

CASA DI CURA PRIVATA VILLA ESTHER S.R.L.

BOJANO

CARTA DEI SERVIZI

MARZO 2018

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Privata "Villa Esther" S.r.l. è stata fondata nel 1967 dal dottor Gino Di Biase ed è ormai una realtà ben consolidata della sanità della ASREM - zona territoriale di Campobasso e più in generale della Regione Molise.

Ubicata nel centro di Bojano, in via Gino di Biase n. 18, la Casa di Cura è un'istituzione sanitaria, che eroga prestazioni di diagnosi e cura per il Servizio Sanitario Nazionale in regime di degenza ospedaliera e prestazioni diagnostiche e terapeutiche di tipo ambulatoriale.

Vista la sua collocazione geografica nel centro cittadino è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, dista circa 100 metri dalla locale stazione ferroviaria e circa 500 mt dalla stazione delle autolinee.

Chi arriva invece in automobile ha la possibilità di parcheggiare sia nel perimetro interno della Casa di Cura sia nei parcheggi pubblici adiacenti alla struttura.

Nel corso degli ultimi anni la struttura è stata notevolmente ampliata volumetricamente con la costruzione di un nuovo blocco, pur mantenendo invariata la capacità di degenza.

E' stato ampliato e ristrutturato il reparto operatorio, è stato inoltre ristrutturato il fabbricato preesistente onde consentire una più consona distribuzione degli spazi destinati al poliambulatorio e per abolire completamente le barriere architettoniche per i portatori di handicap.

La Casa di Cura è dotata di 74 posti letto accreditati suddivisi in tre unità operative: Chirurgia generale, Medicina generale e Recupero e Riabilitazione funzionale. Nell'unità operativa di Chirurgia generale sono presenti moduli di Ortopedia, Oculistica e Urologia.

La Casa di Cura è dotata, inoltre, dei seguenti servizi: diagnostica per immagini (radiologia digitale - TAC spirale - diagnostica ecografica - mammografia - ortopantomica dentaria) e laboratorio di analisi; è, inoltre, operante un poliambulatorio con specialità mediche, e chirurgiche tra cui Cardiologia, Fisiopatologia respiratoria, Ortopedia, Chirurgia generale, Endoscopia, Urologia, Oculistica.

La Casa di Cura garantisce, attraverso la propria organizzazione delle aree di degenza, dei servizi ed ambulatori e con il coordinamento delle attività da parte del direttore sanitario, il massimo della sicurezza nell'ambito delle patologie trattate, perseguendo un obiettivo di massima qualità nelle cure al malato, nelle migliori possibili condizioni ambientali, e nel rispetto della persona, proponendosi di ovviare a quei motivi di spersonalizzazione che spesso possono insorgere in ambienti di ricovero e cura.

Sommario

MISSION AZIENDALE	4
VISION AZIENDALE	4
VALORI	5
Principi fondamentali	5
POLITICA PER LA QUALITA'	6
Obiettivi della qualità	7
ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	10
Unità Operative di degenza	10
U.O. Medicina Generale	11
U.O. Chirurgia generale	11
U.O. Recupero e Riabilitazione funzionale.....	12
Tipologie di Ricovero	13
Chirurgia Ambulatoriale Complessa	13
Servizi per l'area di degenza ed ambulatoriali	14
Laboratorio analisi	14
Servizio di diagnostica per immagini	14
Servizio di anestesia	15
Il poliambulatorio	17
Determinazione della tariffa nella erogazione dei servizi.....	17
Prestazioni e servizi a pagamento.....	17
Modalità di accesso al ricovero.....	18
Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa	19
Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni ambulatoriali	20
Servizio di assistenza religiosa.....	21
Informazioni	21
Informazioni durante il Ricovero ospedaliero.....	21
Informazioni riguardanti i Servizi ambulatori	23
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	24
Reclami	24
STANDARD DI QUALITA' , IMPEGNI E INDICATORI	25

MISSION AZIENDALE

La Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è una struttura sanitaria privata, la cui missione consiste nell'offrire risposte adeguate ai reali bisogni sanitari dei cittadini mediante l'attività di ricovero (diagnosi e cura) e prestazioni ambulatoriali polispecialistiche di tipo clinico e strumentale.

L'impegno della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è quello di accogliere il paziente come persona nella sua integrità e costruire per lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute, creando valore pubblico.

L'attività della struttura è inserita nel contesto del Servizio Sanitario Nazionale ed è integrata con il servizio pubblico in modo da offrire ai pazienti residenti nella Regione Molise e nelle altre regioni d'Italia opportunità diagnostiche terapeutiche di ottimo livello, assistenza di pari qualità con caratteristiche ambientali di buon comfort alberghiero.

VISION AZIENDALE

La Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è una struttura sanitaria che ha l'obiettivo di produrre salute e benessere per il paziente e i suoi familiari. Questo obiettivo è perseguito con un continuo investimento in: cultura, sviluppo della tipologia delle attività, dotazioni strutturali e tecnologiche, capacità di innovazione organizzativa.

Investire in cultura significa investire sullo sviluppo della professionalità, orientata ad integrare il paziente e il suo contesto, sulla costante ed organica integrazione tra formazione ed assistenza, sulla ricerca assistenziale.

Sviluppare la tipologia di attività, l'innovazione e l'organizzazione significa investire su un'attività di alta specializzazione, in grado di integrarsi con le esigenze del territorio attraverso una tecnologia sanitaria all'avanguardia al servizio degli operatori, del paziente e del sistema delle cure primarie. Significa investire su accoglienza e comfort per i pazienti e visitatori, sul continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali di eccellenza, sulla ricerca della qualità totale e sulla creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.

La Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è guidata da principi che fanno riferimento all'etica umana e professionale e alla salute come diritto fondamentale riconosciuto dalla carta costituzionale.

VALORI

La Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. si impegna nella crescita e diffusione dei propri valori aziendali che ha individuato in:

- centralità del paziente
- radicamento nella città e sul territorio
- crescita umana e professionale
- collaborazione

Principi fondamentali

I principi fondamentali di riferimento per l'erogazione dell'assistenza nella Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. sono:

EGUAGLIANZA: come previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana, nel fornire assistenza non si fa distinzione di razza, ceto, sesso, lingua, convinzioni religiose e politiche.

IMPARZIALITA': tutte le cure prestate sono quelle idonee alla singola persona e prescindono da qualsiasi motivazione personale. Sono ispirate unicamente da criteri scientifici, deontologici ed umani secondo obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA': i servizi e l'assistenza sanitaria sono garantiti nella continuità e regolarità. Anche nel caso di disguidi tecnici od organizzativi, la struttura si impegna a completare le prestazioni già iniziate.

DIRITTO DI SCELTA: è un diritto del cittadino, così come stabilito dalla Legge 502/92, scegliere liberamente il luogo di cura.

PARTECIPAZIONE: sono graditi i suggerimenti degli utenti su come migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi, fermo restando che ogni cittadino può operare controlli sull'organizzazione attraverso le organizzazioni che lo rappresentano.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: la Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è impegnata a garantire i migliori risultati terapeutici nei tempi e nei modi tecnicamente più corretti, con la massima attenzione per le condizioni fisiche, psicologiche, sociali ed umane di ciascuno.

POLITICA PER LA QUALITA'

Nell'erogazione del servizio offerto ai propri pazienti/utenti, la Casa di Cura si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Direzione della Casa di Cura è convinta che sia necessario tenere in costante considerazione le esigenze e le aspettative dei pazienti per riuscire a fornire un servizio efficace ed efficiente e garantire con continuità la soddisfazione dell'utenza.

Adottare strategie gestionali in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni fornite è sicuramente il metodo più indicato per ottenere la completa soddisfazione dei pazienti.

A tal fine, la Casa di Cura intende perseguire con costanza ed impegno i seguenti obiettivi:

- operare ed adottare decisioni ispirate da criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti, anche attraverso la corretta applicazione del Modello di Organizzazione e gestione conforme al D.lgs 231/2001;
- raccogliere sistematicamente le osservazioni e i reclami degli utenti, al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento;
- sviluppare un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio come base per la definizione delle priorità di intervento per il miglioramento della struttura gestionale;
- realizzare adeguate attività di formazione per il personale mirate a diffondere i concetti di base sulla Qualità e la relativa Normativa.
- sviluppare un sistema informativo completo e trasparente nei confronti di utenti, operatori sanitari, organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, che illustri in modo chiaro i servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate e gli standard di qualità dei servizi.
- Garantire ai pazienti la disponibilità delle risorse aziendali per il miglioramento del comfort del servizio e la sicurezza delle prestazioni;
- Aumentare la motivazione, la preparazione e l'addestramento professionale del personale aziendale attraverso l'ottimizzazione dello scambio di informazioni e della condivisione di obiettivi comuni all'interno dell'organizzazione
- Migliorare le prestazioni complessive dell'organizzazione, determinando e affrontando i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del paziente.

Obiettivi della qualità

La definizione di una Politica per la Qualità impone l'individuazione di obiettivi misurabili che costituiscano un parametro di valutazione per il Riesame del Sistema da parte della Direzione Aziendale e delle stesse unità operative interessate.

Gli obiettivi della qualità perseguiti dalla Direzione della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. sono:

- perseguire il continuo miglioramento dell'appropriatezza delle prestazioni;
- migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale e i collaboratori verso gli aspetti della Qualità e della Sicurezza;
- aumentare l'efficienza delle risorse aziendali diminuendo i costi impropri;
- identificare esigenze ed aspettative del paziente/utente per poter raggiungere la piena soddisfazione;
- perseguire il continuo miglioramento dei processi aziendali;
- massimizzare l'efficacia delle prestazioni in termini medico-sanitari;
- assicurare la disponibilità di un costante servizio diagnostico di supporto;
- espandere la gamma di servizi diagnostici erogabili all'interno della struttura;
- prevenire le infezioni ospedaliere;
- migliorare l'accesso ai servizi;
- Potenziare i servizi ambulatoriali.

Tutto ciò viene perseguito attraverso:

- Un'attenta gestione degli acquisti monitorata a livello aziendale;
- Un continuo monitoraggio della soddisfazione percepita e delle cause di insoddisfazione;
- Il continuo miglioramento della qualità dei servizi alberghieri;
- Il monitoraggio dei progressi ottenuti nei percorsi riabilitativi, misurati secondo strumenti validati;
- Una costante presenza di consulenti specialisti;
- La scelta di idoneo materiale e soluzioni organizzative per l'igiene e la profilassi degli ambienti,
- La riduzione dei tempi di attesa per il ricovero.

Gli obiettivi descritti sono perseguibili avendo come presupposti di base i seguenti criteri:

- La chiara definizione dei compiti e delle responsabilità del personale;
- La verifica della corretta applicazione delle procedure e i protocolli nell'intera rete dei processi aziendali;
- Il miglioramento continuo dell'organizzazione aziendale;
- La sistematica attività di riesame del Sistema Aziendale.

Gli obiettivi definiti risultano misurabili, coerenti con la Politica Aziendale e includono l'impegno al miglioramento continuativo, oltre che comprendere quelli necessari per soddisfare i requisiti dei servizi offerti; inoltre, resi noti e compresi nell'ambito dell'intera organizzazione, essi sono condivisi e sostenuti dalla Direzione Aziendale e perseguiti da tutti.

L'efficacia della politica aziendale, la verifica del grado di comprensione e di attuazione, quindi del perseguimento degli obiettivi è discussa durante le riunioni periodiche di riesame in funzione anche dei seguenti aspetti che potrebbero modificare l'attuale Sistema Aziendale:

Requisiti di legge

Opzioni tecnologiche, nuove metodologie e/o apparecchiature

Esigenze finanziarie e commerciali

Esigenze degli Stakeholder

Analisi dei Rischi connessi alla salute e alla sicurezza dei lavoratori

Eventuali incidenti e/o infortuni occorsi

Obiettivi e Traguardi di Sicurezza

La Direzione Aziendale ha deciso di gestire e ridurre i rischi per i lavoratori e collaboratori, pertanto in linea con la Politica del Sistema Aziendale, la Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. si impegna:

- Nell'utilizzo di materiale esente da pericoli per l'utilizzatore (o a minor rischio per lo stesso)
- Nel prevenire gli infortuni sul lavoro
- Nel pieno controllo dei rifiuti pericolosi
- In incontri formativi - informativi a tutti i dipendenti dell'azienda, nonché attività di addestramento per coloro che svolgono attività a rischio reale o potenziale
- Nel cercare costantemente la collaborazione delle pubbliche autorità e della comunità locale
- Nell'utilizzo delle migliori tecnologie esistenti, economicamente applicabili, connesse alle migliori forme di gestione in sicurezza
- Nel dare piena divulgazione alla politica aziendale per la sicurezza

Per essere una organizzazione attenta alle problematiche di sviluppo sostenibile la Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. ha formalmente

dichiarato di rispettare le seguenti esigenze dei diversi stakeholders

Comunità	Tutela della salute Trasparenza delle informazioni Rischi controllati e accettabili
Autorità	Rispetto delle leggi Sicurezza per i dipendenti Trovare nella Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. un interlocutore responsabile
Utenti	Informazioni sui servizi, sui prodotti e sulle apparecchiature utilizzate e sui rischi nell'uso
Fornitori	Vedere riconosciuto il livello di sicurezza controllato dei prodotti forniti
Dipendenti	Posto di lavoro sicuro Responsabilità sociale dell'impresa Cultura aziendale coerente con quella personale

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Unità Operative di degenza

L'area di degenza della Casa di Cura è distinta in tre Unità Operative:

- U.O. di Medicina generale (codice attività 26).
- U.O. di Chirurgia generale (codice attività 09) con moduli di: Ortopedia, Oculistica e Urologia.
- U.O. di Recupero e Riabilitazione funzionale (codice attività 56).

Il Responsabile dell'U.O. di Medicina Generale è il Dott. Domenico de Santis, specialista in geriatria.

Coadiuvano il Dott. De Santis nella gestione del reparto la Dott.ssa Donatella Mascia, specialista in geriatria ed il Dott. Vincenzo Salvatore; collabora nell'attività del reparto e nella gestione degli ambulatori specialistici afferenti all'area medica il dottore Giovanni Antonio Liucci (specialista in cardiologia). Il Medico Tutor dell'attività di Day Hospital dell'U.O. di Medicina è la Dott.ssa Angela Evangelista.

Il responsabile dell'U.O. di Chirurgia generale è il Dott. Antonio Silvestri, specialista in Chirurgia dell'apparato digerente ed endoscopia digestiva chirurgica; è coadiuvato dal Dott. Salvatore della Camera (Specialista in chirurgia generale e Urologia) in qualità di Aiuto e dal Dott. Carlo Pietrantuono (Specialista in Endocrino-chirurgia).

La Casa di Cura ha inoltre rapporti di consulenza con i dottori Dino Di Palma, Innocenzo Tucci, Nicola Iavicoli ed Ettore Iavicoli (specialisti in Chirurgia).

Il modulo di ortopedia è diretto dal dottor Stefano Di Nardo (specialista in ortopedia e traumatologia); collaborano con lui il dottor Antonio Caporaso e i dottori Marcello Presutti e Andrea De Vita, tutti specialisti in Ortopedia. Il modulo di oculistica è diretto dal dottor Carlo Guerrera (specialista in oculistica); collaborano con lui i dottori Claudio Iacobucci, Daniele Di Clemente, Isabella Formichelli e Manlio Mastrogioseppe, tutti specialisti in oculistica.

Il Dott. Salvatore Della Camera (specialista in Urologia) dirige il modulo di urologia.

Afferiscono all'U.O. di Chirurgia generale i seguenti ambulatori: Chirurgia Generale, Ortopedia, Urologia, Endoscopia digestiva, Oculistica.

Il responsabile dell'U.O. di Recupero e Riabilitazione funzionale è il Dott. Camillo Napolitano (specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione) coadiuvato dal Dott. Pietro Gravina (specialista in Fisiatria). Completano l'equipe 5 Terapisti della Riabilitazione, un consulente psicologo ed un'assistente sociale.

L'elenco completo delle figure professionali operanti presso la Casa di Cura è disponibile presso la direzione sanitaria della struttura.

U.O. Medicina Generale

All'U.O. di Medicina Generale afferiscono pazienti con le comuni patologie di interesse internistico; particolare attenzione, anche per la specifica competenza dei sanitari che hanno maturato esperienze pluriennali in ambienti altamente specializzati, viene posta alle patologie cardiovascolari.

Presso l'U.O. è possibile eseguire tutta la diagnostica cardiologica non invasiva (ecocardiografia colordoppler, ecocardiografia transesofagea, ecocolor Doppler vascolare, studi elettrofisiologici transesofagei e trattamento elettrico della fibrillazione atriale).

Nell'U.O. sono presenti inoltre 3 letti di osservazione del paziente sub critico dotati di centrale di monitoraggio con 3 unità di osservazione dei principali parametri vitali. E' inoltre disponibile un sistema di telemetria elettrocardiografica per 6 pazienti.

E' da ricordare che tutte le terapie parenterali complesse vengono eseguite con sistemi infusivi elettronici (pompe siringhe e pompe volumetriche). Altro punto di particolare specializzazione è la diabetologia e le malattie del ricambio. Infine importante è anche il numero dei pazienti che si ricoverano a causa di malattie dell'apparato respiratorio; l'U.O. si occupa a tal riguardo soprattutto di: diagnosi e trattamento delle pneumopatie sia acute che croniche ostruttive e restrittive e della gestione del paziente critico respiratorio con tecniche di monitoraggio non invasivo e trattamento ventilatorio non invasivo.

U.O. Chirurgia generale

All'U.O. di Chirurgia Generale afferiscono pazienti affetti da tutte le comuni patologie chirurgiche.

I pazienti vengono seguiti dalla diagnosi alla terapia chirurgica, usufruendo di personale specializzato che opera in ambulatori attrezzati ed in due sale operatorie.

Particolare attenzione, da alcuni anni, è rivolta alla chirurgia con tecnica mini-invasiva (laparoscopia), che permette di effettuare interventi chirurgici corretti da un punto di vista tecnico ma con una più rapida ripresa postoperatoria, con assenza di vistose cicatrici chirurgiche ed un più rapido ritorno a casa, con ricoveri alquanto brevi.

Con le tecniche mini-invasive, anche grazie ad uno strumentario chirurgico tecnologicamente all'avanguardia (Ultracision), vengono effettuati anche interventi chirurgici per patologie neoplastiche intestinali (resezione del colon e del retto), con risultati estremamente soddisfacenti oltre alle più comuni colecistectomie.

Viene, inoltre, eseguita la chirurgia endoscopica sia dell'apparato digerente che dell'apparato urinario.

Particolare interesse è stato rivolto alla colon-proctologia. Il paziente,

infatti, può usufruire della Casa di Cura sia per tutto ciò che concerne la diagnosi delle patologie colon-retto-anali (endoscopia, radiologia, studi funzionali quali la defecografia e i tempi di transito intestinale, la manometria anorettale ed i test di sensibilità rettale), sia per tutte le tipologie di trattamento medico e chirurgico delle stesse grazie anche alla disponibilità di dispositivi tecnologici all'avanguardia (HAL-doppler, Ultracision, Videolaparoscopia ecc.).

Le sale operatorie sono provviste, oltre che di un completo strumentario chirurgico, di un amplificatore di brillantezza per interventi che necessitano di controllo radioscopico.

Il modulo di ortopedia è particolarmente qualificato in ambito regionale ed interregionale nel campo della chirurgia artroscopica del ginocchio e della spalla nonché nella chirurgia protesica del ginocchio stesso e dell'anca.

I principali interventi eseguiti sono: Chirurgia protesica (artroprotesi di anca, di ginocchio, monocompartmentali di ginocchio, reimpianti di artroprotesi mobilizzate); Chirurgia artroscopica di ginocchio (meniscectomie, sinoviectomie, ricostruzione biologica del legamento crociato anteriore e posteriore), di spalla (sindrome da conflitto sub acromiale, lesioni della cuffia dei rotatori, instabilità e lussazioni recidivanti); Chirurgia ortopedica (osteotomie femorali e tibiali, chirurgia del piede, chirurgia della mano).

Il modulo di oculistica è attivo nella chirurgia del segmento anteriore e posteriore.

Il modulo di urologia è quello che la Casa di Cura ha intenzione di sviluppare particolarmente nell'immediato futuro anche in funzione del notevole incremento della domanda legata all'aumento dell'aspettativa di vita. In particolare l'equipe chirurgica intende sviluppare particolarmente la chirurgia endoscopica della prostata e della vescica.

U.O. Recupero e Riabilitazione funzionale

Pur essendo una U.O. di riabilitazione polifunzionale cod. 56, l'intendimento della Casa di Cura è stato quello di trattare principalmente casi di riabilitazione ortopedica. Il ricovero presso questa U.O. può avvenire secondo le disposizioni legislative vigenti sia dietro presentazione di richiesta di ricovero da parte del medico di medicina generale sia, soprattutto trattandosi di una riabilitazione intensiva post acuzie, per trasferimento da ospedali pubblici o case di cura accreditate o per trasferimento dai reparti per acuti della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. stessa. Proprio l'integrazione tra attività di ricovero per acuti e riabilitazione post acuzie che si può realizzare nella nostra Casa di Cura ci consente di raggiungere risultati ottimali nel trattamento delle diverse patologie.

La riabilitazione ortopedica è una riabilitazione post chirurgica sia per pazienti ortopedici (recentemente sottoposti ad interventi di artroprotesi) sia per pazienti traumatizzati trattati con osteosintesi ecc.

Tipologie di Ricovero

La Casa di Cura eroga prestazioni di ricovero in regime di Ricovero Programmato.

Il ricovero programmato esiste in due forme:

- degenza ordinaria (ricovero di tipo tradizionale)
- ricovero diurno (day hospital medico e day surgery) Attività operante dal 01/03/2005 con n° 3 posti letto di day hospital medico e n° 5 di day surgery.

La Casa di Cura non è dotata del servizio di Pronto Soccorso. Non è infrequente, tuttavia, essendo l'unico presidio di ricovero e cura presente sul territorio del comune di Boiano, che si rivolgano alla Casa di Cura pazienti che necessitano di prestazioni in emergenza/urgenza.

In tale evenienza la Casa di Cura effettua tutte le necessarie attività sanitarie del caso, compreso l'eventuale ricovero, ovvero in casi di particolari gravità richiede l'intervento del servizio del 118 regionale (rif. Disposizione Dir. San. ASL "Centro Molise" n° 1218/INT del 30/05/02).

Il servizio regionale del 118 è, inoltre, utilizzabile dalla Casa di Cura (rif. Disposizione Dir. San. ASL "Centro Molise" n° 1218/INT del 30/05/02) anche in caso pazienti ricoverati che dovessero presentare situazioni di imminente pericolo di vita e per i quali è richiesto il trasferimento urgente presso altra struttura pubblica.

Chirurgia Ambulatoriale Complessa

Con il termine di Chirurgia Ambulatoriale Complessa (C. A. C) si intende la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici o anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive, praticabili, senza il ricovero, in anestesia locale, loco-regionale, generale e/o analgesica su pazienti accuratamente selezionati (ASA 1 e ASA 2). L'ammissione alla Chirurgia Ambulatoriale Complessa viene programmata e stabilita dal chirurgo operatore dopo avere verificato la rispondenza ai seguenti criteri di inclusione o esclusione: condizioni generali, età del paziente, fattori di rischio, fattori logistici e familiari.

L'assistenza in Chirurgia Ambulatoriale Complessa comprende :

- gli esami e le visite pre-operatorie;
- l'intervento chirurgico;
- i controlli e le medicazioni post-operatori.

La compartecipazione alla spesa da parte dei pazienti è stabilita dalla normativa regionale in Euro 60,00.

Servizi per l'area di degenza ed ambulatoriali

La Casa di Cura è inoltre dotata dei sottoelencati servizi diagnostici ad elevata professionalità e tecnologia:

- Laboratorio di analisi cliniche
- Servizio di diagnostica per immagini
- Servizio di anestesia
- Poliambulatorio
- Chirurgia ambulatoriale complessa

Laboratorio analisi

Il Laboratorio analisi svolge indagini nell'ambito della chimica clinica, dell'ematologia, dell'emocoagulazione, dell'immunoenzimatica e della microbiologia.

Il servizio opera sotto la responsabilità del dottor Aldo Pignanelli laureato in scienze biologiche.

Collaborano con lui la dott.ssa Franca De Capua (microbiologia) e 2 tecnici di laboratorio.

I prelievi vengono effettuati, presso una saletta dedicata con accesso diretto dalla prospiciente sala di attesa, tutti i giorni feriali dalle ore 8:20 alle ore 9:20.

Il servizio opera dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Servizio di diagnostica per immagini

Il Servizio di diagnostica per immagini opera sotto la responsabilità del dottor Marcello Giorgio, specialista in radiologia con mansioni anche di Direttore Sanitario.

Collabora con il Dottor Marcello per garantire la continuità del servizio il Dott. Antonio Masciotra (Specialista in Radiologia) e il Dott. Domenico Innamorato (Specialista in Radiologia)

Il Servizio di diagnostica per immagini è in grado di espletare:

- prestazioni di radiodiagnostica digitale diretta o con mezzo di contrasto;
- esami ortopantomorali;
- esami mammografici;
- indagini ecografiche;
- esami TAC. ;

Vi operano n. 2 tecnici di radiologia.

Il servizio è aperto all'utenza esterna dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Servizio di anestesia

Il Servizio di Anestesia, diretto dal dr. Ernesto De Felice, con la collaborazione del Dott. Luciano Cutone, assicura la valutazione e l'assistenza peri-operatoria, l'esecuzione dell'anestesia per gli interventi chirurgici e l'assistenza e controllo post-operatorio. Oltre agli interventi programmati, è assicurata anche una adeguata pronta disponibilità per le eventuali emergenze operatorie o di assistenza al paziente critico.

Le visite anestesilogiche pre-operatorie vengono eseguite sui pazienti ricoverati o previa prenotazione per interventi programmati: il paziente, dopo essere stato sottoposto ad esame clinico, esami specialistici di routine per l'anestesia ed eventuali consulenze specialistiche, viene informato durante il colloquio con l'anestesista della tecnica anestesilogica che verrà praticata, vengono fornite al paziente tutte le informazioni necessarie per ottenere il consenso informato, la sua decisione sarà vincolante, nei limiti imposti dal caso clinico.

Nei casi previsti viene valutata la fattibilità del pre-deposito ematico che viene eseguito in collaborazione con il Centro Trasfusionale dell'ospedale "Cardarelli" di Campobasso; tale metodica consente un notevole risparmio di sangue omologo ed una maggiore sicurezza nella pratica trasfusionale per il paziente.

Le tecniche anestesilogiche sono di tre tipi: Anestesia locale con eventuale sedazione, Anestesia tronculare o periferica, Anestesia generale.

Per l'esecuzione di tali tecniche sono a disposizione della struttura le più moderne attrezzature: respiratori di ultima generazione, pompe siringhe per infusione controllata di farmaci, elettrostimolatori per le anestesi plessiche e periferiche, apparecchi di monitoraggio comprensivi di tutti i parametri vitali, compresa la capnometria. Tali attrezzature sono disponibili in entrambe le sale operatorie.

Tutto il materiale possibile è monouso per la completa sicurezza del paziente. Completano la dotazione del Servizio un broncoscopio per le intubazioni difficili e maschere laringee per le intubazioni impossibili.

Sono presenti nel blocco operatorio due sale, una adibita alla preparazione del paziente ed alla esecuzione delle anestesi locali e periferiche, l'altra per il risveglio ed osservazione post-operatoria che può essere adibita anche a posto letto di terapia intensiva in caso di complicanze, essendo dotata di prese per gas medicali, aspirazione e completa di monitoraggio dei parametri vitali pre e post-operatori e supporto respiratorio. E' possibile eseguire in urgenza il controllo degli esami emato-chimici ed emo-gasanalitici per gli interventi di chirurgia maggiore e per i pazienti a rischio.

In tutte le fasi di preparazione del paziente, esecuzione dell'anestesia, risveglio ed osservazione post-operatoria, l'anestesista viene assistito dal

personale infermieristico adeguatamente addestrato e formato per tale scopo.

Il paziente viene trasferito in reparto dopo l'intervento solo al completo ristabilimento delle funzioni vitali e della stabilità dei parametri fisiologici. L'osservazione proseguirà in reparto da parte del personale infermieristico anche con l'uso di monitor portatili per la saturimetria, frequenza cardiaca e pressione arteriosa nei casi individuati dall'anestesista.

Parte integrante dei compiti del Servizio di Anestesia è la Terapia Antalgica: questa metodica viene eseguita principalmente per assicurare una completa analgesia nel postoperatorio per gli interventi di chirurgia maggiore.

Questa prevede l'uso di cateteri peridurali per la somministrazione peridurale di anestetici o analgesici con pompe siringhe che assicurano una analgesia continua, o con la somministrazione endovena di analgesici maggiori, sempre con dispositivi di infusione controllata.

Il servizio di Anestesia esegue anche anestesie pediatriche a partire dai sei mesi di età in quanto dotato di materiale, attrezzature ed esperienza sufficiente per assicurare la completa assistenza ai piccoli pazienti.

Particolare cura viene rivolta alla sicurezza del paziente e degli operatori con il controllo periodico delle apparecchiature medicali, del sistema di evacuazione dei gas anestetici, presente in tutti gli ambienti del blocco operatorio, e dei sistemi di sterilizzazione della strumentazione chirurgica.

Il poliambulatorio

La Casa di Cura è dotata di un poliambulatorio multidisciplinare per soddisfare la domanda di prestazioni sanitarie richieste dai reparti della struttura e dal territorio. Afferiscono alla U.O. di Medicina Generale gli ambulatori di Cardiologia e Fisiopatologia respiratoria.

Afferiscono alla U.O. di chirurgia Generale gli ambulatori di Chirurgia Generale, Urologia, Ortopedia, Oculistica, Endoscopia Digestiva.

L'organizzazione del poliambulatorio prevede una gestione del personale medico-infermieristico strettamente legata alle attività proprie delle U.O. di riferimento. Ulteriori prestazioni di diagnostica specialistica possono essere attivate a seguito di specifica richiesta e in funzione delle possibilità strutturali e tecnologiche del poliambulatorio.

Il poliambulatorio prevede una dotazione strumentale completa per le attività svolte. In particolare alcune apparecchiature trovano utilizzo in più attività mediche e chirurgiche con un loro utilizzo multidisciplinare.

Per la gestione delle emergenze, lungo il corridoi del poliambulatorio, è presente un carrello completo di prodotti farmacologici e di dispositivi medici compreso un defibrillatore.

Tutta la gestione amministrativa e contabile avviene presso lo sportello ubicato al piano terra presso la Hall.

Determinazione della tariffa nella erogazione dei servizi

La tariffa di erogazione delle prestazioni in regime di ricovero e ambulatoriale convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale è conforme a quanto stabilito dalla normativa vigente.

La compartecipazione alla spesa da parte dei pazienti della Chirurgia Ambulatoriale Complessa è stabilita dalla normativa regionale in Euro 60,00.

Prestazioni e servizi a pagamento

Per le prestazioni di ricovero ospedaliero la Casa di Cura offre la possibilità, a richiesta degli utenti, di fruire di particolari prestazioni alberghiere a pagamento.

La differenza consiste nella disponibilità di una stanza a un letto, con possibilità di ospitare un familiare o comunque un accompagnatore.

Modalità di accesso al ricovero

Tanto per il ricovero ordinario che per il ricovero in day hospital è necessaria la prescrizione del ricovero ospedaliero da parte del Medico curante.

Essa deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome - cognome - età dell'assistito, numero della tessera sanitaria,
- la proposta di ricovero con relativa indicazione diagnostica,
- La data - timbro e firma del medico prescrivente.

La prescrizione deve essere presentata presso la reception, i cui addetti provvederanno a contattare il personale di reparto per concordare la programmazione del ricovero.

In caso di ricovero per cure od interventi programmati il riferimento è sempre costituito dall'Infermiere/Capo Sala dell'area di degenza, il quale, nel giorno e nell'ora programmati, provvede all'accoglimento del paziente in corsia. Vengono subito iniziate le attività diagnostiche e terapeutiche previste.

Cosa portare

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

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.

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.

Attività ed orari di accesso

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

L'orario di accesso ai reparti per i visitatori è dalle ore 12.00 alle ore 20.30. E' vietato l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni. E' consentito l'accesso di 2 visitatori per volta.

E' comunque vietato l'accesso nelle aree di degenza durante l'effettuazione delle visite mediche ed altre prestazioni sanitarie ai degenti.

L'ufficio accettazione è competente ad espletare le pratiche sia amministrative che quelle volte alla riscossione della eventuale differenza per prestazioni alberghiere, attraverso i propri sportelli aperti al pubblico tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Cartella Clinica e dimissioni

Copia della cartella clinica ospedaliera verrà consegnata, sempre dagli impiegati dell'ufficio accettazione, a richiesta dell'interessato, previo pagamento delle spese di riproduzione in copia conforme della documentazione e compilazione del modulo per la richiesta.

Alla dimissione viene consegnata al paziente dimesso una comunicazione per il medico curante contenente l'indicazione della diagnosi accertata e delle terapie, procedure diagnostiche ed interventi chirurgici praticati nonché la terapia da eseguirsi a domicilio ed indicativamente l'appuntamento per l'eventuale visita di controllo.

Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa

Per l'accesso alle prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa è necessaria la prescrizione da parte del Medico curante.

Essa deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome - cognome - età dell'assistito, numero della tessera sanitaria,
- la proposta di prestazione con relativa indicazione diagnostica,
- la data - timbro e firma del medico prescrivente.

La prescrizione deve essere presentata presso la reception, i cui addetti provvederanno a contattare il personale di reparto per concordare la programmazione della prestazione.

Per le attività di Chirurgia Ambulatoriale Complessa il riferimento è sempre costituito dall'Infermiere/Capo Sala del Reparto di Chirurgia, il quale, nel giorno e nell'ora programmati, provvede all'accoglimento del paziente in corsia. Vengono subito iniziate le attività diagnostiche e terapeutiche previste.

Gli esami e le visite pre-operatorie vengono eseguiti al primo accesso che può coincidere anche con il giorno dell'intervento.

La dimissione del paziente è subordinata al completo ritorno alla normalità dei riflessi vitali, delle funzioni psicofisiche ed al pieno recupero psicomotorio. Le attività post-operatorie sono assicurate dal chirurgo che ha eseguito l'intervento possibilmente presso gli ambulatori di Casa di Cura Privata Villa Esther srl..

E' vivamente raccomandato che il paziente venga accompagnato ed assistito, durante il ritorno al domicilio e durante il primo pernottamento post-operatorio, da un familiare o altra idonea persona di fiducia.

Cosa portare

Pur non essendo un ricovero, consigliamo di portare: una vestaglia, un ricambio di biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni ambulatoriali

Per le prestazioni dei servizi ed ambulatori della Casa di Cura, il sistema di prenotazione è articolato e differenziato in funzione della prestazione richiesta.

Per le prestazioni di laboratorio, il paziente prenota presso la struttura, ovvero per telefono, munito della richiesta del proprio medico curante ed eventualmente della tessera sanitaria, rispettando i seguenti orari: 9.00 - 13.00 e 15.00 18.00 dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13 il sabato.

Per informazioni si può telefonare al numero 0874 751 001

I referti vengono consegnati presso lo sportello dell'accettazione dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 10.00 alle ore 13.00 del sabato.

Per le altre prestazioni specialistiche, costituite da visite ed accertamenti diagnostici, le prenotazioni sono effettuate agli sportelli dell'ufficio accettazione/prenotazioni negli orari di apertura al pubblico, anche telefonicamente al numero 0874 751 001.

Per le prestazioni di diagnostica TAC e radiologia con mezzo di contrasto le prenotazioni si effettuano presso la segreteria del Servizio dalle ore 8.00 alle ore 14.00 dei giorni feriali o al numero di telefono 0874 751 001.

La consegna dei referti radiologici viene effettuata dall'ufficio accettazione dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 10.00 alle ore 13.00 del sabato.

Per l'erogazione di visite specialistiche od altre prestazioni specialistiche a carico del S.S.N. è necessaria la prescrizione - proposta del medico curante dell'assistito, redatta sul ricettario regionale.

All'atto della prenotazione viene consegnato all'utente un promemoria contenente l'indicazione del Servizio o dell'Ambulatorio ove questi deve rivolgersi per fruire della prestazione richiesta, il giorno e l'ora

dell'effettuazione della prestazione stessa.

Per le attività a carico del Servizio Sanitario Nazionale, allo sportello/cassa, presso l'accettazione, deve essere corrisposto, se dovuto il pagamento del ticket prima di accedere agli ambulatori per la visita specialistica od altra prestazione. Eventuali diverse modalità vengono indicate direttamente ai pazienti dagli addetti dei vari servizi.

Per le prestazioni ambulatoriali a pagamento dopo aver effettuato l'esame il paziente deve corrispondere il pagamento della prestazione presso lo sportello amministrativo presente in prossimità della Hall.

I pagamenti sono effettuati per contanti, con carte di debito e con carte di credito.

Servizio di assistenza religiosa

La Casa di Cura garantisce, ai degenti che lo desiderino, l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico.

Qualora il paziente desideri contattare ministri di altri culti potrà rivolgersi, attraverso il Coordinatore degli infermieri, alla Direzione Sanitaria che provvederà ai contatti necessari.

Informazioni

Nell'atrio della Casa di Cura un operatore dell'ufficio accettazione è disponibile dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 del sabato per rispondere alle richieste di informazioni di chi accede alla Casa di Cura, circa i servizi offerti e le sommarie modalità di comportamento e di richiesta di prestazioni.

Nelle ore di apertura al pubblico, il personale di segreteria dei servizi di laboratorio e di radiologia fornisce informazioni più dettagliate relativamente ai rispettivi compiti e alle modalità amministrative previste per fruire delle prestazioni.

I medici delle aree di degenza sono disponibili a richiesta per fornire ai familiari le informazioni sullo stato di salute dei degenti negli orari stabiliti.

Informazioni durante il Ricovero ospedaliero

Le informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici sono fornite durante le visite e gli interventi medici eseguiti e comunque vi è la disponibilità del medico curante in orario prefissato per informazioni più dettagliate e per riferire ai familiari, in particolare nei casi di maggiore gravità.

Le prestazioni chirurgiche che comportano rischi sia anestesiológicos che operatori prevedono le informazioni al paziente e l'acquisizione su apposita scheda, del consenso scritto all'intervento e/o all'anestesia.

Il consenso informato viene acquisito in tutti i casi di intervento chirurgico e

procedure invasive ed in occasione di trasfusioni di sangue od emoderivati.

Per l'Assistenza a malati terminali: viene consentito ai familiari di assistere il paziente terminale in qualsiasi momento della giornata; in questi casi, se possibile, viene messa a disposizione una camera singola.

I medici della Casa di Cura sono particolarmente disponibili per una collaborazione professionale con i medici curanti che hanno inviato in cura i propri assistiti e pertanto alla dimissione del paziente viene sempre consegnata una relazione clinica per il medico curante stesso.

La copia autenticata della cartelle cliniche viene consegnata, salvo i casi di urgenza, in un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta e secondo le modalità previste dalla Direzione Sanitaria.

DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

Il trapianto di organi per alcune malattie gravi è l'unica cura che permette di sopravvivere (trapianto di cuore, fegato, polmone), o che migliora la qualità della vita (trapianto di rene nei dializzati, di intestino per chi si nutre solo per via endovenosa). Il trapianto di cellule salva la vita: ad esempio le cellule staminali emopoietiche trapiantate nei malati con leucemia. Anche il trapianto di tessuti (cornee, cute, muscolo-scheletrico...) può salvare la vita (per esempio il trapianto di cute in persone con ustioni gravi ed estese) o migliorare la qualità della vita (ad esempio ridare la vista a una persona cieca).

Ogni anno in Italia migliaia di persone sono colpite da gravi malattie e per loro l'unica speranza di vita è il trapianto.

La donazione di organi, tessuti e cellule è un atto volontario, consapevole, informato, cosciente, etico, solidale, anonimo, gratuito. Avviene in completa garanzia del rispetto della privacy sia del donatore sia del ricevente.

CHE COSA È POSSIBILE DONARE?

Donazione Da vivente:
Tessuti e cellule
- sangue
- midollo osseo
«Scarti» da chirurgia
- osso (teste di femore)
- vene (safene)
- membrana amniotica (placenta)
Organi
- rene
- fegato (segmenti)

Donazione dopo la Morte :
Tessuti e cellule
- cornee
- cute
- tessuto muscolo-scheletrico: osso, tendini, cartilagini
- tessuto cardio vascolare: vasi, valvole cardiache
Organi
- cuore
- polmoni
- fegato
- rene
- pancreas
- intestino

QUANDO AVVIENE LA DONAZIONE DI ORGANI, TESSUTI E CELLULE DOPO LA MORTE?

La donazione dopo la morte può avvenire quando viene dichiarato il decesso dell'individuo che si identifica con la perdita irreversibile di tutte le funzioni encefaliche, ovvero una condizione senza ritorno (secondo la definizione della Legge 23/12/1993 n. 578 Art.1: la morte si identifica con la cessazione irreversibile di tutte le funzioni dell'encefalo).

COME ESPRIMERE LA VOLONTÀ DI DONARE GLI ORGANI?

- All'Anagrafe del Comune, al momento del rilascio o del rinnovo della carta d'identità. La dichiarazione verrà registrata direttamente nel SIT, il data base del Centro Nazionale Trapianti, consultabile dai medici del coordinamento trapianti 24 ore su 24.
- In uno degli sportelli di riferimento delle ASL, compilando l'apposito modulo, che verrà registrato direttamente nel SIT.
- Compilando il tesserino blu del Ministero, scaricabile on line. Il tesserino va firmato, datato e conservato tra i documenti personali.
- Scrivendo di proprio pugno una dichiarazione su un foglio bianco, detta anche "atto olografo", completo di data e firma. Anche questa dichiarazione va conservata tra i documenti personali.
- Iscrivendosi all'Aido. Anche in questo caso la dichiarazione firmata verrà registrata direttamente nel SIT.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Il Centro Regionale per i Trapianti di Abruzzo e Molise (CRT), istituito ai sensi della Legge n. 91 del 1999 svolge i compiti istituzionali sia per la regione Abruzzo che per la regione Molise.

www.crtabruzzomolise.it - www.moltiplicalavita.it

Tel. 0862.123456 - cell. 348.2228374 - Fax 0862.263526 - email: crt@asl1.abruzzo.it

Informazioni riguardanti i Servizi ambulatori

Con la prenotazione di esami e/o di visite specialistiche viene consegnato all'interessato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta.

Le prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali possono essere fatte anche telefonicamente.

Allo sportello il tempo medio di attesa per la prenotazione sanitaria o per il pagamento relativo è di circa 10 minuti.

Le richieste di visite o prestazioni specialistiche ordinarie vengono soddisfatte con tempi di attesa variabili. Si riportano indicativamente i tempi di attesa massimi attuali di alcune specialità in convenzione:

- Visita cardiologica 5 mesi
- Tac senza mdc 7 giorni

- Rx torace 7 giorni

Il tempo medio di consegna dei referti radiologici e di laboratorio è previsto in 3 giorni lavorativi dall'esecuzione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP si trova al piano terra della Casa di Cura, nei pressi della reception

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 15.00 alle 16.00.

Contatti

0874-751001

E-mail

urp@villaestherbojano.it

Reclami

L'Amministrazione della Casa di Cura garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

Il reclamo può essere presentato mediante:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Casa di Cura o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente, distribuito presso l' U.R.P. e disponibile nelle sale d'attesa
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - urp@villaestherbojano.it
- 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 diritti

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.

Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

A tutti gli utenti che si ricoverano presso la struttura è consegnato un questionario attraverso il quale, rispondendo alle domande già predisposte, si possono esprimere osservazioni ed il grado di soddisfazione per i servizi fruiti.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E INDICATORI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la “rotta” 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.

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 (Chirurgia – ortopedia)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato (Chirurgia – oculistica)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato (Medicina)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per operazioni chirurgiche	Tempo fra ricovero ed operazione chirurgica	Tempo medio: 1,5 giorni
Tempo di attesa per dimissione postoperatoria □	Tempo fra l'operazione e la dimissione	Tempo medio: 2,5 giorni
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (RX in convenzione)	Tempo fra la prenotazione e la prestazione □	Tempo medio: 7 Giorni (convenzione) 1 Giorno (privato)

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (TAC senza mdc)	Tempo fra la prenotazione e la prestazione □	Tempo medio: 14 Giorni (convenzione) 1 Giorno (privato)
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (Ecografia)	Tempo fra la prenotazione e la prestazione □	Tempo medio: 60 Giorni (convenzione) 3 Giorni (privato)
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (esami di laboratorio)	Tempo fra la prenotazione e il prelievo	Tempo medio: 5 Giorni
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (Visita ortopedica)	Tempo fra la prenotazione e la visita □	Tempo medio: 30 Giorni (convenzione) 20 Giorni (privato)
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (Visita oculistica)	Tempo fra la prenotazione e la visita □	Tempo medio: 10 Giorni (convenzione) 5 Giorni (privato)
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (Visita urologica)	Tempo fra la prenotazione e la visita □	Tempo medio: 15 Giorni (convenzione) 7 Giorni (privato)
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (Visita di chirurgia generale)	Tempo fra la prenotazione e la visita □	Tempo medio: 15 Giorni (convenzione)
Tempo di attesa per prestazioni specialistiche (Visite Cardiologiche)	Tempo fra la prenotazione e la visita □	Tempo medio: 90 Giorni (convenzione) 10 Giorni (privato)
Tempo di attesa per rilascio referti (RX)	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Tempo medio: 3 Giorni
Tempo di attesa per rilascio referti (TAC)	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Tempo medio: 3 Giorni
Tempo di attesa per rilascio referti (esami di laboratorio)	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Tempo medio: 3 Giorni

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Tempo di attesa rilascio cartelle cliniche <input type="checkbox"/>	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella <input type="checkbox"/>	Tempo massimo: 30 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo <input type="checkbox"/>	Tempo massimo: 60 giorni

COMPRESIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLE 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

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 (C.U.P.)
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo di persona, 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 <input type="checkbox"/>	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Rilevazione continua della soddisfazione mediante questionari, con almeno una elaborazione annua

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	N. persone dotato del cartellino di riconoscimento/N. totale del personale (*100)	100 % del personale con elementi di riconoscimento rilevato da Verifiche a campione e Monitoraggio delle segnalazioni
Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e darne visibilità attraverso azioni di comunicazione	a) Presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto	a) Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto almeno 5 ore al giorno
Garantire la presenza di materiale contenente informazioni utili	Presenza e messa a disposizione di materiale informativo utili	Disponibilità di informazioni per il ricovero, per l'accesso alle prestazioni, su orari e prenotazioni
Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie per la corretta acquisizione del consenso informato da parte del paziente o chi per esso	Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti con le modalità previste dalla procedura
Garantire la consegna ad ogni utente ricoverato, al momento della dimissione, della relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia o pediatra di libera scelta	N. dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia	Consegna della relazione al 100% dei pazienti dimessi
Garantire l'accesso facile alle strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	Presenza di idonea segnaletica nel 100% degli ambienti

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 □	Almeno 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
Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	Almeno 90% si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del cibo
Accessibilità ai familiari e orari delle visite □	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

La Casa di Cura 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	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	Almeno 90% si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto della prestazione
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presenza ed implementazione

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata in collaborazione con tutti i Responsabili di Unità Operativa e Settori, con il supporto del personale di amministrazione e con il contributo di tutto il personale di reparto.

La Carta dei Servizi è stata inoltre aggiornata e redatta con l'apporto delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza, con il particolare contributo di **Cittadinanzattiva**.



Cittadinanzattiva è un'Associazione che si occupa della difesa dei diritti dei cittadini particolarmente attiva nel settore della sanità attiva con la rete del **Tribunale per i Diritti del Malato (TDM)**

Si prefigge non solo la tutela del cittadino, ma anche la sua informazione in quanto cittadini più

informati e consci dei propri diritti-doveri possono contribuire a creare una società più equa, giusta e attenta nei confronti delle categorie più deboli.

Cittadinanzattiva Molise Onlus è la struttura regionale del movimento, ubicata in Via Cirese c/o Terzo Spazio, 86100 – Campobasso.

cittadinanzattivacampobasso@gmail.com

Rete Tribunale per i Diritti del Malato: tdm@cittadinanzattivamolise.it

Grazie.