ritiro del referto. Si sottolinea che, in assenza di delega, non verranno consegnati i referti di cui sopra.

La Casa di Cura prevede anche un service di spedizione dei referti radiologici per quei pazienti che risiedono fuori città. Per usufruirne, è necessario, al momento della registrazione allo sportello, rilasciare il recapito presso cui indirizzare la spedizione che, si precisa, è a carico del richiedente.



5.1

L'organico di personale sanitario operante presso la Casa di Cura "Villa Verde" distribuito nelle varie articolazioni della stessa si compone di:

<i>Medici</i>	n° 35
<i>Infermieri Professionali</i>	n° 24
<i>Infermieri Generici</i>	n° 7
<i>Tecnici Radiologia</i>	n° 2
<i>Tecnici Lab. Analisi</i>	n° 2
<i>Tecnici Riabilitazione</i>	n° 6
<i>Personale ausiliario e OTA</i>	n° 15
<i>Personale Amm. vo</i>	n° 13



6.1

La Casa di Cura intende fornire, attraverso la Carta dei Servizi, una guida ai livelli di qualità delle prestazioni erogate, in modo che gli utenti possano utilizzare gli standard dichiarati sia per verificare concretamente "il patto" formalizzato nella Carta dei Servizi, sia per orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono. L'obiettivo prioritario è migliorare continuamente il livello di qualità certificato in conformità ai requisiti UNI EN ISO 9001:2015 da parte degli organi competenti.

La Casa di Cura Villa Verde si **impegna** ad erogare le proprie prestazioni ricercando la qualità del servizio all'interno dei seguenti punti qualificanti:

- *Tempestività nella prenotazione e nell'erogazione delle prestazioni (puntualità, regolarità, etc.);*
- *Semplicità delle procedure di accesso e amministrative;*
- *Orientamento e accoglienza in termini*

di comprensibilità e completezza delle informazioni;

- *Aspetti legati alle strutture fisiche, come comfort e pulizia;*
- *Aspetti legati alle relazioni sociali e umane e in primo luogo la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento sanitario.*

Impegni:

- *Migliorare, con il supporto dei questionari e delle verifiche compiute settimanalmente da parte delle Coordinatrici Infermieristiche, gli standard di qualità dei servizi assistenziali, alberghieri ed ambulatoriali;*
- *Possibilità di effettuare eventuali reclami direttamente alla direzione usufruendo dell'indirizzo di posta elettronica a questo dedicato:
segnalazioni_reclami@villaverdeferma.it;*
- *Mantenere ed Accentuare l'attività di aggiornamento del proprio personale sanitario;*



- Estendere l'applicazione dei protocolli diagnostico-terapeutico attraverso il confronto con quanto predisposto dalle linee guida regionali, nazionali ed internazionali;
- Aggiornare lo standard qualitativo attraverso l'acquisizione di nuove attrezzature e l'estensione dei processi di informatizzazione;
- Continuare l'impegno di promozione scientifica attraverso l'organizzazione di seminari e convegni proseguendo nell'impegno per una fattiva collaborazione con l' Area vasta di Fermo n. 4.

Gli aspetti presi in considerazione sono soprattutto quelli della qualità percepita unitamente ad alcuni concernenti la qualità tecnico professionale ed organizzativa.

Programmi:

1. Prestazioni ambulatoriali

Fattori di qualità	Standard di qualità
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di chiare indicazioni segnaletiche; • Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o di esame; • Rispetto dell'orario della prenotazione (eventuali ritardi saranno comunicati tempestivamente all'utente)
Comfort della prestazione	<ul style="list-style-type: none"> • Ogni ambiente in cui sono erogate prestazioni sanitarie è mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro; • È presente un bar interno; • Presenza di locali igienici per il pubblico e per ogni servizio, adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico
Disponibilità del referto	<ul style="list-style-type: none"> • Ritiro del referto immediato o al massimo entro 24 ore, in relazione alla tipologia di esame
Orientamento ed informazione	<ul style="list-style-type: none"> • Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento chiaramente leggibile che lo rende identificabile dal paziente; • Tutte le procedure di pagamento sono accentrate in un unico sportello
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche	<ul style="list-style-type: none"> • Il tempo di attesa è di 48/96 ore
Tempi di attesa per prestazioni diagnostiche	<ul style="list-style-type: none"> • Il tempo di attesa è di 48/96 ore
Tempo di attesa per rilascio cartella clinica	<ul style="list-style-type: none"> • Normalmente il tempo di attesa è di 7 giorni; in caso di urgenza, 24 ore dopo la richiesta
Tempo di attesa alle casse	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo dieci minuti
Riservatezza e Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui personalizzati con particolare attenzione alla riservatezza e al rispetto delle misure previste dal D.Lgs con GDPR 679/2016
Informazioni e relazioni interpersonali	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni chiare e complete, cortesia e attivazione del personale per la risoluzione di eventuali problemi



2. Prestazioni di degenza

Fattori di qualità	Standard di qualità
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco dei documenti e degli oggetti necessari al ricovero disponibile sulla Carta dei Servizi; • Possibilità di prenotazione telefonica; • Possibilità di espletare le formalità amministrative presso un unico sportello di accettazione
Comfort della prestazione	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità di camere a due letti dotate di servizi igienici autonomi, aria condizionata, telefono e TV; • Pulizie delle camere giornaliere; • Distribuzione dei pasti con vassoi termici e possibilità di scelta del menù, con orari dei pasti simili a quelli abituali; • Orari riservati alle visite dei familiari stabiliti in relazione alle attività di assistenza e cura: 12.00 – 20.00
Assistenza e continuità	<ul style="list-style-type: none"> • Ogni paziente viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico terapeutico che si intende intraprendere e sulle possibili alternative; • Ogni paziente viene informato in modo chiaro e comprensibile sui rischi connessi alle procedure sanitarie messe in atto; • Disponibilità dei medici di reparto sia durante la visita di reparto che durante le ore di servizio; • Consegna di una lettera di dimissione con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici
Orientamento ed informazione	<ul style="list-style-type: none"> • Dotazione del cartellino di riconoscimento per ogni operatore che lo rende identificabile dal paziente; • Risposta ai reclami entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta.
Tempo di attesa per rilascio cartella clinica	<ul style="list-style-type: none"> • Normalmente il tempo di attesa è di 7 giorni; in caso di urgenza, 24 ore dopo la richiesta
Riservatezza e Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione alla riservatezza e al rispetto delle misure previste dal GDPR 679/2016
Informazioni e relazioni interpersonali	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni chiare e complete, cortesia e attivazione del personale per la risoluzione di eventuali problemi

Il raggiungimento degli standard qualitativi prefissati viene valutato periodicamente in sede di riesame della Direzione.

Meccanismi di tutela e verifica



7.1

Al paziente, al momento della dimissione, è richiesto di compilare il questionario concernente gli indicatori di qualità, distribuito al momento del ricovero, apportando proprie osservazioni e suggerimenti che costituiranno materia di eventuale revisione degli indicatori proposti. Il questionario va inoltrato in forma anonima alla Direzione Sanitaria e Amministrativa della Casa di Cura che procederà alla elaborazione dello stesso, verificando il livello di gradimento del paziente nei confronti degli standard previsti.

Tale settore rappresenta, per una struttura sanitaria privata, un capitolo di particolare rilievo nella erogazione del servizio, poiché, al di là della qualità tecnica, dell'efficacia e dell'efficienza delle cure prestate, misura il gradimento del paziente nei confronti dell'intera struttura e rappresenta quindi il "primum movens" di un rapporto fiduciario.



8.1

Le modalità di preparazione dei documenti inerenti l'attività sanitaria della Casa di Cura, consistono nelle digitalizzazione dei dati e nella stampa di tutta la modulistica all'atto dell'accettazione dell'utente.

Successivamente avviene il completamento manuale dei moduli da parte dei sanitari preposti (anamnesi del paziente, diario clinico medico ed infermieristico, verbale operatorio, lettera di dimissione).

Tutte le refertazioni specialistiche sono computerizzate e vengono allegate alla cartella clinica.

Infine vengono digitalizzati tutti i dati necessari alla compilazione della SDO e di quanto necessario alla dimissione del paziente e per la successiva esposizione dei dati contabili (DRG). Anche la refertazione della diagnostica ambulatoriale è computerizzata.

L'archiviazione cartacea (cartella clinica, referti, lastre radiografiche) o su CD, viene effettuata in locali predisposti ed accessibili solo al personale addetto, come da D.Lgs con GDPR 679/2016.

I dati anagrafici e sensibili in linea su PC, sono protetti ed accessibili solo ai responsabili muniti di password personale.

La conservazione dei dati su PC viene ulteriormente protetta con copie conservate in archivio protetto come sopra

8.2

Tra i vari documenti prodotti dalla Casa di Cura in funzione della propria attività specifica, la cartella clinica merita particolare attenzione. La sua conservazione è per legge temporalmente illimitata.

Può esserne richiesta copia, compilando apposito modulo presso l'Accettazione Amministrativa della Clinica al momento delle dimissioni.

Il documento, in forma di copia, può essere rilasciato agli aventi diritto previsti dalla legge e cioè:

- *il diretto interessato;*
- *persona diversa, fornita di delega, compreso il medico curante;*
- *tutore o esercente la patria potestà, in caso di minori o incapaci;*
- *eredi legittimi;*
- *Autorità Giudiziaria;*
- *Enti Previdenziali*
- *Servizio Sanitario Nazionale (SSN)*

La copia del documento può essere ritirata presso lo sportello dell'Accettazione Amministrativa o, a richiesta, può essere spedita a mezzo raccomandata con spese a carico dell'interessato entro 15gg lavorativi dalla richiesta.

9.1

Il paziente, ha diritto a:**La qualità delle cure:**

- > Ricevere le migliori cure possibili, in sicurezza con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- > Un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata;

Informazioni:

- > Un'informazione completa riguardo al suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- > Essere informato sui possibili trattamenti alternativi, anche se eseguibili solamente in altre strutture;
- > Non essere sottoposto ad alcuna cura o intervento senza aver espresso il proprio consenso;
- > Rifiutare il proprio consenso nel caso in cui l'istituto intenda utilizzare il suo caso clinico per attività di insegnamento o ricerca;
- > Conoscere il nome del medico a cui è stato affidato ed identificare il personale sanitario per quanto riguarda la qualifica, ruolo ed identità personale;

- > Una cartella clinica chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti;

Riservatezza:

- > La massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie;

Dignità Umana:

- > Un'assistenza prestata nel rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sua sfera personale;

Medico Curante:

- > La collaborazione tra il medico della Casa di Cura ed il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici;

Ambiente:

- > Essere accolto in una struttura confortevole ed ospitale, che tenga in considerazione le comuni abitudini

Segnalazioni e reclami:

- > Esprimere la proprio opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi della Casa di Cura e ricevere una risposta pronta, chiara ed esaustiva ad eventuali reclami.

10.1

Dal paziente ci aspettiamo che:

- > Collabori con i medici ed il personale infermieristico fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulla terapia seguita;
- > Informi il personale infermieristico dei farmaci e dei prodotti di altro genere assunti a domicilio;
- > Avvisi tempestivamente il medico o l'infermiere di qualsiasi cambiamento nel proprio stato di salute;
- > Comunichi al medico o agli infermieri l'insorgere di ogni tipo di dolore;
- > Informi il personale infermieristico nel caso desideri allontanarsi dal proprio reparto;
- > Dimostri rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- > Si attenga alle prescrizioni raccomandate dal proprio medico curante;
- > Eviti qualunque comportamento che possa in alcun modo creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri utenti;
- > Utilizzi in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della clinica;
- > Segnali eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi;
- > Rispetti il divieto di fumare in tutta la struttura;





Casa di cura privata “VillaVerde”

RI.TA. srl - Piazzale Kennedy 2, 63023 Fermo

Tel +39.0734.227745

Fax +39.0734.228149

Email rita@villaverdefermo.it



Poliambulatorio Villa Verde Plus

**Presidio di terapia fisica
e riabilitazione funzionale**

via Respighi n° 57

Tel/Fax +39.0734.223350

Email riabilitazione@villaverdefermo.it