



GRUPPO SALATTO

CASA DI CURA
PROF. BRODETTI
VILLA IGEA



Aderente all'A.I.O.P.

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER IL PAZIENTE





“In genere, i nove decimi della nostra felicità
si basano esclusivamente sulla salute.
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento.”

Arthur Schopenhauer

Carta dei Servizi
Ottobre 2024

Via Vittime Civili, 112
71121 Foggia

Centralino 0881.742958/9
Fax 0881.719028

www.villaigea.net
info@villaigea.net

SOMMARIO

Lettera di benvenuto del Presidente.....	7
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	9
1. Presentazione della Casa di Cura.....	9
Chi siamo	9
Garanzie di qualità.....	9
2. Principi guida.....	10
SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI.....	12
1. Tipologia delle prestazioni fornite	12
1.1 Ricovero ordinario	12
Come prenotare.....	13
Documenti necessari	13
Cosa portare.....	13
Accoglienza	14
Servizio di Accoglienza.....	14
Presenze continuative al letto del Paziente non autosufficiente ...	14
Bambini ricoverati	15
Cittadini stranieri.....	15
1.2 Assistenza Specialistica Ambulatoriale	16
Come prenotare.....	17
Documenti necessari	17
Come pagare per eseguire le prestazioni	18
Come ritirare i risultati	18
Il referto può essere recapitato alla persona interessata secondo le seguenti modalità:	18
• Ritiro presso l’Ufficio Accettazione della Casa di Cura;.....	18
• Invio al domicilio del richiedente;.....	18
• Invio a mezzo e-mail.	18
Esenzione ticket per patologie previste dalla Legge.....	19
4. Reparti e servizi	20
4.1. Reparti	20
Chirurgia Generale	20

Medicina Generale	25
Urologia	
Neurologia	
Chirurgia Plastica Ricostruttiva	
4.2. Assistenza Specialistica	Ambulatoriale
.....	28
Cardiologia	29
CHIRURGIA GENERALE	29
Endoscopia	30
Diagnostica per Immagini ed Ecografia	31
Diagnostica per Immagini	31
Ecografia	33
Laboratorio di Analisi CLINICHE	34
Neurologia	36
ONCOLOGIA	Errore. Il segnalibro non è definito.
Ortopedia	37
Ginecologia e Ostetricia	
Otorinolaringoiatria	37
Urologia	38
COME PRENOTARE	39
Documenti necessari	39
Come pagare	40
Come ritirare i risultati	40
• Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura;	41
• Invio al domicilio del richiedente;	41
• Invio a mezzo e-mail	41
4.3. Servizio di assistenza sociale	41
4.4. Servizio di assistenza religiosa	41
4.5. Onoranze Funebri	41
5. Informazioni generali	43
Come raggiungere la Casa di Cura	43
Autobus – linee urbane	43
Automobile	43
Orario della Reception	44
Sportelli bancari/Bancomat	44
Punti di ristoro	45

Giornali, riviste e accessori per la cura della persona.....	45
Parcheggi	45
Dove alloggiare	46
Servizio di Mediazione Culturale..... e Linguistica	46
6. Comfort.....	47
Tipo di stanze e servizi igienici	47
Segnaletica.....	47
Telefonare.....	48
Camere a pagamento	48
Pasti.....	48
Orari di visita.....	49
Visita medica.....	49
Come riconoscere il personale.....	50
7. Informazione sanitaria al Paziente	51
Materiale informativo	51
Consenso Informato	51
Che cos'è.....	51
A COSA SERVE	52
Quando deve essere in forma scritta	52
I nostri professionisti al Vostro servizio.....	52
Riservatezza e privacy.....	52
Cartella Clinica.....	53
Certificato di ricovero e/o dimissione	54
Dimissioni	54
8. Ulteriori informazioni	55
SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	55
1. Standard di qualità e impegni	55
Tempi di attesa.....	56
Comprensibilità e completezza della informazioni.....	57
Semplicità delle procedure	58

Orientamento e accoglienza	58
Comfort e pulizia	59
Personalizzazione e umanizzazione.....	60
2. Programmi	60
Telemedicina.....	61
3. Strumenti di verifica per il rispetto di standard di qualità, impegni e programmi	63
Indagini di soddisfazione	63
Indicatori di monitoraggio	63
Riscontri e verifiche delle azioni previste	63
SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	63
1. Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	64
Reclami	65
Modalità di presentazione del reclamo.....	65
Forme di rimborso	66
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	66
Relazione sullo stato degli standard	66
Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti	66
3. Carta dei diritti e dei doveri	67
del Paziente.....	67
I Diritti.....	67
I Doveri	69
ALLEGATO N. 1 - Scheda per i suggerimenti e/o reclami.....	72
SCHEDA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI.....	72
ALLEGATO N. 2 - Questionario di gradimento.....	73
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	73

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Gentile Signora, Caro Signore,

nell'accoglierLa nella nostra Casa Le assicuro, prima di tutto, ogni attività di assistenza per risolvere presto, e nel migliore dei modi, i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

La pubblicazione che ha fra le mani descrive gli impegni assunti dalla Casa di Cura e La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la Sua permanenza.



Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura la Carta dei Servizi risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro, fin d'ora, che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dr. Potito F. P. Salatto
Presidente Casa di Cura Villa Igea

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

CHI SIAMO

La *Casa di Cura Villa Igea* inizia la sua attività nel 1958, per iniziativa del Prof. Carlo Brodetti e fu, successivamente, diretta dal figlio Alberto. Dal 1982 è stata acquisita dalla famiglia Salatto che ne ha rinnovato la struttura, le apparecchiature e l'organizzazione per garantire al Paziente le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

La *Casa di Cura Villa Igea* ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei Pazienti in una clinica a misura d'uomo, in cui la persona sia al centro di ogni attività.

Direttore Sanitario: Dr. Bruno Masino

GARANZIE DI QUALITÀ

La *Casa di Cura Villa Igea* è autorizzata all'esercizio ed accreditata dalla Regione Puglia. Ciò significa che:

- il Paziente non deve pagare nulla per il ricovero;
- la Casa di Cura può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti come un ospedale pubblico.

È classificata, dal 1985, nella fascia operativa B, cioè un livello di *eccellenza* in base alla soddisfazione di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi.

È autorizzata all'esercizio e accreditata istituzionalmente come da Determina Dirigenziale n. 32 del 10/02/2020.

La struttura, inoltre, è in possesso di un Certificato di Qualità aziendale¹. Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione della *Casa di Cura Villa Igea* sono garantite anche da un Organismo di Certificazione Indipendente.

2. PRINCIPI GUIDA

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

Eguaglianza

I Cittadini Utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

Continuità

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

¹ In conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2015, rilasciato dall'Ente di certificazione IMQ-CSQ (accreditato SINCERT) in data 03/06/18, n° certificato IT 43351.

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato. Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti. L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.



SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

1.1 RICOVERO ORDINARIO

La *Casa di Cura Villa Igea* garantisce il ricovero per patologie acute non urgenti nei reparti accreditati di Chirurgia Generale e Medicina generale, all'interno dei quali eroga prestazioni in accreditamento di Urologia e Oncologia.



COME PRENOTARE

Per prenotare il ricovero o per informazioni dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 13.00:

- **per telefono**, al numero 0881.742958;
- **di persona**, presso l'*Accettazione Ricoveri* che si trova al piano terra della Casa di Cura;
- **online**, attraverso l'apposito link, al quale si può accedere dal sito web www.villaigea.net, cliccando, successivamente, alla sezione "Casa di Cura", quindi, ulteriormente cliccando alla sezione "Come prenotare", e, a questo punto, sul link dedicato.

Per prenotare il ricovero

0881.742958

www.villaigea.net

La Casa di Cura provvede all'inserimento del nome del Paziente in un apposito CUP (Centro Unico Prenotazioni).

Il ricovero può avvenire, ove possibile, anche nello stesso giorno della prenotazione. Nel momento in cui si prenota è possibile chiedere la sistemazione in camera singola a pagamento.

Per informazioni, leggere a pagina 22.

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della prenotazione del ricovero sono necessari:

- documento di riconoscimento,
- tessera sanitaria,
- richiesta redatta dal Medico di Medicina generale sul ricettario regionale (ricetta medica),
- eventuale documentazione sanitaria precedente.

COSA PORTARE

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale.

È meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

Per maggiori informazioni, l'Utente è pregato di consultare la pagina 24.

ACCOGLIENZA

La proposta di ricovero deve essere presentata al Medico del Reparto addetto all'accettazione che, valutata la situazione clinica e la disponibilità di posti letto, organizza il ricovero. L'assegnazione del posto letto è stabilita dal Personale Sanitario del Reparto, tenuto conto delle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

L'obiettivo della *Casa di Cura Villa Igea* è quello di far sentire l'Ospite come parte di una grande famiglia. Offrire aiuto per lottare contro la sofferenza, l'isolamento, la noia, collaborando con le istituzioni per perseguire gli obiettivi di umanizzazione della struttura, nel rispetto dei ruoli e delle competenze previste dalla Legge in vigore.

Per questa ragione la *Casa di Cura Villa Igea* ha pensato di offrire ai propri Ospiti il Servizio di Accoglienza, attraverso il Personale del *Front Office* il quale aiuta i Cittadini a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della Casa di Cura, ed, in particolare modo, aiuta gli Ospiti con particolari necessità (anziani, diversamente abili, ecc.), instaurando il dialogo con l'Utenza, onde interpretare le loro domande ed individuare i bisogni.

PRESENZE CONTINUATIVE AL LETTO DEL PAZIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

La presenza continuativa al letto del Paziente può essere autorizzata solo per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come l'acquisto di giornali e bevande. La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata dal Coordinatore Infermieristico o dal Medico del Reparto.

BAMBINI RICOVERATI

Uno dei genitori o un familiare ha l'obbligo di rimanere accanto al bambino per l'intero arco delle 24 ore.

La Direzione si propone di rendere l'esperienza di ricovero più serena possibile, ponendo al centro dell'attenzione i bisogni dei piccoli Pazienti e dei genitori.

CITTADINI STRANIERI

Hanno diritto alle prestazioni di ricovero programmate:

- Cittadini europei o di altri Paesi legati da Accordi bilaterali di reciprocità forniti di appositi moduli rilasciati dal paese di residenza;
- Cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria;
- Cittadini extracomunitari non in regola con il permesso di soggiorno se forniti di codice identificativo STP (Stranieri Temporaneamente Presenti), rilasciato dalle competenti strutture dell'Azienda Sanitaria.

1.2 ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Il Paziente può scegliere di essere curato da uno dei Professionisti che svolgono attività professionale all'interno di *Villa Igea*, godendo al contempo delle dotazioni tecniche e della qualità dell'assistenza della nostra Casa di Cura.

L'attività Ambulatoriale della *Casa di Cura Villa Igea* è svolta sia in accreditamento con il SSN, che in autorizzazione (prestazioni a pagamento).

Per le prestazioni in accreditamento con il SSN il costo per il Paziente è di € 36,15 per il ticket più € 10,00 di quota ricetta, salvo per i Pazienti esenti che, a seconda del tipo di esenzione, pagheranno quanto stabilito dalle norme nazionali e regionali.

Per le prestazioni in autorizzazione, quindi a pagamento, il Paziente paga completamente, secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Le prestazioni di Assistenza Specialistica Ambulatoriale erogabili dalla *Casa di Cura Villa Igea* sono di seguito elencate:

Cardiologia

Chirurgia Generale

Endoscopia

Diagnostica per Immagini ed Ecografia

Laboratorio di Analisi

Neurologia

Oncologia

Ortopedia

Ginecologia e Ostetricia

Otorinolaringoiatria

Urologia

Per le informazioni dettagliate circa le prestazioni ambulatoriali erogabili dalla struttura, sia in accreditamento che in autorizzazione, l'Utente è pregato di consultare la pagina 29.

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

- **telefonticamente**, con il numero di **Whatsapp** dedicato alle prenotazioni: **351.8834496**
- **di persona**, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 19.00, il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00, presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) che si trova al piano rialzato della Casa di Cura;
- **online**, attraverso l'apposito link, al quale si può accedere dal sito web www.villaigea.net, cliccando, successivamente, alla sezione "Ambulatori", quindi, ulteriormente cliccando alla sezione "Come prenotare", e, a questo punto, sul link dedicato.
- **online**, attraverso l'apposito indirizzo email: prenotazioni@villaigea.net

Per prenotare una visita

[351.8834496](tel:351.8834496) solo messaggi WhatsApp

www.villaigea.net

prenotazioni@villaigea.net

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della prestazione sono necessari:

- ricevuta di pagamento,
- documento d'identità,
- tessera sanitaria,
- il foglio di prenotazione,
- richiesta redatta dal Medico di Medicina generale sul ricettario regionale (ricetta medica),
- eventuale documentazione sanitaria precedente.

Non è necessaria, invece, la richiesta del Medico di Medicina generale se il Paziente usufruisce di Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali in autorizzazione, quindi a pagamento.

COME PAGARE PER ESEGUIRE LE PRESTAZIONI

Prima di presentarsi alla prestazione bisogna recarsi alla Cassa (piano rialzato, vicino al CUP) per corrispondere la tariffa prevista.

Per le prestazioni in accreditamento con il SSN, il cittadino pagherà, secondo il tariffario vigente, fino ad un importo massimo di € 36,15 per ciascuna ricetta del Medico. Ogni richiesta non può contenere più di otto prestazioni per ciascuna branca specialistica, mentre, per terapia fisica e riabilitazione, fino a tre cicli;

I Pazienti esenti, a seconda del tipo di esenzione, pagheranno quanto stabilito dalle norme nazionali e regionali.

Per le prestazioni e servizi autorizzati, il Paziente pagherà completamente la prestazione, secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Orari Cassa

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 08.00 alle 19.00

Sabato dalle ore 08.00 alle 14.00

COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto viene generalmente consegnato alla fine della prestazione. Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il referto può essere recapitato alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura;
- Invio al domicilio del richiedente;
- Invio a mezzo e-mail.

Per conoscere i nomi dei Medici responsabili, leggere a pagina 29.

ESENZIONE *TICKET* PER PATOLOGIE PREVISTE DALLA LEGGE

Essere esenti dal ticket significa non dover pagare la quota di partecipazione alla spesa (*ticket*) per le prestazioni sanitarie.

4. REPARTI E SERVIZI

4.1. REPARTI

La Casa di Cura *Villa Igea* è autorizzata e accreditata per:

- 30 posti letto di Chirurgia Generale di cui 8 ad indirizzo urologico;
- 30 posti letto di Medicina generale di cui 8 ad indirizzo oncologico;

CHIRURGIA GENERALE

Responsabile Dr. Cinquesanti Lucio

Specialista in Chirurgia d'Urgenza



L'esperienza che ci rende migliori

L'attività chirurgica, consolidata da un'esperienza più che trentennale di circa 2.000 interventi l'anno, aggiornata secondo le moderne tecniche, riguarda tutto l'ambito delle malattie chirurgiche, con particolare attenzione alle malattie neoplastiche, che riguardano:

- tiroide e paratiroidi
- ghiandole salivari
- mammella
- fegato
- colecisti e vie biliari (tecnica tradizionale o video-laparoscopica)
- stomaco
- intestino tenue e crasso
- retto e ano
- rene, vie urinarie, vescica (tecniche chirurgiche tradizionali ed endoscopiche)
- prostata e apparato genitale (tecniche chirurgiche tradizionali ed endoscopiche)
- chirurgia vascolare venosa
- chirurgia dell'obesità
- chirurgia dei difetti della parete addominale, come ernie inguinali e laparocoele (tecnica video-laparoscopica)

Gli accertamenti istologici vengono eseguiti da strutture esterne autorizzate.

Per le donazioni di sangue e le necessità trasfusionali il riferimento è il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria “Ospedali Riuniti” di Foggia.

CERTIFICAZIONI

Chirurgia dell'obesità e delle malattie metaboliche

La Casa di Cura “Villa Igea”, già accreditata dalla Regione Puglia, è stata riconosciuta dalla Sicob come “Centro affiliato alla Società Italiana di Chirurgia dell'Obesità e delle malattie metaboliche” nel 2020.

Sicob ha certificato la Casa di Cura “Villa Igea” come un centro in cui vengono rigorosamente rispettati i criteri di selezione dei pazienti (PDTA formalizzati) ed effettuate le procedure chirurgiche secondo gli standard stabiliti dalla stessa Società scientifica.

La Casa di Cura Villa Igea ha dimostrato di raggiungere, nel corso degli anni, un volume attività di procedure chirurgiche/anno, con una casistica registrata e monitorata dal registro nazionale Sicob, dalla fase chirurgica fino al follow-up dei pazienti.

All’interno della casa di cura un team multidisciplinare iscritto alla società, composto dal Chirurgo, dalla Nutrizionista e dalla Psicologa segue il paziente durante l’intero percorso di cura.

Visita Anestesiologica

Responsabile Dr. Antonio Roca

Specialista in Anestesia e Rianimazione

Tutti i Pazienti che devono essere operati vengono visitati da un Anestesta. Lo specialista definisce la tecnica di anestesia migliore per il tipo di intervento, tenendo conto delle esigenze caratteriali ed emotive del Paziente, ne informa l'interessato e ne acquisisce il consenso scritto. Per sapere che cos'è il Consenso Informato, leggere a pagina 54.

Aspetti estetici dell'intervento

L'*equipe* chirurgica, consapevole dell'importanza del risultato estetico, pone particolare attenzione nella sutura dei tessuti cutanei, al fine di evitare antiestetiche cicatrici.

Se il tipo di intervento lo permette, i nostri chirurghi prediligono l'impiego della tecnica laparoscopica che consente una guarigione più veloce e meno fastidiosa e lascia solo piccole cicatrici.

Anche per il trattamento delle patologie venose degli arti inferiori, la tecnica chirurgica in uso, si avvale dell'ausilio dell'esame doppler che consente di intervenire in modo mirato sui vasi compromessi e secondo l'indicazione al tipo d'intervento del laser endovasale, riducendo al minimo il danno estetico.



MODULO UROLOGICO

Dr. Remo Romolo Di Girolamo

Specialista in Urologia

Il Personale del modulo di Urologia si prende cura dei Pazienti affetti da patologie dell'apparato genito - urinario.

Il Personale, accuratamente formato, si occupa del Paziente nella Sua interezza, integrandosi con tutte le realtà operanti all'interno della Casa di Cura, sia nel campo della diagnosi, sia in quello della terapia.

I settori in cui ha acquisito particolare esperienza sono il trattamento delle neoplasie benigne e maligne del:

- Rene
- Uretere
- Vescica
- Prostata
- Testicoli

Inoltre, il Personale è accuratamente formato per la chemioterapia endovescicale post-operatoria.

Attività di reparto

All'interno del modulo di Urologia vengono quotidianamente trattate, con le migliori tecnologie d'avanguardia, tutte le patologie urologiche, andrologiche e inerenti l'uro-ginecologia.

L'*equipe* del modulo di Urologia si occupa della prevenzione, della diagnosi, del trattamento (medico e chirurgico) e del controllo delle patologie urologiche benigne e maligne, metaboliche, malformative e funzionali.

La Casa di Cura è dotata delle più moderne tecnologie a livello ambulatoriale, di reparto e di sala operatoria.

L'obiettivo principale è quello di fornire ai pazienti e alla comunità in generale la possibilità di accedere a trattamenti chirurgici all'avanguardia per le patologie, offrendo un percorso completo che spazia dalla diagnostica, alla preparazione pre-operatoria all'intervento, al periodo della degenza, della convalescenza e del successivo *follow-up* post intervento.

Il Paziente viene pertanto inserito in un percorso clinico diagnostico-terapeutico dedicato e finalizzato alla risoluzione del problema specifico.

Le principali Aree di intervento chirurgico:

- Nefrectomia
- Biopsia Prostatica
- Adenomectomia Trans-Vescicale (ATV)
- TUIP
- Stenosi Uretrali
- Iperplasia Prostatica Benigna
- Turp-Intervento di Resezione Transuretrale della Prostata
- Calcolosi Renale Uretrale
- Cistectomia Radicale
- Resezione Endoscopica Transuretrale dei Tumori Superficiali della Vescica
- Biopsia della Vescica
- Prostatectomia Radicale per Neoplasia Maligna
- Varicocele
- Fimosi, Terapia Chirurgica
- Frenulo corto
- Idrocele
- Patologie Benigne e Maligne del Testicolo

MEDICINA GENERALE

Responsabile Dr. Giuseppe D'Alessandro

Specialista in Reumatologia

Tanti specialisti al servizio della tua salute

L'attività del Reparto riguarda la diagnosi e la cura di varie patologie internistiche degli adulti e degli anziani, acute, post-acute o riacutizzate, a carico di più organi ed apparati.

La professionalità e l'approccio multidisciplinare consente di dare risposte mirate e tempestive alle condizioni cliniche più complesse, con particolare competenza per:

- malattie del cuore e dei vasi: ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica e scompenso cardiaco, aterosclerosi e sue complicanze
- alterazioni del metabolismo lipidico, glucidico e minerale (diabete, osteoporosi)
- malattie reumatologiche, osteoarticolari, muscolari e del connettivo
- malattie dell'apparato respiratorio acute, croniche o riacutizzate
- malattie dell'apparato gastroenterico ed epatopatie
- disturbi della nutrizione (obesità, magrezza)
- malattie endocrine (patologie della tiroide, paratiroide, surreni).

L'attività del Reparto di Medicina generale ha raggiunto un elevato standard di qualità dovuto, sia alla presenza di Personale Medico professionalmente valido, sia alla variegata tipologia di attrezzature sanitarie ad alta tecnologia.

Il Personale del Reparto è particolarmente attento e disponibile, pronto a risolvere le grandi e piccole esigenze dei Pazienti per permettere loro una serena permanenza.

Inoltre, nell'Unità Operativa di Medicina generale viene assicurata una stanza, riservata per i pazienti terminali e per l'assistenza da parte dei loro familiari.



4.2. ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Il Paziente può scegliere di essere curato da uno dei Professionisti che svolgono attività professionale all'interno di *Villa Igea*, godendo al contempo delle dotazioni tecniche e della qualità dell'assistenza della nostra Casa di Cura.

L'attività Ambulatoriale della *Casa di Cura Villa Igea* è svolta sia in accreditamento che in autorizzazione (prestazioni a pagamento).

Per le prestazioni in accreditamento con il SSN, il cittadino pagherà, secondo il tariffario vigente, fino ad un importo massimo di € 36,15 per ciascuna ricetta del Medico. Ogni richiesta non può contenere più di otto prestazioni per ciascuna branca specialistica, mentre, per terapia fisica e riabilitazione, fino a tre cicli;

I Pazienti esenti, a seconda del tipo di esenzione, pagheranno quanto stabilito dalle norme nazionali e regionali.

Per le **prestazioni in autorizzazione, quindi a pagamento**, il Paziente paga completamente la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché queste discipline non sono accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, pur essendo regolarmente autorizzate dal Comune di Foggia, in quanto rispettano i requisiti igienico-sanitari stabiliti dalla normativa sanitaria vigente.

Consultando questa sezione troverete l'elenco completo delle specialità Ambulatoriali erogate presso la nostra struttura. Per ognuna sono disponibili approfondimenti ed il relativo elenco dei professionisti dedicati e delle singole prestazioni erogabili, specificando, altresì, la tipologia di erogazione (in accreditamento, oppure in autorizzazione).

CARDIOLOGIA

MEDICI

Dr. Carlo De Veredicis

Specialista in Cardio - Reumatologia e Gastroenterologia

Dr. Nicola Leo

Specialista in Cardiologia

Dr. Michele Di Gioia

Specialista in Cardiologia

Dr. Teodoro Alfieri

Specialista in Cardiologia

È una branca della Medicina che si occupa dello studio, della diagnosi e della cura (farmacologica e/o invasiva) delle malattie cardiovascolari acquisite o congenite.

LE PRESTAZIONI:

VISITA CARDIOLOGICA	IN AUTORIZZAZIONE
ECG	IN AUTORIZZAZIONE
HOLTER PRESSORIO	IN AUTORIZZAZIONE
HOLTER CARDIACO	IN AUTORIZZAZIONE
ECCOCARDIOGRAMMA	IN ACCREDITAMENTO

CHIRURGIA GENERALE

MEDICI

Dr. Lucio Cinqesanti

Specialista in Chirurgia d'Urgenza

Dr.ssa Antonella Battista

Medico Chirurgo

Dr. Michele Malerba

Specialista in Chirurgia Generale, Chirurgia vascolare, Chirurgia Toracica

Dr. Giuseppe La Torre

Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia d'Urgenza e Pronto Soccorso

Dr. Antonio Umbriano

Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Generale

Il concetto di Chirurgia Generale intende la conoscenza e l'abilitazione a trattare tutta la patologia chirurgica ed è orientata ad affrontare tutte le problematiche della detta patologia.

LE PRESTAZIONI:

VISITA CHIRURGICA	IN ACCREDITAMENTO
VISITA ANGIOLOGICA	IN AUTORIZZAZIONE
MEDICAZIONI	IN ACCREDITAMENTO
PCA (Prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale)	IN ACCREDITAMENTO

ENDOSCOPIA

MEDICI

Dr. Nicola Muscatiello

Specialista in Gastroenterologia

Dr. Antonio Scardigno

Specialista in Chirurgia d'Urgenza e Pronto Soccorso

Tecnica diagnostica e terapeutica che consente di esplorare visivamente l'interno di alcuni organi e cavità del corpo umano e di praticare piccoli interventi chirurgici.

LE PRESTAZIONI:

VISITA GASTROENTEROLOGICA	IN AUTORIZZAZIONE
COLONSCOPIA	IN ACCREDITAMENTO
GASTROSCOPIA	IN ACCREDITAMENTO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ED ECOGRAFIA

MEDICI

Dr. Francesco Gesuete

Specialista in Radiodiagnostica

Dr. Antonio De Serio

Specialista in Radiodiagnostica

Dr. Michele Capuano

Specialista in Radiodiagnostica

Dr. Carlo De Veredicis

Specialista in Cardio - Reumatologia e Gastroenterologia

Dr. Aniello Stabile

Medico Chirurgo

Dr. Giuseppe Lembo

Specialista in Malattie Infettive

Dr.ssa Antonella Battista

Medico Chirurgo

Dr. Michele Liscio

Specialista in Gastroenterologia Endoscopia Digestiva e Medicina Interna

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La Radiologia o Diagnostica per Immagini è quella branca della Medicina Clinica che fornisce informazioni diagnostiche fondate su immagini e, a

questo scopo, impiega radiazioni ionizzanti (RX e TAC) ma anche onde ultrasoniche (ECO).

Attraverso questo processo è possibile osservare un'area di un organismo non visibile dall'esterno.

LE PRESTAZIONI:

TAC	IN ACCREDITAMENTO
RADIOGRAFIA	IN ACCREDITAMENTO
Mammografia	IN ACCREDITAMENTO



ECOGRAFIA

Metodica diagnostica, non invasiva, basata sull'impegno di ultrasuoni che, essendo riletti dai tessuti, creano degli esiti la cui rappresentazione grafica forma l'immagine ecografica.

Consente di studiare organi e tessuti interni.

La definizione e la chiarezza di tali immagini dipendono dalla potenza del macchinario e dalla qualità della sonda utilizzata, nonché dalla competenza del medico che conduce l'esame.

Infatti, la *Casa di Cura Villa Igea* si è dotata di ecografi di ultima generazione, tra cui il *Philips HD15*, e si avvale della collaborazione di specialisti ecografisti in grado di sfruttarne al meglio le potenzialità.

LE PRESTAZIONI:

ECO - ADDOME (COMPLETO, INFERIORE, SUPERIORE)	IN ACCREDITAMENTO
ECO - MUSCOLOTENDINEA	IN ACCREDITAMENTO
ECO - CARDIACA	IN ACCREDITAMENTO
ECO - CAPO E COLLO	IN ACCREDITAMENTO
ECO - APPARATO URINARIO (RENE, VESCICA, URETERI)	IN ACCREDITAMENTO
ECO - GINECOLOGICA (OVAIE, TUBE, UTERO) PER VIA SOVRAPUBICA O TRANSAVAGINALE	IN ACCREDITAMENTO
ECO - TESTICOLARE	IN ACCREDITAMENTO
ECO - SCROTALE	IN ACCREDITAMENTO
ECO - TIROIDEA	IN ACCREDITAMENTO
ECO - TRANSRETTALE (PROSTATICA)	IN ACCREDITAMENTO

ECO - ANCHE (NEONATI)	IN ACCREDITAMENTO
DOPPLER VASCOLARE	IN ACCREDITAMENTO
ECODOPPLER	IN ACCREDITAMENTO
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI INF/SUP	IN ACCREDITAMENTO
ECOCOLORDOPPLER PER TRON- CHI (TSA)	IN ACCREDITAMENTO
ECOCOLORDOPPLER VENOSO ARTI INF/SUP	IN ACCREDITAMENTO
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO + VENOSO	IN ACCREDITAMENTO

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

BIOLOGI

Dr.ssa Angela Nardella

Biologo

Dr.ssa Maria Pelullo

Biologo

Dr. Simone Mancini

Biologo



La Medicina di Laboratorio è la disciplina che studia, attraverso campioni biologici, i parametri fisico-chimici, allo scopo di fornire informazioni per la diagnosi, la terapia, la prevenzione ed il monitoraggio delle malattie. Per gli esami di Laboratorio non c'è bisogno di prenotare. Basta presentarsi all'Accettazione con:

- richiesta redatta dal Medico di Medicina generale sul ricettario regionale (ricetta medica),
- documento d'identità,
- tessera sanitaria.

È consigliabile telefonare alla Casa di Cura per ricevere informazioni sulla preparazione necessaria (ad esempio, per eseguire le analisi del sangue bisogna essere a digiuno da dodici ore).

Orario per i prelievi

dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 10.00

Ritiro risultati degli esami di Laboratorio

Tutti i giorni presso l'Accettazione della Casa di Cura

NEUROLOGIA

MEDICI

Dr. Giacomo Losavio

Specialista in Neurologia

È la branca della Medicina che studia le patologie del Sistema Nervoso e si occupa della prevenzione, diagnosi e cura delle più importanti patologie neurologiche, incluso le cefalee, i disturbi del sonno e le sindromi ansioso - depressive.

LE PRESTAZIONI:

VISITA NEUROLOGICA	IN AUTORIZZAZIONE
ELETTROMIOGRAFIA	IN AUTORIZZAZIONE
ELETTROENCEFALGRAMMA	IN AUTORIZZAZIONE
POTENZIALI EVOCATI (ARTO SUPERIORE/ ARTO INFERIORE)	IN AUTORIZZAZIONE

ORTOPEDIA

MEDICI

Dr. Domenico Borsetti

Specialista in Ortopedia e Fisiatria

Ramo della Medicina che ha per oggetto lo studio e la cura delle patologie congenite o traumatiche di ossa e articolazioni, legamenti, tendini, muscoli e nervi.

LE PRESTAZIONI:

VISITA ORTOPEDICA	IN ACCREDITAMENTO
INFILTRAZIONI	IN ACCREDITAMENTO

OTORINOLARINGOIATRIA

MEDICI

Dr. Domenico Ciliberti

Specialista in Otorinolaringoiatria

Dr. Francesco di Taranto

Specialista in Otorinolaringoiatria

La disciplina chirurgica specialistica che si occupa del trattamento medico e chirurgico delle patologie dell'orecchio, del naso, della faringe e delle altre strutture correlate della testa e del collo.

LE PRESTAZIONI:

VISITA OTORINOLARINGOIATRICA	IN ACCREDITAMENTO
------------------------------	-------------------

ESAME AUDIOMETRICO TONALE	IN ACCREDITAMENTO
ESAME IMPEDENZOMETRICO	IN ACCREDITAMENTO
ESAME VESTIBOLARE	IN ACCREDITAMENTO
RIMOZIONE TAPPO CERUME	IN ACCREDITAMENTO

UROLOGIA

MEDICI

Dr. Remo Romolo Di Girolamo

Specialista in Urologia

Branca della Medicina che si occupa della diagnosi e del trattamento di tutte le patologie a carico dell'apparato urogenitale maschile e dell'apparato urinario femminile.

LE PRESTAZIONI:

VISITA UROLOGICA	IN ACCREDITAMENTO
DOPPLER VASI SPERMATICI	IN AUTORIZZAZIONE
DILATAZIONE URETRALE	IN ACCREDITAMENTO
ECO-SCROTALE	IN ACCREDITAMENTO
ECO-TESTICOLARE	IN ACCREDITAMENTO
ECO-TRANSRETTALE (PROSTATICA)	IN ACCREDITAMENTO

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

- **telefonticamente**, con il numero di **Whatsapp** dedicato alle prenotazioni: **351.8834496**
- **di persona**, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 19.00, il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00, presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) che si trova al piano rialzato della Casa di Cura;
- **online**, attraverso l'apposito link, al quale si può accedere dal sito web www.villaigea.net, cliccando, successivamente, alla sezione "Ambulatori", quindi, ulteriormente cliccando alla sezione "Come prenotare", e, a questo punto, sul link dedicato.
- **online**, attraverso l'apposito indirizzo email: prenotazioni@villaigea.net

Per prenotare una visita

[351.8834496](tel:351.8834496) solo messaggi WhatsApp

www.villaigea.net

prenotazioni@villaigea.net

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della prestazione sono necessari:

- ricevuta di pagamento,
- documento d'identità,
- tessera sanitaria,
- il foglio di prenotazione,
- richiesta redatta dal Medico di Medicina generale sul ricettario regionale (ricetta medica),
- eventuale documentazione sanitaria precedente.

Non è necessaria, invece, la richiesta del Medico di Medicina generale se il Paziente usufruisce di Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali in autorizzazione, quindi a pagamento.

COME PAGARE

Prima di presentarsi alla prestazione bisogna recarsi alla Cassa (piano rialzato, vicino al CUP) per corrispondere la tariffa prevista.

Per le prestazioni in accreditamento con il SSN, il cittadino pagherà, secondo il tariffario vigente, fino ad un importo massimo di € 36,15 per ciascuna ricetta del Medico. Ogni richiesta non può contenere più di otto prestazioni per ciascuna branca specialistica, mentre, per terapia fisica e riabilitazione, fino a tre cicli;

I Pazienti esenti, a seconda del tipo di esenzione, pagheranno quanto stabilito dalle norme nazionali e regionali.

Per le prestazioni e servizi autorizzati, il Paziente pagherà completamente la prestazione, secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Orari Cassa

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 08.00 alle 19.00

Sabato dalle ore 08.00 alle 14.00

COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto viene generalmente consegnato alla fine della prestazione. Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il referto può essere recapitato alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura;
- Invio al domicilio del richiedente;
- Invio a mezzo e-mail.

4.3. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Presso la Casa di Cura non è presente una sede di Associazioni di Volontariato ma, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è possibile ottenere l'elenco di quelle presenti a Foggia - con indirizzi e recapiti telefonici, cui è possibile rivolgersi per informazioni ed eventuale supporto riguardo alla propria tutela.

4.4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

La Cappella per i Pazienti di fede cattolica si trova sul retro della Casa di Cura.

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da un sacerdote disponibile al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei sacramenti, previa richiesta al Personale Infermieristico.

I ricoverati di religioni diverse dalla cattolica possono richiedere l'assistenza religiosa, fornendo alla Caposala le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

4.5. ONORANZE FUNEBRI

E' assicurato il rispetto della tradizione e degli usi in caso di decesso del Paziente, per ogni fede religiosa.

Inoltre, vi è la possibilità di Onoranze Funebri consone alle convinzioni etiche, compresa la possibilità per i congiunti d'intervenire personalmente nella ricomposizione della salma, secondo il rito di appartenenza.

ORARIO DELLA *RECEPTION*

La Casa di Cura ha un punto informativo (*Reception*) situato nell'ingresso principale, dove è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze, sui servizi presenti nella Casa di Cura e sul ritiro dei referti.



SPORTELLI BANCARI/BANCOMAT

Unicredit Banca Di Roma Spa
VIA VITTIME CIVILI, 120
tel: 0881 747974

PUNTI DI RISTORO

Al piano terra della Casa di Cura sono presenti dei distributori automatici di alimenti e bevande.

Per altre esigenze è possibile rivolgersi ai seguenti esercizi:

Bar Coffee Break
Via Vittime Civili, 111
tel: 0881 741306

Bar Shell
Viale Ofanto ang. Via Vittime Civili
Tel: 0881 7111225

GIORNALI, RIVISTE E ACCESSORI PER LA CURA DELLA PERSONA

Le edicole e vari negozi sono disponibili su Via Vittime Civili e su Viale Ofanto.

Inoltre, è possibile acquistare i giornali, le riviste e gli accessori per la cura della persona direttamente dalla camera di degenza.

Per maggiori informazioni, l'Ospite può rivolgersi al Personale del Reparto.

PARCHEGGI

Excelsior S.R.L. Garage
71121 Foggia (FG)
VIA SAVERIO POLLICE, 2
tel: 0881 713631

DOVE ALLOGGIARE

Per i familiari dei Pazienti vi è la possibilità di pernottare a tariffa agevolata presso il Bed & Breakfast “Attico Volta”, oppure il Bed & Breakfast “Ai 2 Passi”.

L’Utente può prenotare chiamando il numero 349.0933384.

Bed & Breakfast “Attico Volta”

Via Alessandro Volta, n. 1

71121 Foggia (FG)

www.atticovolta.com

Bed & Breakfast “A 2 Passi”

Viale XXIV Maggio, n. 98

71121 Foggia (FG)

www.a2passida.it

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE E LINGUISTICA

E’ possibile usufruire, nella struttura, di un servizio di mediazione culturale a chiamata, nonché dell’assistenza linguistica (interpretariato). L’obiettivo è quello di promuovere e facilitare l’accesso dei Cittadini stranieri alla struttura, attraverso l’aiuto di un mediatore culturale, nonché di un interprete.

Il mediatore, agendo con imparzialità, utilizza il proprio patrimonio di conoscenza e la capacità di gestione delle relazioni interpersonali, cercando di rimuovere le barriere linguistiche e culturali, per rappresentare, nel modo migliore possibile, i bisogni dei Cittadini stranieri agli Operatori Sanitari aziendali e far comprendere i contenuti dell’assistenza e i servizi e le diverse disposizioni che regolano le attività della Casa di Cura.

È possibile attivare il servizio di mediazione, o di interpretariato su prenotazione, rivolgendosi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico della struttura al numero 0881.742958.

6. COMFORT

TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

La maggior parte delle camere è a 2 posti letto, le rimanenti singole, a 3 o a 4. Le stanze a due letti sono dotate di bagno privato. Altri bagni sono equamente distribuiti in modo da assicurare a tutti i degenti il comfort necessario.

Tutte le camere dispongono di impianto a luce diffusa, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale e armadio guardaroba. Inoltre, sono dotate anche di TV e poltrona letto per un eventuale accompagnatore.



SEGNALETICA

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi, aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite.

Colori diversi connotano i diversi piani della struttura, facilitando il riconoscimento dei luoghi, stimolando la memoria e umanizzando gli ambienti.

TELEFONARE

È possibile comunicare con un Paziente ricoverato telefonando al numero 0881.742958. I Pazienti possono ricevere telefonate a tutte le ore, tranne che durante la visita medica.

Il Personale della Casa di Cura non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei Pazienti.

L'uso dei telefoni cellulari è consentito esclusivamente nelle aree di attesa, atri e corridoi o in spazi analoghi.

CAMERE A PAGAMENTO

Le camere a pagamento sono sei, ognuna dotata di due posti letto con bagno privato. La camera è a disposizione di un solo Paziente ed un familiare² può anche pernottarvi.

La richiesta della camera a pagamento deve essere segnalata nel momento in cui si prenota il ricovero.

Il pagamento è dovuto soltanto per la sistemazione alberghiera in camera singola.

Le prestazioni sanitarie sono fornite a tutti i Pazienti con la stessa qualità e nella stessa quantità.

PASTI

I pasti sono preparati nella cucina della Casa di Cura, nel rispetto delle procedure per la sicurezza alimentare (H.A.C.C.P.) e distribuiti con speciali carrelli termici che ne garantiscono l'igiene. È possibile scegliere fra un menù principale e uno alternativo, che prevedono ogni giorno pietanze diverse; il Personale addetto si informerà sulle preferenze dei Pazienti.

Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici affidati alle competenze del Biologo Nutrizionista, Dr. Simone Schinco.

Colazione: dalle ore 8.00 alle ore 8.30

Pranzo: dalle ore 11.30 alle ore 12.30

Cena: dalle ore 17.45 alle ore 18.30

ORARI DI VISITA

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici negli orari seguenti:

Dal lunedì alla domenica dalle ore 18.30 alle ore 19.30

Il sabato e la domenica dalle ore 12.30 alle ore 13.30

18.30 alle 19.30

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Responsabile del reparto o da una persona da lui delegata. È vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.



VISITA MEDICA

La visita medica viene eseguita normalmente dalle ore 9.00 alle 12.00. Durante la visita non è ammessa la presenza di alcun estraneo nel reparto.

L'assistenza Medica ed Infermieristica è assicurata nelle 24 ore ed è supportata da un servizio di reperibilità dell'*equipe* chirurgica e dei servizi diagnostici.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno della Casa di Cura diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati.

Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza. Anche la divisa può aiutare a riconoscere le diverse qualifiche professionali:

- i Medici solitamente indossano il camice e/o la divisa;
- il Coordinatore Infermieristico (Caposala) indossa la divisa bianca con profilo Lilla;
- gli Infermieri indossano la divisa bianca con profilo azzurro;
- il Personale addetto alle attività di supporto e alberghiere indossa la divisa interamente celeste;
- i Tecnici e gli Infermieri dei servizi (Diagnostica per Immagini, o diagnostica in genere) indossano la divisa interamente blu;
- i Medici di Sala Operatoria e gli Infermieri di sala usano la divisa interamente blu.

7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale Sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione.

L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata.

MATERIALE INFORMATIVO

La Casa di Cura provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

CONSENSO INFORMATO



CHE COS'È

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve esprimere il proprio consenso: deve confermare di essere d'accordo ad eseguire la prestazione. Per poter decidere in modo consapevole,

il Medico deve dare al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

A COSA SERVE

Il Consenso Informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute. È, quindi, espressione dell'autonomia della persona e della libertà individuale.

DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso è espresso in forma scritta ed è obbligatorio nei casi previsti dalla Legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'esame clinico o la terapia medica possono comportare gravi rischi per la salute della persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.).

I NOSTRI PROFESSIONISTI AL VOSTRO SERVIZIO

Tutti i Medici e gli Infermieri di *Villa Igea* sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

RISERVATEZZA E PRIVACY

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di *privacy*, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Al momento del ricovero vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il consenso per il trattamento dei dati personali. Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di Legge e Regolamento ecc.), i soggetti ai quali i

dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice *privacy*. Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi in base alle norme vigenti per quanto di competenza all' Azienda Sanitaria Locale, all'Autorità Giudiziaria e ad altri Enti destinatari per Legge e Regolamenti;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza in Casa di Cura in occasione del ricovero.

CARTELLA CLINICA

La Cartella Clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito).

E' possibile richiedere la copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo che si può ritirare presso l'Ufficio Accettazione della struttura o stampandolo direttamente sul sito web.

L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della Cartella Clinica:

- urgente, entro 7 gg. con documentazione disponibile € 32,00 iva compresa;
- ordinaria, entro 30 gg. € 22,00 iva compresa da pagare all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

La richiesta può essere inoltrata via email, all'indirizzo ufficioricoveri@villaigea.net allegando:

- La copia di un documento di riconoscimento del Paziente,
- la copia della ricevuta del Bonifico Bancario,
- modulo di richiesta copia cartella clinica compilato.

Per la consegna a persona diversa dall'interessato occorre una delega firmata dal titolare della cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato.

La richiesta può essere presentata anche da un erede certificato o da legale rappresentante.

La Cartella può essere inviata al domicilio del richiedente con raccomandata A/R : in questo caso spese postali sono a carico dell'interessato.

La copia della Cartella Clinica può essere recapitata alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura;
- Invio al domicilio del richiedente (le spese postali sono a carico dell'interessato);
- Invio a mezzo e-mail.

CERTIFICATO DI RICOVERO E/O DIMISSIONE

I certificati di ricovero e di dimissione sono rilasciati all'interessato o ad un Suo delegato dall'Ufficio Accettazione Ricoveri.

La Casa di Cura offre la possibilità di rilascio della lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta. Tale richiesta può essere inoltrata presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico / Caposala.

DIMISSIONI

Il giorno della dimissione viene stabilito dal Medico di Reparto, di regola con breve anticipo, comunque sufficiente perché il Paziente possa avvertire i suoi familiari.

Al momento della dimissione sarà consegnata al Paziente una lettera destinata al suo Medico di Medicina Generale, contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare. Viene anche indicata la data stabilita per la visita di controllo gratuita (se effettuata nei 30 giorni successivi alla dimissione).

I Medici della Casa di Cura che hanno seguito il Paziente durante la degenza rimangono a disposizione del Medico di Medicina generale per tutte le informazioni necessarie.

Inoltre, su richiesta del Paziente è possibile inviare il referto e la lettera di dimissioni al Medico di Medicina Generale, attraverso la condivisione telematica dei dati clinici (a mezzo mail).

8. ULTERIORI INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai Cittadini presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Per maggiori informazioni, l'Utente è pregato di consultare la pagina 68.

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione del miglioramento su cui tutta la Casa di Cura è impegnata. Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la Casa di Cura ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettino i bisogni e le condizioni del Cittadino.



Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per il ricovero programmato (Chirurgia Generale)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato (Medicina Generale)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 9 giorni
Tempo di attesa per interventi chirurgici	Tempo fra ricovero ed operazione chirurgica	Tempo medio: 1,4 giorni
Tempo di attesa per dimissione post-operatoria	Tempo fra l'operazione e la dimissione	Tempo medio: 2,6 giorni

Tempo di attesa per prestazioni specialistiche	Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 7 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Tempo medio Radiografie: 2 giorni TAC: 4 giorni
Tempo di attesa rilascio cartella clinica urgente	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo massimo: 7 giorni
Tempo di attesa rilascio cartella clinica ordinaria	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo massimo: 30 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo: 7 giorni

COMPRESIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLA INFORMAZIONI

La Casa di Cura si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'Utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico,
- segnaletica evidente e comprensibile,

- linee telefoniche dedicate,
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami,
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati,
- esistenza di una scheda informativa sulle Associazioni di Volontariato e Tutela.

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

La Casa di Cura si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un Utente deve fare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a:

- esistenza di un centro telefonico di prenotazione (CUP);
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (URP);
- possibilità di chiedere informazioni o presentare il reclamo per telefono o per e-mail.

ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L'accoglienza in ospedale è un momento fondamentale dell'esperienza dell'Utente. La Casa di Cura si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale	Verifica della soddisfazione dell'Utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

COMFORT E PULIZIA

La Casa di Cura si impegna a mettere a disposizione dell'Utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa.

Si impegna, inoltre, a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.).

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno della Casa di Cura	Numero di reparti in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di reparti	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menu

Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	100%
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Villa Igea si impegna a garantire all'Utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto. La Casa di Cura garantisce, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della *privacy* e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti	Risposte positive	70% di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente

2. PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, la Casa di Cura si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a:

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet www.villaigea.net;

- predisposizione di una Guida per il Paziente ricoverato, un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica;
- redazione di Schede per il Paziente differenziate per patologia contenenti informazioni sull'intervento chirurgico e sul pre- e post-operatorio;
- redazione di Schede per il Paziente differenziate per esame diagnostico contenenti informazioni sulla preparazione all'esame, sugli accertamenti propedeutici, ecc.

TELEMEDICINA

La *Casa di Cura Villa Igea* ha attivato un sistema di Telemedicina per offrire ai Pazienti un servizio di qualità superiore. La Telemedicina consiste nella trasmissione veloce di informazioni scientifiche tra Medico e Cittadino o tra addetti ai lavori, attraverso sistemi di comunicazione di tipo telematico/informatico.

Questo sistema permetterà alla struttura di rispondere con tempestività alle esigenze diagnostiche, di fornire una risposta valida ai malati cronici, di favorire l'aggiornamento scientifico e di incrementare la collaborazione tra diverse strutture sanitarie.

Sarà anche possibile, per un Medico, effettuare la diagnosi su un Paziente che non è fisicamente nello stesso posto del Medico, attraverso la trasmissione a distanza di dati prodotti da strumenti diagnostici.

Nel caso di patologie rare sarà possibile usufruire di consulti specialistici a distanza, riducendo al minimo i disagi del viaggio ed i relativi costi.

3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, la *Casa di Cura Villa Igea* utilizza i seguenti strumenti di verifica:

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Questionari autocompilati per la rilevazione campionaria della percezione dell'Utente.

INDICATORI DI MONITORAGGIO

Elaborazione dati del CUP.

RISCONTRI E VERIFICHE DELLE AZIONI PREVISTE

Presenza di un Registro dei ricoveri ospedalieri ordinari consultabile dagli Utenti (salvo il principio di salvaguardia della riservatezza sulla malattia) e dai Medici di Medicina Generale.

Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.

Indagini retrospettive e prospettiche.

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, punto d'incontro tra la struttura ed il Cittadino, è stato istituito al fine di assicurare agli Utenti accoglienza, tutela e partecipazione ai servizi sanitari.

Alcune fra le principali attività svolte dall'URP sono quelle di facilitare l'accesso ai servizi sanitari, fornendo informazioni sugli stessi, collaborare con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi di Tutela, raccogliere suggerimenti, segnalazioni e/o reclami degli Utenti, per trasmetterli all'interno della Struttura.

Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

L'URP si trova al piano rialzato della *Casa di Cura Villa Igea*, in Via Vittime Civili, 112.

La Responsabile è la Signora Maria Rosaria Penta.

Orari di apertura

L'URP è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle 13.00.

Contatti

0881.742958

mrosaria.penta@villaikea.net

RECLAMI

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti.

L'URP provvede a dare immediata risposta all'Utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'Utente.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Casa di Cura o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'Utente, distribuito presso l'URP;
- Segnalazione tramite telefono, fax o e-mail all'URP;
- Colloquio diretto o telefonico con il Personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione.

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti³.

Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

La Casa di Cura può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

³ Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

FORME DI RIMBORSO

Nel caso si rilevi un'inosservanza dell'obbligo di effettuazione della prestazione prenotata, la Casa di Cura rimborsa totalmente la prestazione emettendo il relativo documento contabile.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

3. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE



I DIRITTI

Articolo 1

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Articolo 2

Durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale *Lei*.

Articolo 3

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Articolo 4

Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima

di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione di retta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Articolo 6

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Articolo 7

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Articolo 8

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

Articolo 1

Il Cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, tecnico e con la Direzione della Sede Sanitaria in cui si trova.

Articolo 2

L'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 3

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Pazienti. Si ricorda, inoltre, che per motivi

igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al Personale Medico del Reparto.

Articolo 7

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Articolo 8

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

Articolo 9

E' dovere rispettare il riposo, sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

Articolo 10

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

Articolo 11

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole dis-servizio per tutta l'utenza.

Articolo 12

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo13

Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Reparto ed il benessere del Cittadino malato.

Articolo14

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i Cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

ALLEGATO N. 1 - SCHEDA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

SCHEDA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

- **SUGGERIMENTI**
- **SEGNALAZIONI**
- **RECLAMI**

(Indicare il Reparto di riferimento)

Con l'indicazione delle proprie generalità, si autorizza il trattamento dei dati personali.

Nel rispetto del D. Lgs 101/2018, si informa che i dati saranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.

Si ringrazia per la collaborazione.

Indicare le proprie generalità soltanto nel caso in cui desideri ricevere una risposta.

Luogo e data _____

Firma

Procedura per la raccolta delle denunce, dei reclami e suggerimenti

La denuncia o il reclamo, può essere presentato o dal soggetto interessato, o da un parente o da un'associazione di volontariato, accreditata presso la struttura o da un'associazione di tutela dei diritti dell'ammalato.

Gli esposti dovranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto e del comportamento lesivo dei propri diritti ai sensi dei D.L. n. 592/92 e successive modificazioni.

Gli utenti esercitano il proprio diritto tramite

- *lettera in carta semplice o fax indirizzato al Direttore Sanitario spedita o immessa in un apposito raccogliitore collocato presso la l'Accettazione;*
- *compilazione di apposito modello ritirato presso l'URP ed imbucato nella cassetta collocata presso l'Accettazione;*
- *colloquio diretto con il responsabile dell'URP, o il Direttore Sanitario o Suo delegato.*

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria interesserà la Direzione Sanitaria per l'acquisizione di tutti gli elementi necessari, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

L'URP risponderà all'Utente con la massima celerità e comunque non oltre i 7 gg dal ricevimento dell'esposto, salvo casi debitamente motivati che richiedano un tempo più lungo. Tale risposta sarà inviata per conoscenza al Direttore Sanitario ed al Responsabile di Raggruppamento del rispettivo Reparto, o al Medico di Riferimento se il reclamo riguarda le prestazioni Ambulatoriali o i Day Service, i quali attiveranno iniziative tese alla correzione di eventuali disservizi.

ALLEGATO N. 2 - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora/e,

Le chiediamo, cortesemente, di esprimere la Sua opinione ed ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dell'assistenza ricevuta.

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario verranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza e Lei non potrà in alcun modo essere identificata/o.

Metta una croce (X) nella casella che più si avvicina al Suo modo di vedere.

Dia una sola risposta per ciascuna domanda.

Grazie della Sua preziosa Collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr. Bruno Masino)

LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA: IN GENERALE

1. Consideri complessivamente l'esperienza di ricovero. Come valuta, in generale, la qualità dei servizi che ha ricevuto?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguaata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE DEL REPARTO

2. Nel complesso, sulla base della Sua esperienza, che valutazione dà al Personale?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguaata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

3. Come valuta il Personale Medico per gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Gentilezza e cortesia nei rapporti						
b) Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti, familiari)						
c) Informazioni						

4. Come valuta il Personale Infermieristico per gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Gentilezza e cortesia nei rapporti						
b) Disponibilità prontezza nel rispondere alle sue esigenze						

c) Vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio						
d) Disponibilità a dare spiegazioni/informazioni						

5. Ha ricevuto terapia quando ha avuto dolore fisico?

- Sì
- No

5. a) Se sì, come valuta la terapia del dolore che ha ricevuto?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

6. Nel complesso, come valuta le informazioni che il Personale Le ha fornito?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

LA VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

7. Come valuta, complessivamente, l'Organizzazione della Casa di Cura Villa Igea?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

--	--	--	--	--	--

8. Come valuta l'organizzazione del ricovero per ciascuno degli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
Gestione della lista di attesa per il ricovero prenotato						
Collaborazione e collegamento tra servizi e reparti di cui ha avuto bisogno						

Informazioni ricevute dal reparto prima del ricovero (sole se prenotato)						
--	--	--	--	--	--	--

9. Come valuta il tempo trascorso tra l'ingresso in reparto ed il momento in cui si sono occupati del Suo caso?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

10. Come valuta, nel complesso, gli ambienti (camere, corridoi, altri locali) del Reparto?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

11. Come valuta, nel complesso, gli ambienti per quanto concerne gli aspetti qui elencati?

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Qualità e cura degli ambienti						
b) Pulizia degli ambienti (stanze, corridoi esclusi bagni)						
c) Pulizia dei bagni						

d) Numero e disponibilità dei bagni e docce						
e) Temperatura nelle stanze						
f) Tranquillità, silenzio in reparto						

LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI CONTORNO (CIBO, SERVIZI IN CAMERA, COMFORT)

12. Come valuta, nel complesso, i servizi forniti in reparto che non riguardano le cure e le terapie (es. cibo, tv)?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata

	Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguata	Molto adeguata	Del tutto adeguata
a) Qualità dei pasti						
b) Quantità del cibo						
c) Possibilità di scelta del menù						
d) Comodità dei letti						
e) Orari dei pasti						

13. Come valuta i servizi di contorno per gli aspetti qui elencati?

LA VALUTAZIONE DELLA *PRIVACY* E PERCEZIONE DI SALUTE

14. Come valuta il rispetto della Sua *privacy* durante il ricovero (nel comunicare informazioni riservate, nello svolgere operazioni delicate al letto nella stanza, insieme ad altri pazienti)?

Del tutto inadeguata	Molto inadeguata	Inadeguata	Adeguate	Molto adeguata	Del tutto adeguata

15. Ritiene che le Sue condizioni di salute siano cambiate in seguito al ricovero?

1. Il problema è stato completamente risolto;
2. Il problema è stato risolto solo in parte;
3. Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un peggioramento;
4. Il problema è peggiorato.

16. Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

1. Migliore di come me lo aspettassi;
2. Come me lo aspettavo;
3. Peggioro di come lo aspettassi.

17. Come va, in generale, la Sua salute?
(dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore)

SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA

CHI COMPILA IL QUESTIONARIO

18. Chi risponde al questionario?

1. Utente/Paziente
2. Familiare
3. Altra persona

19. Sesso

1. Femmina
2. Maschio

20. Età _____

21. Titolo di studio conseguito:

1. Nessun titolo
2. Licenza elementare
3. Licenza di Scuola Media Inferiore
4. Diploma o qualifica di Scuola Media Superiore
5. Laurea o Post Laurea

22. Condizione:

1. Occupato
2. In cerca di occupazione
3. Casalinga
4. Studente
5. Inabile al lavoro
6. Pensionato
7. Altro (specificare) _____

23. Residenza:

1. Provincia di Foggia
2. Altra Provincia della Regione Puglia
3. Altra Regione Italiana
4. Altro Stato (specificare) _____

24. Nazionalità:

1. Italiana
2. Altra (specificare) _____

25. Stato civile:

1. Celibe/nubile
2. Coniugata/o
3. Separata/o
4. Divorziata/o
5. Vedova/o

26. Vive solo?

1. Sì
2. No

27. Se no, quante persone vivono con Lei?



GRUPPO SALATTO

CASA DI CURA
PROF. BRODETTI
VILLA IGEA