



# CARTA DEI SERVIZI

## CASA DI CURA PRIVATA

### Villa Letizia

**Casa di Cura "Villa Letizia"**

***Struttura Sanitaria Accreditata dell'Unità Locale Socio Sanitaria n° 4 di L'Aquila***



## INDICE

<b>1. CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
1.1 Riferimenti legislativi .....	3
<b>2. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
<b>3. SEZIONE PRIMA</b> .....	<b>4</b>
<b>4. PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>6</b>
<b>5. INFORMAZIONI GENERALI</b> .....	<b>7</b>
<b>6. SEZIONE SECONDA</b> .....	<b>7</b>
<b>7. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</b> .....	<b>8</b>
<b>8. PATOLOGIE ED INTERVENTI PRATICATI</b> .....	<b>9</b>
8.1 <i>AREA FUNZIONALE DI MEDICINA RIABILITATIVA</i> .....	9
8.2 <i>AREA FUNZIONALE OMOGENEA MEDICA</i> .....	10
8.3 <i>AREA FUNZIONALE OMOGENEA CHIRURGICA</i> .....	10
8.4 <i>CHIRURGIA GENERALE</i> .....	10
8.5 <i>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</i> .....	11
8.6 <i>OTORINOLARINGOIATRIA</i> .....	11
8.7 <i>CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA</i> .....	11
8.7 <i>RICOVERO ORDINARIO</i> .....	12
8.8 <i>MODALITA' DI ACCESSO</i> .....	12
8.9 <i>DOCUMENTI PER IL RICOVERO</i> .....	13
<b>9. INFORMAZIONI SUL RICOVERO</b> .....	<b>14</b>
<b>10. SEZIONE TERZA</b> .....	<b>24</b>
10.1 <i>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</i> .....	24



## **1. CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1 RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).

## **2. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi vuole favorire un rapporto trasparente e partecipativo tra gli utenti e la Casa di Cura, incoraggiando il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

La Carta dei Servizi intende, inoltre, essere uno strumento volto alla tutela del diritto alla salute degli utenti. E' inoltre uno strumento per l'avvicinamento alla qualità.

Al fine di perseguire gli obiettivi aziendali e di garantire un trasparente rapporto con i cittadini, la Casa di Cura Privata Villa Letizia, attraverso la Carta dei Servizi, si propone di:

- fornire a utenti, operatori, sanitari, nonché agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, le informazioni più complete, anche se in formato sintetico, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità dei servizi;
- determinare i programmi che la Casa di Cura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei servizi descrive, inoltre, le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo, riguardo alla violazione dei principi sanciti dalla Carta stessa.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione, al



fine di adeguarla all'evolversi delle situazioni e di assicurare la attuazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

### **3. SEZIONE PRIMA**

#### ***Presentazione dell'azienda***

La Casa di Cura privata Villa Letizia. è stata fondata nel 1994 da Dott. Vittorini Giuseppe e dai figli Dott. Enrico, Dott.ssa Loretta, Dott.ssa Letizia e Dr. Claudio ed è ormai una realtà ben consolidata della sanità Aquilana e più in generale della regione Abruzzo.

Fa parte dell'Unità Socio Sanitaria n. 4 di L'Aquila la quale conta una popolazione di circa 1.100.000 abitanti.

Ubicata nell'immediata periferia di L'Aquila, in località Preturo (S. S. 80 n° 25/b), circondata da un parco, la Casa di Cura Villa Letizia è un'istituzione sanitaria, accreditata a sensi dell'art. 6 - 6° comma della L. 23/12/1994 n. 724, che eroga prestazioni di diagnosi e cura in regime di degenza ospedaliera e prestazioni diagnostiche e terapeutiche di tipo ambulatoriale, nei servizi e negli ambulatori operanti nel proprio interno.

Per la sua collocazione geografica, la struttura è facilmente raggiungibile con mezzi privati o pubblici.

E' infatti adiacente allo svincolo autostradale L'Aquila ovest (A 24), è ben servita da mezzi pubblici (bus 13 servizio urbano) e dista 5 Km dalla stazione ferroviaria di L'Aquila.

A circa un Km di distanza si trova l'aereoclub di L'Aquila, dotato di pista di atterraggio e servizi per veicoli di piccole e medie dimensioni.

La Casa di Cura Privata Villa Letizia è fornita, all'interno dell'area perimetrale, di un ampio parcheggio a disposizione degli utenti; è dotata complessivamente di n. 127 posti letto di degenza, suddivisi in quattro Aree Funzionali: Chirurgica, Medica, Riabilitativa e Area Funzionale Emergenza.

#### ***Organizzazione Aziendale***

L'organigramma aziendale prevede le seguenti figure:



## CARTA DEI SERVIZI

- **Legale Rappresentante,**
- **Procuratore Generale,**
- **Direzione ,**
- **Direzione Sanitaria.**

Alla Direzione Aziendale spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- la gestione dell'amministrazione,
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La Direzione Sanitaria è preposta:

- alla programmazione ed al coordinamento della assistenza sanitaria e al coordinamento del personale sanitario.

In questi compiti è affiancata dai Responsabili delle Aree Funzionali Omogenee e dai Responsabili delle Unità Operative.

<b>AREA FUNZIONALE OMOGENICA</b>	<b>MEDICI RESPONSABILI</b>	<b>POSTI L.</b>
<b>AFO di Chirurgia</b> ➤ <b>Chirurgia Generale</b> ➤ <b>Chirurgia Plastico Ricostruttiva</b> ➤ <b>ORL</b> ➤ <b>Ortopedia e Traumatologia</b>	<b>Dr. Massimo Ventura</b> <b>Dr.</b> <b>Dr. Paolo Vittorini</b> <b>Prof. Maurizio Ortu</b> <b>Dr. Massimo Ventura</b>	<b>P.L.65</b>
<b>AFO DI MEDICINA GENERALE</b>	<b>Prof. Pasquale Marsili</b>	<b>P.L.10</b>
<b>AFO DI MEDICINA RIABILITATIVA</b>	<b>Dr. Isidoro Pesare</b>	<b>P.L.50</b>
<b>AFO EMERGENZA</b>	<b>Dr. Gianluca Facchetti</b>	<b>P.L. 2</b>



#### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Casa di Cura eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla legge italiana. Tali **principi fondamentali** sono:

<b>UGUAGLIANZA</b>	Le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.
<b>IMPARZIALITA'</b>	Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, trasparenti ed imparziali
<b>CONTINUITA'</b>	La Casa di Cura garantisce l'attuazione del programma in maniera routinaria e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed effettuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'Utente.
<b>DIRITTO ALLA SCELTA</b>	Nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, l'Utente ha il diritto di scegliere di usufruire delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura.
<b>PARTECIPAZIONE</b>	L'Utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Casa di Cura. L'Utente può esporre, verbalmente o per iscritto, proposte, suggerimenti, osservazioni e reclami circa i servizi erogati.
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	La Casa di Cura esegue l'erogazione dei servizi secondo procedure atte a garantirne l'efficacia e l'efficienza.



## **5. INFORMAZIONI GENERALI**

### **CARATTERISTICHE STRUTTURA**

La struttura dispone di 127 posti letti, di cui 33 accreditati

### **INDIRIZZO**

**Preturo ( L'Aquila)**

Tel. Centralino .....	<b>0862/46061</b>
Tel. Ufficio Prenotazioni .....	<b>0862/4606578</b>
Fax .....	<b>0862/461810</b>
U.O.chirurgica	<b>0862/4606200</b>
U.O. medicina riabilitativa	<b>0862/4606300</b>

### **UFFICIO INFORMAZIONI**

Apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle ore **8.00** alle ore **20.00**

### **UFFICIO PRENOTAZIONI**

Apertura al pubblico tutti i giorni esclusa la domenica  
dalle ore **8.00** alle ore **20.00**

### **ORARIO DI INGRESSO ALLA STRUTTURA**

mattina:	<b>12,00 - 14,00</b>
pomeriggio:	<b>17,00 - 19,00</b>

## **6. SEZIONE SECONDA**

### ***Informazioni sulla struttura e servizi forniti***

- Descrizione della Struttura
- Tipologia di patologie ed interventi praticati nelle aree funzionali di degenza - Reparti e Servizi



- Ricovero Ordinario
- Modalità di accesso
- Documenti per il ricovero
- Informazioni per il ricovero
- Servizi ambulatoriali
- Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni ambulatoriali
- Prestazioni e servizi a pagamento

## **7. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La Casa di Cura Privata Villa Letizia è costruita da un monoblocco con tre piani fuori terra, un piano interrato e uno seminterrato a forma di “ T ”.

Nel piano seminterrato trovano dislocazione la sala del culto, i locali per le attività riabilitative (con vasca per idroterapia), il servizio di radiologia, il servizio di laboratorio analisi, il blocco operatorio 2 (costituito da due sale operatorie e locali annessi), 2 posti letto di terapia intensiva e rianimazione, la cucina ed i locali di servizio annessi.

Il piano terra è destinato alla reception, all'amministrazione, agli ambulatori e al day hospital. E' presente inoltre un bar con annesso ristorante.

Al piano primo sono dislocate le degenze dell'area chirurgica, dotate di n° 17 stanze di degenza, a due letti ciascuna, e 2 stanze ad un posto letto, con annessi servizi igienici; una stanza destinata ad ambulatorio medico, una stanza dedicata all'attività infermieristica, cucinino di piano, bagno assistito, medicheria di piano e locali dedicati ai percorsi dei materiali puliti e sporchi; nello stesso piano è dislocato il blocco operatorio 1, costituito da 3 sale operatorie, con annessi locali di servizio; sala di attesa e servizi igienici sono posti all'ingresso del reparto.

Al piano secondo sono dislocate le degenze dell'area chirurgica, dotate di n° 17 stanze di degenza, a due letti, e 2 stanze ad un posto letto, con annessi servizi igienici; una stanza destinata ad ambulatorio medico, una stanza dedicata all'attività infermieristica, cucinino di piano, bagno



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

assistito, medicheria di piano e locali dedicati ai percorsi dei materiali puliti e sporchi; inoltre, nel piano secondo trovano collocazione 7 stanze di degenza per l'attività privata, con due letti ciascuna e servizi annessi, dotate di un elevato comfort alberghiero;

Al piano terzo sono dislocate le degenze dell'area medica e riabilitativa dotate di n° 17 stanze di degenza due letti ciascuna e 2 stanze ad un posto letto, con annessi servizi igienici; una stanza destinata ad ambulatorio medico, una stanza dedicata all'attività infermieristica, cucinino di piano, bagno assistito, medicheria di piano e locali dedicati ai percorsi dei materiali puliti e sporchi;

Gli spogliatoi, il deposito farmaci, i locali magazzino e gli archivi sono dislocati al quarto piano della struttura.

Tutti i piani sono serviti da due monta - lettighe e tre elevatori per i visitatori e per i servizi.

## **8. PATOLOGIE ED INTERVENTI PRATICATI**

### **8.1 AREA FUNZIONALE DI MEDICINA RIABILITATIVA**

Responsabile Medico: Dr. Isidoro Pesare – tel. 0862/4606300

Il servizio è in grado di fornire i più moderni trattamenti oggi in uso, quali:

- Elettroterapia antalgica e antinfiammatoria
- Elettroterapia di stimolazione
- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Chinesiterapia
- Massoterapia
- Idrochinesiterapia
- Logopedia
- Ginnastica posturale

Nell'ambito delle patologie trattate, particolare attenzione è riservata alla cura delle malattie neurologiche:



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- Degenerative e demielinizzanti,
- Cerebrovascolari,
- Paralisi cerebrali infantili
- Traumi del sistema nervoso ed esiti di intervento di neurochirurgia.

e dell'apparato muscolo scheletrico:

- Riabilitazione funzionale dei portatori di protesi articolari
- Riabilitazione funzionale dei Pazienti con traumi dell'apparato muscolo-scheletrico
- Patologie articolari.

### **8.2 AREA FUNZIONALE OMOGENEA MEDICA**

Responsabile Medico: Prof. Pasquale Marsili

Il reparto di medicina generale ricovera Pazienti con patologie di ogni ordine e grado, in fase diagnostica ed assistenziale.

### **8.3 AREA FUNZIONALE OMOGENEA CHIRURGICA**

Responsabile Medico: Dr. Massimo Ventura - tel. 0862/7144200

E' suddivisa in:

- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica-ricostruttiva ed ORL
- Ortopedia e traumatologia

### **8.4 CHIRURGIA GENERALE**

La Casa di Cura, ponendo la massima attenzione alle evoluzioni tecnologiche e avendo particolare attenzione a praticare una chirurgia il più possibile conservativa e ricostruttiva, ha attivato indirizzi specialistici, tra i quali si segnalano:

- Chirurgia laser (laser CO2 ,ND YAG, ,Erbium , DYE, etc..)
- Flebologia
- Patologia erniaria
- Urologia andrologica



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Le attività chirurgiche citate sono caratterizzate da contenuti periodi di ospedalizzazione, con frequente ricorso alla “chirurgia di un giorno”.

### **8.5 ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA**

Responsabile Unità Operativa: Dr. Massimo Ventura

Nella Casa di Cura si svolge un'intensa attività di chirurgia ortopedica e, nell'ambito di questa, particolare attenzione è riservata alle pratiche di artroscopia diagnostica e operativa, alle patologie articolari (protesi ginocchio e anca), agli interventi sulla spalla e alla traumatologia sportiva. Tra le attività più rilevanti, si segnala quella relativa al trapianto di cartilagine articolare.

### **8.6 OTORINOLARINGOIATRIA**

Responsabile Unità Operativa: Dr. Maurizio Ortu

Nella sezione otorinolaringoiatrica trova larga applicazione, accanto alle attività mediche e chirurgiche tradizionali, la microchirurgia dell'orecchio per la cura di alcune patologie causa di sordità .

Gli interventi sono eseguiti da equipe chirurgiche di alta professionalità, con l'ausilio di microscopi operatori e strumentazioni sofisticate.

### **8.7 CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA**

Responsabile Unità Operativa: Dr. Paolo Vittorni

La chirurgia plastica ha esteso il suo campo di azione a settori sempre più vasti dell'attività clinica. Accanto alle tecniche convenzionali, finalizzate alla correzione degli esiti di ustioni, traumi, malformazioni congenite, ecc., si adottano alcune tra le tecniche più recenti. Tra queste, si segnala il trapianto di cute, (accrescimento della cute disponibile, ottenuto con l'inserimento di adeguati dispositivi), l'innesto di cute, ottenuta in laboratorio dalla produzione di derma ed epidermide da campioni di tessuto del Paziente. È inoltre attivo un Centro per lo studio e la cura della obesità.

Il fabbisogno di sangue, componenti ed emoderivati, necessari per le attività cliniche svolte nella Casa di Cura, è soddisfatto dal Centro Trasfusionale del S. Salvatore di L'Aquila USL 104 AQ; la Casa di Cura



ha infatti attivato, ai sensi delle Vigenti disposizioni, apposita convenzione per il servizio di Medicina Trasfusionale con l'AUSL 104 L'Aquila.

### **8.7 RICOVERO ORDINARIO**

La Casa di Cura Privata Villa Letizia eroga prestazioni in regime di Ricovero Ordinario Programmato.

Si tratta di un ricovero previsto per il trattamento di patologie di norma non urgenti, o per condizioni che richiedono particolari approfondimenti diagnostici, non eseguibili in regime ambulatoriale e che come tale può essere programmato.

Esiste in due forme :

- a) degenza ordinaria (ricovero di tipo tradizionale)
- b) day hospital: è un ricovero programmato per fini diagnostici, terapeutici, riabilitativi sotto forma di accesso singolo o di cicli di accesso di durata inferiore alle 24 ore per il quale non si attua il pernottamento.

### **8.8 MODALITA' DI ACCESSO**

Il ricovero ordinario è deciso, di regola, dai medici delle Unità Operative; Il ricovero ordinario è generalmente programmato, specie per quanto riguarda gli interventi chirurgici di elezione, e può avvalersi del regime di pre-ospedalizzazione per i ricoveri di chirurgia.

La programmazione è gestita in base ai seguenti parametri:

- o numero e tipologia delle richieste di prestazioni formulate dai Pazienti e/o dai Sanitari afferenti alla Casa di Cura;
- o numero massimo di ricoveri che la DS ritiene commisurato alle risorse disponibili nella Casa di Cura
- o classe di priorità assegnata ai Pazienti, assegnata dai RUO in funzione delle condizioni cliniche e delle patologie presentate.



### **8.9 DOCUMENTI PER IL RICOVERO**

Nel giorno ed ora indicati per il ricovero, l'Utente deve presentarsi alla accettazione portando con sé:

1. Codice fiscale
2. Tessera sanitaria
3. Un documento d'identità valido
4. Prescrizione di ricovero da parte del medico curante, ovvero, nei casi di ricovero privato, la prescrizione sul ricettario personale del medico
5. Eventuali analisi ed esami medici effettuati in precedenza.

E' molto utile presentare la documentazione riguardante tutti gli esami ed accertamenti eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti. E' indispensabile che i medici abbiano cognizione delle terapie farmacologiche che il Paziente segue a domicilio, per l'eventuale prosecuzione delle cure durante il ricovero.

In caso di ricovero per cure o interventi programmati, il riferimento è sempre costituito dal medico di accettazione, il quale, dopo aver effettuato l'accettazione sanitaria, dà disposizione al Caposala di avviare le procedure di accoglimento del Paziente in corsia.

Subito dopo si avviano le attività diagnostiche e terapeutiche previste.

Il ricovero in day hospital è gestito con le medesime modalità del ricovero ordinario.

Per i cicli di day hospital, i ricoveri successivi al primo accesso sono gestiti dalle Funzioni Responsabili dell'Unità Operativa interessata.

Le attività di assistenza e le prestazioni diagnostiche e terapeutiche sono espletate tanto nelle ore del mattino che nelle ore pomeridiane.



## 9. INFORMAZIONI SUL RICOVERO

### **Effetti personali**

In un luogo affollato come una struttura sanitaria, il furto o lo smarrimento di denaro o oggetti personali è sempre possibile.



Non disponendo la struttura di una cassaforte per la custodia di oggetti di valore, si invitano i Pazienti ad evitare di tenere nelle camere oggetti di valore o ingenti somme di denaro, in quanto, per motivi di sicurezza, queste non possono essere chiuse a chiave.

In caso di furto o smarrimento la Direzione declina ogni responsabilità

### **Orario di visita**



Le visite di parenti ed amici sono assolutamente auspicabili ed attese ma non devono essere di ostacolo alle attività mediche, né devono disturbare il riposo degli altri Pazienti. Per questo si prega di rispettare gli orari esposti fuori dai reparti.

Le visite possono essere fatte, dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00, tutti i giorni.

Non sono ammessi bambini al di sotto dei 12 anni.

In ogni caso, è vietato l'accesso nelle aree di degenza durante le visite mediche e l'erogazione di altre prestazioni sanitarie.

La permanenza di un familiare al di fuori dell'orario di visita deve essere autorizzata dal Direttore dell'Unità Operativa e dalla Direzione Sanitaria



### **Rapporti con i familiari e forme di partecipazione**



I familiari sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

I familiari sono tenuti ad accompagnare il loro parente durante il trasporto presso strutture sanitarie per eventuali controlli ed accertamenti.

E' compito dei familiari farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso di un paziente.

Per assicurare un rapporto di collaborazione, l'Organizzazione incentiva forme di partecipazione dei familiari alla verifica e valutazione del servizio offerto dalla struttura.



### **I pasti**

I Pazienti che possono seguire una dieta senza restrizioni, hanno la possibilità di scegliere tra 2 menù. La scelta si effettua la mattina.

La colazione è servita alle ore 7,30

Il pranzo è servito alle ore 12,00.

La cena viene servita alle ore 18,30.

Durante la permanenza in ospedale è vietata l'introduzione di cibi o bevande provenienti dall'esterno. La Casa di Cura garantisce la possibilità di personalizzare le diete in funzione del credo religioso.



### **Alcune norme da rispettare**

Per non arrecare disturbo agli altri Pazienti, si prega di evitare i rumori, di parlare a voce bassa e di moderare il volume della radio o della tv.

La pulizia degli armadietti, dei letti e dei comodini è curata dal personale di reparto. E' opportuno mantenere in ordine gli arredi e la propria stanza.

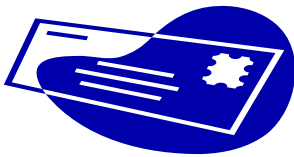
È assolutamente **VIETATO FUMARE** nella Casa di Cura, come è disposto dalla legge e per rispetto della propria salute e di quella degli altri.



### **Il servizio sociale e l'assistenza religiosa**

Ai Pazienti di fede cattolica la Casa di Cura garantisce l'assistenza religiosa da parte di un sacerdote disponibile su chiamata, a qualsiasi ora. La casa di Cura è dotata di una cappella nella quale si celebra la Santa Messa ogni domenica e in ogni festività. La Casa di Cura garantisce, in ogni caso, la libertà di culto a tutti i degenti.

### **La pensione**



Il Paziente che abbia la necessità di predisporre la delega autenticata per un familiare, finalizzata alla riscossione della pensione, può rivolgersi alla capo sala del reparto che provvederà ad attivare le necessarie procedure.



### **Il telefono e la televisione**

E' possibile effettuare telefonate all'esterno dai telefoni pubblici presenti nell'atrio della Casa di Cura. I Pazienti possono anche essere contattati tramite il telefono di reparto.



## CARTA DEI SERVIZI

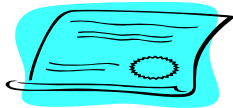
Il servizio tv è a pagamento. Il contratto deve essere firmato presso l'accettazione amministrativa.



### La dimissione

Quando il Paziente viene dimesso, riceve una lettera di dimissione, in cui sono riportate la diagnosi, l'intervento effettuato, le eventuali terapie da seguire, la prognosi.

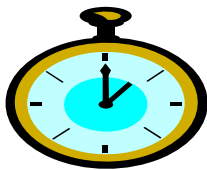
Il Paziente deve consegnare tale lettera al medico curante, e deve esibirla ad ogni controllo successivo alla dimissione.



### Certificati medici

Al momento del ricovero, su richiesta dell'interessato, si rilascia **un certificato di ricovero**.

Al momento della dimissione, si rilascia un **certificato di dimissione**, sempre su richiesta dell'interessato, contenente anche la prognosi, valido ai fini INPS.



### Orari di apertura della camera mortuaria

La sala mortuaria è aperta tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00.



### La cartella clinica

La cartella clinica può essere consultata dal Paziente, alla presenza del medico di reparto.

Al termine del ricovero, utilizzando l'apposito modulo disponibile in reception, la cartella clinica può essere richiesta:

- dal Paziente



## CARTA DEI SERVIZI

- dagli eredi legittimi del Paziente, dietro presentazione di dichiarazione sostitutiva di atto notorio, conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa sulla privacy (196/2003).
- chi esercita la patria potestà per Pazienti di minore età, per mezzo di autodichiarazione
- il tutore nominato dal giudice, in caso di Paziente interdetto
- un soggetto diverso dal Paziente, purché munito di delega scritta e di valido documento di riconoscimento proprio e del Paziente

Il ritiro può essere effettuato tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00, presso la reception della Casa di Cura.

Il tempo necessario per la consegna di copie autenticate delle cartelle cliniche è di 30 giorni dalla data di richiesta.



### Lastre radiografiche

Il Paziente può richiedere copia delle lastre radiografiche eseguite durante il ricovero.

Tali copie hanno un costo di 10 Euro, per il formato 24 X 30, e di 15 Euro, per il formato 35 x 43.

Il pagamento deve essere effettuato presso l'Accettazione Amministrativa.



### Informazioni

Nell'atrio della Casa di Cura, il personale di Reception è disponibile tutti i giorni, compreso i festivi, dalla ore 7.00 alle ore 22.00, per fornire, a chi accede alla struttura, informazioni sui servizi offerti e, succintamente, sulle modalità di comportamento e di richiesta di prestazioni.

Nelle ore di apertura al pubblico, i servizi interessati forniscono informazioni dettagliate, per competenza, sulle procedure amministrative e per le norme di



## **CARTA DEI SERVIZI**

comportamento necessarie per poter fruire delle prestazioni.

Per utenti non di lingua italiana, la Casa di Cura si fa carico di gestire eventuali richieste in lingua inglese o francese.

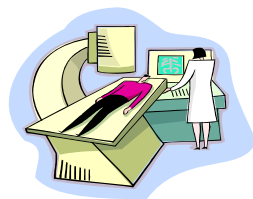
I medici delle aree di degenze sono disponibili a fornire, ai familiari, informazioni dettagliate sullo stato di salute dei degenti



### **SERVIZI AMBULATORIALI**

I Servizi Ambulatoriali sono costituiti da un poliambulatorio, che copre le specialità medico-chirurgiche autorizzate dalla Regione.

Gli ambulatori rispondono prontamente, spesso in tempo reale, anche alle complesse esigenze diagnostiche e terapeutiche dei ricoverati, mediante un approccio moderno e multidisciplinare. Il Paziente usufruisce della costante consulenza di vari specialisti

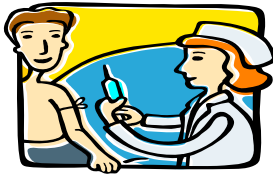


### **SERVIZIO DI RADIODIAGNOSTICA, ECOGRAFIA, TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA.**

La radiodiagnostica esegue prestazioni sia per i Pazienti ricoverati che per i Pazienti esterni. Queste ultime vengono effettuate in regime privato.

Le prestazioni effettuate sono:

- Radiologia tradizionale
- T.C.
- Ortopanoramica
- Mammografia
- MOC
- Ecografia
- Ecocolor doppler
- Risonanza magnetica articolare E. Scan



## **LABORATORI D'ANALISI**

Il laboratorio di analisi chimico-cliniche è dotato di attrezzature di nuova generazione, che consentono di eseguire gli esami con accuratezza, affidabilità e rapidità. Il laboratorio esegue esami per i Pazienti ricoverati e per Pazienti esterni, in regime privato; per tale tipologia di prestazioni, presso la reception è presente apposito listino prezzi.

I referti per i Pazienti ricoverati sono consegnati ai vari reparti in tempo reale. Le analisi effettuate sono:

emocromo, glicemia, azotemia, creatinina, uricemia, colesterolo totale, HDL, trigliceridi, bilirubina totale diretta ed indiretta, fosfatasi alcalina, proteine totali, reuma test, PCR, transaminasi, GGT, LDH, CPK, amilasi, colinesterasi, VES, sideremia, elettroliti, calcemia, PT, PTT, immunoglobuline, emogasanalisi, TAS esame urine, markers epatite B, C, HIV, PSA libero e totale, elettroforesi proteica, Ft3, Ft4, TSH.

In urgenza, il laboratorio esegue le seguenti analisi:

- Emocromo
- Elettroliti
- Enzimi cardiaci.

Le seguenti analisi sono eseguite in service (out-sourcing) presso il laboratorio "Fleming":

- Dosaggi ormonali
- Esami microbiologici
- Esami immunologici
- Markers tumorali
- Studio della coagulazione.



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

### **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA**



Il servizio di diagnostica cardiologica si avvale di un servizio ambulatoriale, dotato delle principali apparecchiature necessarie ai fini della diagnostica cardiologica non invasiva: ergometria, ecocardiografia color-flow con doppler continuo e pulsato.

### ***Il poliambulatorio***

Ampia la gamma di Ambulatori specialistici di cui è dotata la Casa di Cura Privata Villa Letizia:

- Medicina Generale,
- Cardiologia,
- Neurologia,
- Chirurgia Plastica,
- Ortopedia e Traumatologia,
- Medicina Riabilitativa,
- Oculistica,
- Otoatria,
- Ginecologia,
- Urologia.

In particolare:

Nell'ambulatorio di Cardiologia, oltre alle visite cardiologiche, si eseguono:

- Elettrocardiogrammi a riposo e dopo sforzo
- Test al cicloergometro
- Ecocardiografia colordoppler.

Nell'ambulatorio di Chirurgia Plastica, si effettuano visite, controlli e chirurgia ambulatoriale.

Nell'ambulatorio di neurologia si effettuano anche esami elettromiografici.



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Nell'ambulatorio di Chirurgia, si eseguono visite chirurgiche, piccoli interventi ambulatoriali, medicazioni, prestazioni di chirurgia vascolare.

Nell'ambulatorio di Endoscopia digestiva e Chirurgia Endoscopica si eseguono visite mediche gastroenterologiche.

Nell'ambulatorio di Ortopedia, si eseguono, oltre a visite ortopediche e traumatologiche, interventi antalgici e infiltrazioni.

Nell'Ambulatorio di Otoiatria si effettuano visite O.R.L., esami audiometrici e otofunzionali

Nell'ambulatorio di Ginecologia si eseguono visite ginecologiche ed indagini citologiche endometriali, pap-test ed interventi ambulatoriali.

Nell'ambulatorio di Oculistica ed ipovisione si eseguono visite oculistiche.

Nell'ambulatorio di Urologia si eseguono visite specialistiche urologiche, andrologiche e prove urodinamiche.

E' possibile, inoltre, effettuare cicli di fisioterapia ed idroterapia, ginnastica posturale e linfodrenaggio.

### ***Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni ambulatoriali***

Per le prestazioni ambulatoriali della Casa di Cura Privata Villa Letizia, il sistema di prenotazione è articolato e differenziato in funzione della prestazione richiesta.

Le visite specialistiche, le prestazioni di diagnostica per immagine, le analisi cliniche ed i trattamenti riabilitativi, sono gestite dalla Casa di Cura Privata Villa Letizia in regime privato.

La programmazione delle liste d'attesa è gestita conformemente ai dettami della Delibera 102 del 5 febbraio 2007 della Giunta Regionale, relativa ai tempi massimi di attesa. Per le prestazioni ambulatoriali, la Casa di Cura definisce, come tempo massimo di attesa, 15 giorni dalla data di prenotazione. A tale principio si deroga in caso di peculiare quadro clinico di emergenza / urgenza (definito dal sanitario), per il



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

quale la prestazione è solitamente erogata in tempi brevissimi ed entro le 24 o 48 ore dal momento della richiesta.

Le visite specialistiche possono essere prenotate direttamente presso gli appositi sportelli, o per telefono al numero 0862/4606578, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Nel caso l'utente non sia in grado di presentarsi il giorno della prenotazione, ne deve dare comunicazione alla Casa di Cura, anche a mezzo telefono.

L'Utente deve pagare visite e prestazioni all'Ufficio Cassa, al momento della accettazione.

Per le prestazioni di diagnostica per immagini (radiologia, TAC, RMN, ecografie, mammografie) le prenotazioni si effettuano alla segreteria del servizio, anche telefonicamente al numero diretto 0862 – 4606504, dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dal lunedì al venerdì e dalle ore 9.00 alle ore 13.00, il sabato.

La consegna dei referti è eseguita dall'ufficio cassa, dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e dal lunedì al sabato.

Per le prestazioni di laboratorio, le prenotazioni sono effettuate dall'ufficio prenotazioni, anche telefonicamente chiamando il numero diretto 0862 – 4606528 o 4606578, dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dal lunedì al sabato. Le analisi, per gli esterni, sono riconsegnate in tempo reale.

Tutti i referti ambulatoriali possono essere ritirati con le medesimo modalità previste per la cartella clinica.

### ***Prestazioni e servizi a pagamento***

La Casa di Cura Privata Villa Letizia è dotata di una Unità di degenza riservata ai ricoveri in regime privato o con “ differenza alberghiera”.

Infatti, per le prestazioni di ricovero ospedaliero in regime di accredito, la Casa di Cura offre la possibilità, a richiesta dell'utente e a pagamento, di fruire di particolari prestazioni alberghiere. La differenza consiste :



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- nella disponibilità di una stanza a due letti per un solo degente, con utilizzabilità del secondo letto per un familiare o accompagnatore;
- la disponibilità di un apparecchio telefonico e televisivo in camera;
- il servizio bar in camera, a richiesta del Paziente;
- ingresso dei visitatori, anche al di fuori dell'orario di accesso al pubblico.

## **10. SEZIONE TERZA**

### **10.1 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

#### ***Qualità aziendale***

- Indicatori e Standard di qualità
- Standard che riguardano il ricovero ospedaliero
- Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per il ricovero
- Standard che riguardano le prestazioni ambulatoriali e specialistiche
- Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per le prestazioni ambulatoriali e specialistiche
- Standard di qualità
- Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità

La Casa di Cura Privata Villa Letizia è in possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001:2000, conseguita in data 30 novembre 2005 (certificato n°5471 – A). La Direzione Aziendale definisce la Politica per la Qualità.

L'Ufficio Qualità promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi aziendali ed alla soddisfazione del Cliente; in particolare, svolge le seguenti attività :

- Formazione e consulenza metodologica alla struttura aziendale, finalizzata alla gestione del sistema di qualità e alla sua implementazione continua



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- Pianificazione ed esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne, finalizzate alla valutazione della corretta applicazione delle procedure
- Rilevazione ed analisi degli indicatori finalizzati alla valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi aziendali
- Analisi del questionario sulla soddisfazione degli Utenti della struttura
- Gestione delle riunioni periodiche con tutto il personale della Casa di Cura.
- Programmazione annuale della formazione.

### ***Indicatori e standard di qualità***

Gli indicatori di qualità derivano dal monitoraggio dell'efficacia ed efficienza dei servizi e prestazioni sanitarie offerte dalla Casa di Cura; essi consentono di definire standard qualitativi e obiettivi di miglioramento.

In relazione ad ogni indicatore è stato determinato lo standard di riferimento e le modalità di verifica.

### ***Standard che riguardano il ricovero ospedaliero***

Al Paziente, le informazioni sui trattamenti terapeutici sono fornite durante le visite e gli interventi medici; comunque, il medico curante è disponibile, nel caso necessitano, a fornirgli ulteriori chiarimenti e informazioni più dettagliate.

Prima dell'esecuzione di tutte le procedure chirurgiche, il Paziente viene adeguatamente informato dei possibili rischi ad esse connessi, acquisendo, tramite scheda apposita, il consenso scritto all'intervento o alle procedure diagnostiche.

Il consenso informato viene acquisito in tutti i casi di intervento chirurgico e procedure invasive ed in occasione di trasfusioni di sangue o emoderivati, per i quali si fanno sempre eseguire, dal Centro Trasfusionale di riferimento, le prove di compatibilità.

L'accesso dei Pazienti e l'attesa per accertamenti, sono programmati in orari predeterminati ed in sale diagnostiche riservate; i degenti sono accompagnati dalle infermiere o ausiliarie di reparto alla zona di attesa riservata, accessibile dall'ascensore montalettighe.



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Per l'assistenza a malati terminali, è consentito ai familiari l'assistenza nelle 24 ore; in alternativa, i familiari possono incaricare altra persona di loro fiducia; in ogni caso, la Casa di Cura mette a disposizione una camera di degenza senza altri Pazienti, se possibile, o provvede alla separazione del malato terminale con appositi paraventi.

Alla dimissione, al Paziente viene consegnata una relazione clinica per il medico curante.

- Il rilascio di copia di cartella clinica avviene con un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta.
- Ad ogni eventuale reclamo è data risposta entro 5 giorni dalla presentazione.
- La Direzione Sanitaria effettua il monitoraggio e la sorveglianza delle infezioni ospedaliere e relative antibiotico resistenze.
- Ogni attività sanitaria è svolta in base a protocolli clinici e Linee Guida di provata efficacia.
- Per la Medicina Riabilitativa sono stati prefissati obiettivi concernenti il recupero funzionale del Paziente.
- Il tempo di percorrenza per le diverse fasi del processo sanitario è monitorato.
- I ricoveri sono effettuati nel rispetto dei LEA.

### ***Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per i ricoveri ospedalieri***

In caso di interventi chirurgici, procedure invasive o trasfusioni di sangue o emocomponenti, il necessario consenso informato del Paziente è sottoposto a verifica sistematica, attraverso la rilevazione, in sede di controllo delle cartelle cliniche, della presenza della firma della sua firma nelle sezioni specifiche per i vari consensi;

Sono monitorati i ricoveri anomali, sia per la congruità che per la appropriatezza del ricovero stesso; si effettua il monitoraggio delle infezioni ospedaliere.

Sono controllati i giorni totali di degenza, la durata media delle degenze per singola Unità operativa, l'indice di occupazione dei posti letto.



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Gli uffici amministrativi curano la tenuta di un registro, sul quale riportano le copie delle cartelle cliniche rilasciate e annotano i tempi intercorrenti tra la richiesta ed la consegna; tale registro è periodicamente verificato dal responsabile amministrativo.

### ***Standard che riguardano le prestazioni ambulatoriali e specialistiche***

La procedura per la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali specialistiche, prevede l'annotazione del giorno e ora in cui la prestazione dovrà essere eseguita. La gestione delle attività di prenotazione ambulatoriali è gestita a livello informatico:

- il tempo massimo di attesa allo sportello per la prenotazione e per il pagamento dei compensi è previsto in 15 minuti;
- il tempo massimo di consegna dei referti radiologici è previsto normalmente in 2 giorni lavorativi;
- le risposte delle analisi cliniche sono consegnate in giornata. Fanno eccezione i referti riferiti a particolari analisi chimiche e batteriologiche che richiedono tempi più lunghi di esecuzione.
- Il tempo massimo di attesa per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali è di 15 giorni.
- Il tempo massimo di attesa per i ricoveri in ORL è di 10 giorni
- Il tempo massimo di attesa per i ricoveri in Chirurgia Plastica è di 30 giorni
- Il tempo medio di attesa per gli interventi di artroprotesi è contenuto entro i 120 giorni.
- Ad ogni eventuale reclamo è data risposta, ove possibile, entro 5 giorni dal suo ricevimento.

### ***Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per le prestazioni ambulatoriali e specialistiche***

La verifica dei tempi di attesa allo sportello, per la prenotazione ed il pagamento della partecipazione alla spesa, viene operata attraverso il monitoraggio periodico .



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

La verifica sui tempi di consegna dei referti è operata attraverso la rilevazione sistematica, da parte del responsabile del servizio, sulla data di distribuzione dei referti in riferimento alla data di effettuazione delle prestazioni.

### ***Gestione della Qualità***

La Casa di Cura, allo scopo di monitorare quanto i Pazienti siano soddisfatti per i servizi offerti e, in generale, del loro periodo di degenza, si è dotata di un sistema di rilevazione della soddisfazione degli Utenti (Questionario sulla qualità dell'assistenza ricevuta dai Pazienti ricoverati); tale documento permette ai Pazienti di inoltrare suggerimenti e/o reclami su aspetti migliorabili o criticità rilevate nei servizi, che l'ufficio qualità prende in carico ed analizza, allo scopo di definire eventuali piani di miglioramento.

I processi sono gestiti assicurando le interconnessioni necessarie, affinché tutte le operazioni avvengano con il medesimo standard di qualità. A garanzia di questo, la Casa di Cura effettua il monitoraggio dell'efficacia ed efficienza di tutti i processi Aziendali.

### ***Strumenti di verifica per il rispetto degli obiettivi di qualità***

- Relazione sull'analisi statistica delle rilevazioni della soddisfazione degli Utenti
- Verifica dei suggerimenti e dei reclami
- Verifiche Ispettive Interne sul grado di applicazione e conformità del sistema qualità;
- Analisi e valutazione dei risultati ottenuti dai processi e dalle verifiche ispettive interne attraverso i Riesami della Direzione;
- Presa in carico e risposta ai reclami entro 5 giorni.

### ***Miglioramento continuo***

Nell'ambito del miglioramento continuo dei servizi, la Casa di Cura si pone i seguenti obiettivi, in relazione all'accoglienza, alla informazione, alla comunicazione e alla umanizzazione:



---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- analisi dell'attuale facilità di relazione tra le varie funzioni aziendali e gli Ospiti e/o loro parenti;
- facilità di reperimento delle informazioni relative ai servizi offerti, alla malattia e alle cure ricevute, nonché alla possibilità dell'Ospite di interfacciarsi facilmente con le varie funzioni della struttura;
- chiarezza, completezza e facilità di comprensione della segnaletica all'esterno ed all'interno della struttura;
- miglioramento delle capacità di comunicazione Paziente / Operatori della struttura, per mezzo di corsi di formazione specifici rivolti al personale aziendale;
- miglioramento del rapporto interpersonale Ospite – operatore, nell'ottica di promuovere, in ogni fase del ricovero, la visione dell'Ospite come essere umano e non come semplice caso clinico;
- migliorare il comfort della degenza, attraverso la puntuale cura della pulizia ed igiene degli ambienti della struttura e delle camere di degenza;

### ***Relazione sullo stato del Sistema Qualità***

Ogni anno, la Casa di Cura predispose una relazione sulla verifica degli obiettivi di miglioramento definiti nell'anno precedente, utilizzando gli strumenti di verifica descritti nella carta dei servizi e propone le iniziative per migliorare i fattori di qualità dei servizi offerti, definendo eventualmente nuovi indicatori ed eventuali nuovi standard operativi.

La relazione è adeguatamente pubblicizzata, in particolare nei confronti degli operatori interni; valutate le osservazioni e le nuove proposte raccolte, la Casa di Cura procede all'aggiornamento della carta dei servizi. L'aggiornamento della Carta dei Servizi è comunicato alle istituzioni referenti.

**Privacy**

La Casa di Cura garantisce il pieno rispetto della Privacy in ottemperanza alla legge 196/2003.

Ha nominato il Titolare ed il Responsabile del trattamento dei dati personali.

Fornisce al Paziente una scheda informativa da compilare al momento della accettazione amministrativa, con possibilità di indicare da parte del Paziente la o le persona autorizzate a ricevere informazioni relative al proprio stato di salute.

In conformità alle disposizioni vigenti in tema di tutela dei dati personali, la struttura ha redatto il D.P.S. con esplicitazioni riguardo alle modalità di trattamento dei dati, nonché le relative misure di sicurezza adottate. Il Responsabile del trattamento dei dati personali è a disposizione per fornire tutte le informazioni del caso.