

*"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
VI edizione - 2014

via Vittime Civili, 112- 71121 Foggia
Centralino 0881.742958/9
Fax 0881.719028
www.grupposalatto.it
info@villaigea.net

SOMMARIO

Lettera di benvenuto del Presidente	6
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
1. Presentazione della Casa di Cura	8
Chi siamo	8
Garanzie di qualità	8
2. Principi guida.....	9
SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI.....	11
1. Tipologia delle prestazioni fornite	11
Ricovero ordinario.....	11
Assistenza specialistica ambulatoriale	13
Prestazioni e servizi a pagamento.....	18
2. Reparti e servizi.....	20
Reparti	20
Ambulatori	29
3. Servizio di assistenza sociale.....	30
4. Servizio di assistenza religiosa	30
5. Informazioni generali	31
Come raggiungere la Casa di Cura	31
Orario della Reception.....	32
Sportelli bancari/Bancomat.....	32
Punti di ristoro	32
Giornali e riviste	33
Parcheggi	33
6. Comfort.....	34
Tipo di stanze e servizi igienici.....	34
Segnaletica.....	34
Telefonare.....	35

Camere a pagamento.....	35
Pasti.....	35
Orari di visita	36
Visita medica	36
Come riconoscere il personale	36
7. Informazione sanitaria al Paziente	38
Materiale informativo.....	38
Consenso informato	38
Riservatezza e privacy.....	39
Cartella clinica	40
Certificato di ricovero e/o dimissione	40
Dimissioni	41
8. Ulteriori informazioni.....	41
SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI ...	42
1. Standard di qualità e impegni	42
Tempi di attesa	42
Comprensibilità e completezza delle informazioni.....	44
Semplicità delle procedure	44
Orientamento e accoglienza	44
Comfort e pulizia	45
Personalizzazione e umanizzazione.....	46
2. Programmi	46
Telemedicina	47
3. Strumenti di verifica per il rispetto di standard di qualità, impegni e programmi.....	47
SEZIONE QUARTA -MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	49
1. Reclami.....	49
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	49
Modalità di presentazione del reclamo	49
Forme di rimborso	50
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	50

Relazione sullo stato degli standard	50
Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti	50
3. Carta dei diritti e dei doveri del Paziente	51
I Diritti	51
I Doveri.....	52

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Caro Signore, Gentile Signora,

nell' accoglierLa nella nostra Casa di Cura Le auguro prima di tutto di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

Il libretto che ha fra le mani evidenzia 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 questa Carta 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.

Dott. Potito Salatto
Presidente Casa di Cura Privata "Villa Igea"

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

CHI SIAMO

La Casa di Cura Privata “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. Giuseppe D’Alessandro

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.

E’ classificata, dal 1985, nella fascia operativa B, cioè un livello di “eccellenza” in base alla soddisfazione di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi.

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

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.

¹ In conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2008, rilasciato dall'Ente di certificazione IMQ-CSQ (accreditato SINCERT) in data 01/10/10, n° certificato 9122.CCPB.

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

RICOVERO ORDINARIO

La Casa di Cura “Villa Igea” garantisce il ricovero per patologie non urgenti nei reparti accreditati di Chirurgia generale (19 posti letto), Urologia (8 posti letto), Medicina generale (16 posti letto) e Neurologia (10 posti letto).



La Casa di Cura può, inoltre, fornire prestazioni di ricovero totalmente paganti nelle branche autorizzate di: Neurologia - Responsabile Dott.ssa Maria Superbo (3 posti letto) e di Chirurgia Plastica Ricostruttiva - Responsabile Dott. Domenico Massariello (5 posti letto).

COME PRENOTARE

Per prenotare il ricovero o per informazioni dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.00:

- per telefono, al numero 0881.744998.
- di persona, presso l' “Accettazione Ricoveri” che si trova al piano terra della Casa di Cura.

Per prenotare il ricovero

0881.744998

La Casa di Cura provvede all'inserimento del nome del Paziente in un apposito CUP (Centro Unico Prenotazioni) ricoveri. 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 35.

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento del ricovero sono necessari:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- richiesta redatta dal Medico di famiglia 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. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

ACCOGLIENZA

La proposta di ricovero deve essere presentata al Medico del Reparto addetto all'accettazione che, valutata la reale necessità 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.

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.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Comprende le visite e le prestazioni specialistiche di diagnostica strumentale e di laboratorio.

Chirurgia Generale

Analisi cliniche

Ortopedia

Radiodiagnostica

Ostetricia e ginecologia

Otorino

Urologia

Per conoscere i nomi dei Medici responsabili, leggere a pagina 24.

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

-**telefonticamente**, al numero 0881.746090 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

-**di persona**, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 12.30, e dalle ore 16.00 alle 19.00, presso il Centro Unico Prenotazioni Ambulatoriali (CUP) che si trova al piano rialzato della Casa di Cura.

Per prenotare una visita
0881.746090

COME ESEGUIRE GLI ESAMI DI LABORATORIO (ANALISI)



Per gli esami di laboratorio non c'è bisogno di prenotare. Basta presentarsi all'accettazione con:

- richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica)

- documento d'identità

- tessera sanitaria

E' meglio comunque 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

COME PAGARE

Per eseguire una visita o un'altra prestazione specialistica o di diagnostica è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale.

Prima di presentarsi per la prestazione bisogna recarsi alla Cassa Ticket (piano rialzato, vicino al CUP) per pagare la somma prevista quale partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) o per dichiarare la propria esenzione. Per avere informazioni sull'esenzione, leggere a pagina 16.

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 7.30 alle 12.00

e dalle ore 15.30 alle 17.30.

Sabato dalle ore 8.30 alle 11.45

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della prestazione sono necessari:

- ricevuta di pagamento del ticket
- tessera sanitaria
- il foglio di prenotazione

- richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica)
- eventuale documentazione sanitaria precedente

COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto, cioè il risultato dell' accertamento, 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 ritiro dei referti è possibile il lunedì, il martedì, il giovedì e il sabato dalle ore 11.00 alle 13.00.

**Per ritirare i risultati degli esami di laboratorio
(analisi)**

**Il martedì, giovedì e sabato dalle ore 11.00 alle
13.00**

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.

Chi ha diritto

I Cittadini italiani ed iscritti al Servizio Sanitario Nazionale accedono ai servizi secondo le seguenti modalità di pagamento:

- A. CITTADINI NELLA FASCIA DI ETÀ TRA I 6 ED I 65 ANNI. PAGANO le prestazioni per intero secondo il tariffario vigente fino all'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.

B. BAMBINI SOTTO I 6 ANNI - ANZIANI SOPRA I 65 ANNI. (cod. E 01)
Sono ESENTI dal ticket solo se il reddito complessivo familiare non supera € 36.151,98 annui lordi.

C. DISOCCUPATI (cod. E 02) Il disoccupato² con reddito complessivo familiare pari o inferiore a € 8.263,31 (nucleo di una persona sola, inferiore a € 11.362,05 lordi con coniuge a carico ed incrementato di € 516,46 lordi per ciascuno figlio a carico), ha diritto all'ESENZIONE. L'esenzione vale anche per eventuali familiari a carico del disoccupato.

DA APRILE 2012

Per il disoccupato l'esenzione scade il 01/04/2012, pertanto dal 02/04/12 dovrà recarsi presso il distretto Asl, Comune o CAF convenzionati Asl per compilare e sottoscrivere l'autocertificazione per il rinnovo o il rilascio all'esenzione.

Per l'INOCCUPATO con l'approvazione del disegno di legge regionale n. 10 /2011 di abrogazione dei commi 1 e 2 dell'art 13 della L.R. n. 19/2010, l'inoccupato (cod. E 99), il lavoratore in mobilità (cod. E97), ed in cassa integrazione (cod. E98), perde invece l'esenzione al ticket per visite ed esami specialistici.

D. PENSIONATI AL MINIMO(cod. E 04), di età superiore a 60 anni. Il titolare di "*pensione al minimo*" di età superiore a 60 anni con reddito lordo familiare inferiore a € 8.263,31 (inferiore a € 11.362,05 con coniuge e incrementato di € 516,46 per ciascun figlio a carico), ha diritto all'ESENZIONE. L'esenzione vale anche per eventuali familiari a carico del pensionato.

² Con la legge regionale n. 45 del 23 dicembre 2008, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 202 del 29-12-2008, con il termine "disoccupato" (che normalmente identifica chi ha perso un'occupazione precedente come dipendente ed è alla ricerca di altra occupazione fino al momento in cui non riprende l'attività lavorativa), ai fini del riconoscimento del diritto all'esenzione dal ticket, deve intendersi anche il cittadino che non abbia mai svolto un'attività di lavoro dipendente.

E. Titolare di PENSIONE SOCIALE / ASSEGNO SOCIALE. È ESENTE(cod. E 03). Anche i familiari a carico del titolare di pensione/assegno sociale sono esenti.

F. PER I CITTADINI ESENTI PER INVALIDITA' E PATOLOGIA, TUTELA DELLA MATERNITA' E PER ALTRE CODIZIONI PARTICOLARI NULLA E' CAMBIATO.

N.B. I residenti in Puglia che hanno diritto all'esenzione per motivi di reddito non possono dal 1 aprile 2009 più autocertificare l'esenzione ma devono munirsi di attestato rilasciato dall'Asl.

PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

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.

DEFINIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Le visite e le prestazioni nelle seguenti specialità, sono a pagamento.

Angiologia

Cardiologia

Gastroenterologia

Neurologia

Oncologia

Questo significa che:

- il Paziente paga completamente la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.
- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta medica).

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.

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

-**telefonticamente**, al numero 0881.746090 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

-**di persona**, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 12.30, e dalle ore 16.00 alle 19.00, presso il Centro Unico Prenotazioni Ambulatoriali (CUP) che si trova al piano rialzato della Casa di Cura.

Per prenotare una visita

0881.746090

COSTO DELLA PRESTAZIONE

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

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 7.30 alle 12.00

e dalle ore 15.30 alle 17.30

Sabato dalle ore 8.30 alle 11.45

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).

2. REPARTI E SERVIZI

REPARTI

Nella Casa di Cura “Villa Igea” sono attivi i seguenti Reparti:

CHIRURGIA GENERALE

Primario Dott. Potito F. P. Salatto

Specialista in Chirurgia d'urgenza e Pronto Soccorso



L'esperienza che ci rende migliori

L'attività chirurgica, consolidata da un'esperienza più che ventennale 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 videolaparoscopica)
- 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 dei difetti della parete addominale come ernie inguinali e laparocèle (tecnica videolaparoscopica)

Visita anestesiologicala

Responsabile Servizio Anestesista Dott. Gennaro Aspromonte

Specialista in Anestesia e Rianimazione

Tutti i Pazienti che devono essere operati vengono visitati da un Anestesista. 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 38.

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 su i vasi compromessi, riducendo al minimo il danno estetico.

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 Trasfusione Azienda Ospedaliera – Universitaria OO.RR. di Foggia.

MEDICINA GENERALE

Primario Dott. Giuseppe Trincucci

Specialista in medicina interna

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

Le malattie internistiche sono tutte quelle in cui la terapia non prevede un intervento chirurgico ma solo un'azione dall'esterno.

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.

UROLOGIA

Responsabile Dr. Remo Romolo Di Girolamo

Specialista in Urologia

Il Personale del Reparto 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 reparto di Urologia vengono quotidianamente trattate con le migliori tecnologie d'avanguardia tutte le patologie urologiche, andrologiche e inerenti l'uro-ginecologia.

L'equipe del reparto 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 preoperatoria 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
- LA 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 MALIGNI DEL TESTICOLO

NEUROLOGIA

Responsabile Dott.ssa Maria Superbo

Specialista in Neurologia

In questo Reparto vengono curate tutte le malattie e i disturbi che coinvolgono il Sistema Nervoso Centrale e Periferico (encefalo, midollo spinale, nervi cranici e periferici o muscoli).

Le malattie neurologiche possono coinvolgere:

- il Sistema Nervoso Centrale (Sclerosi Multipla, malattie Cerebrovascolari, malattia di Alzheimer, malattia di Parkinson, Epilessia, altre patologie Infiammatorie-Infettive)
- il Sistema Nervoso Periferico (Polineuropatie, Miastenia, Miopatie)

Esse possono essere espressione di malattie di altri organi o apparati che possono coinvolgere anche il Sistema Nervoso (Diabete Mellito e altre malattie metaboliche sistemiche, patologie infiammatorie, infettive, del sistema immunitario o tumorali). Il ricovero in reparto è finalizzato a diagnosticare e curare problemi neurologici, acuti o cronici, non risolvibili ambulatorialmente.

CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA

Responsabile Dr. Domenico Massariello

Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva

La chirurgia plastica ricostruttiva è una specialità che si propone, come sua caratteristica essenziale, il raggiungimento di un risultato non solo di tipo ricostruttivo ma anche morfologico.

In altri termini, può essere intesa come la manipolazione chirurgica dei tessuti molli al fine di sopperire a deficit congeniti o acquisiti con finalità funzionale ed estetica.

Gli interventi di Chirurgia plastica ricostruttiva sono effettuati per intervenire su **malformazioni congenite, esiti di traumi, postumi da ustione, esiti di chirurgia generale oncologica o per trattamento in urgenza di ferite complesse dei tessuti molli.**

Tutti i distretti corporei possono beneficiare della chirurgia ricostruttiva. È una specializzazione che presenta, come peculiarità, la caratteristica di essere una chirurgia con interessi trasversali rispetto alle altre specialità.

Trova infatti le sue applicazioni in svariati campi come:

- la ricostruzione della mammella post interventi demolitivi,
- la ricostruzione della regione cervico-facciale,
- la chirurgia riparativa post traumatica per la copertura cutanea di frattura esposte, del piede diabetico e di lesioni della mano,
- la chirurgia ricostruttiva del sistema nervoso periferico,
- la chirurgia per il rimodellamento del profilo corporeo nel paziente obeso,
- la chirurgia per il trattamento dei tumori cutanei,
- la chirurgia ricostruttiva nei pazienti con ulcere da compressione,
- la chirurgia per il trattamento delle malformazioni,
- la chirurgia per il ripristino funzionale del naso.

AMBULATORI

Ambulatorio	Nome dei Medici responsabili
Angiologia	Dott.ssa Antonella Battista Dott. Luigi Sciarretta
Cardiologia	Dott. Carlo De Veredice Dott. Pericle Di Napoli Dott.ssa Anna Occulto
Chirurgia generale (accreditata)	Dott. Potito Salatto Dott. Remo Di Girolamo Dott.ssa Antonella Battista Dott. Antonio Braun
Endoscopia	Dott. Giovanni Galasso Dott. Giuseppe Acampa Dott. Giuseppe Conte Dott. Giuseppe Stoppino
Medicina di laboratorio (accreditata)	Dott.ssa Anna Maria Sordo Dott.ssa Angela Nardella
Neurologia	Dott.ssa Maria Superbo
Oncologia	Dott. Giovanni Sabbatini
Ortopedia (accreditata)	Dott. Orlando Dorian
Ostetricia e ginecologia (accreditata)	Dott.ssa Ilaria Fraracci
Otorinolaringoiatria (accreditata)	Dott. Domenico Ciliberti

Radiodiagnostica (accreditata)	Dott. Massimo Di Terlizzi Dott. Fabio Di Terlizzi Dott. Carlo De Veredicis Dott. Nicola Stabile Dott.ssa Maria Pia Matto
Urologia (accreditata)	Dott. Remo Di Girolamo



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. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

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

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. Il punto informativo (Reception) è attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 17.00 alle 20.00.



SPORTELLI BANCARI/BANCOMAT

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

PUNTI DI RISTORO

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

Panificio-Pizzeria-Gastronomia

76, VIA VITTIME CIVILI

tel: 0881 714663

distanza: 120 mt.

Bar Coffee Break

111, VIA VITTIME CIVILI

tel: 0881 741306

Bar Shell

VIALE OFANTO ang. VIA VITTIME CIVILI

Tel: 0881 7111225

GIORNALI E RIVISTE

Le edicole sono disponibili su Viale Ofanto.

PARCHEGGI

Excelsior S.R.L. Garage

71121 Foggia (FG)

2, VIA POLLICE SAVERIO

tel: 0881 713631

distanza: 140 mt.

6. COMFORT

TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

La maggior parte delle camere è a 2 posti letto, le rimanenti 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. Molte sono dotate anche di TV color 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

E' 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 familiare³ 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 della Dietista, Dott.ssa Valentina Mazzearella.

Colazione: dalle ore 8.00 alle ore 8.30

Pranzo: dalle ore 11.50 alle ore 12.30

Cena: dalle ore 18.00 alle ore 18.30

³ I pasti per il familiare sono a pagamento.

ORARI DI VISITA

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

dalle ore 12.30 alle ore 14.00

dalle ore 18.30 alle ore 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. E' 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 rosso
- gli Infermieri indossano la divisa bianca con profilo azzurro

- il Personale addetto alle attività di supporto e alberghiere indossa la divisa bianca con profilo verde.
- i Tecnici e gli Infermieri dei servizi (diagnostica per immagini, o diagnostica in genere) indossano la divisa interamente verde
- i Medici di sala operatoria e gli Infermieri di sala usano la divisa interamente verde

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.

QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso è generalmente 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 TUO 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). L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della Cartella Clinica, pagando la relativa tariffa all' Ufficio Accettazione Ricoveri. Le copie vengono consegnate entro un tempo massimo di 30 giorni dalla chiusura della cartella. La richiesta può essere inoltrata anche via fax o per lettera, allegando la copia di un documento di riconoscimento, la copia della ricevuta del Bonifico Bancario ed indicando data di ricovero, reparto di ricovero e data di nascita. 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 o da un legale rappresentante. La Cartella può essere inviata al domicilio del richiedente con raccomandata con ricevuta di ritorno: in questo caso, oltre al costo fisso le spese postali sono a carico dell'interessato.

Richieste e ritiro copie cartelle cliniche

Martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00

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.

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

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 (U.R.P). Per contattare l'U.R.P. leggere a pagina 49.

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

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.

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 e Neurologia)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato (Neurologia)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 8 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 il ricovero programmato (Urologia)	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 6 giorni
Tempo di attesa per operazioni chirurgiche	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: 14 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 15 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 cartelle cliniche	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 ⁴ : 7 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
- 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 (C.U.P.)
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di 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.

⁴ Max 15 gg, ex Dlgs. 502/92, art. 14

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	Numero di menù fra i quali è possibile	2 menù

non soggetti a dieta	scegliere	
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.grupposalatto.it
- 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 anche 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 famiglia.

Rilevazione sistematica dei tempi di attesa

Indagini retrospettive e prospettiche

1. 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.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP si trova al piano rialzato della Casa di Cura, in Via Vittime Civili, 112. La Responsabile è la Signora Maria Rosaria Penta.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00.

Contatti

0881.742958

mrosaria.penta@villaigea.net

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 (U.R.P.)
- Compilazione di apposito questionario sottoscritto dall'utente, distribuito presso l' U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP mrosaria.penta@villaigea.net
- 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 diritti⁵. 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.

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.

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

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 disservizio 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.

