CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

La Casa di Cura Privata "Villa Benedetta" appartiene alla Congregazione delle Suore di San Giovanni Battista, Ente ecclesiastico con finalità di Culto e di Religione, giuridicamente riconosciuto (R.D. 26/5/32 n. 737). La gestione della Casa di Cura è affidata alla Società Impresa Sanitaria Alfa 88 S.r.l. L'attività di assistenza ai malati viene svolta in armonia con le finalità dell'Ente secondo i precisi insegnamenti del Fondatore Beato Alfonso Maria Fusco e nel rispetto del Progetto Etico sottoscritto dalla Congregazione e dalla Società.

La Casa di Cura si pone al servizio dei malati impegnandosi ad offrire una adeguata ed efficiente assistenza medica ed un soggiorno sereno e ricco di rapporti umani.

Il Personale religioso e laico, umanamente e professionalmente qualificato, è impegnato a realizzare un modello assistenziale coniugando sintesi di rigore scientifico e umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato senza discriminazione alcuna.
La Casa di Cura agisce come struttura privata e le prestazioni erogate comprendono:

- ricovero e cura dei malati;
- visite mediche, in regime di ricovero o ambulatoriale;
- assistenza infermieristica e, in genere, ogni atto e procedura diagnostica o terapeutica necessari per risolvere i problemi di salute del Paziente.
- La Casa di Cura dispone di n° 50 posti letto in camere singole o doppie dotate di ogni confort.

La Casa di Cura sorge all'interno di un parco e ciò permette il ricovero in un ambiente tranquillo e distensivo. Ad essa si accede attraverso la Circonvallazione Cornelia in corrispondenza del numero civico 65, nelle immediate vicinanze con la Via Aurelia (altezza P. Irnerio) e in relativa prossimità con lo svincolo tra quest'ultima e il G.R.A..
La Clinica può essere altresì comodamente raggiunta usufruendo dei seguenti mezzi pubblici:

* Metro "A" fermata "Cornelia";

* Autobus n° 490, 904, 905, 146, 446, 546,980 e 981, i cui capolinea si trovano nella vicina P.za dei Giureconsulti;

* Autobus n° 994, 889, con fermata sulla stessa Circonvallazione Cornelia all'ingresso della Casa di Cura.

1.2. REPARTI E SERVIZI

La Casa di Cura dispone dei seguenti servizi di diagnosi e cura:

- accettazione sanitaria;
- emoteca;
- farmacia;
- diagnostica radiologica standard e a "doppio contrasto", con apparecchiatura per RX mammografia;
- TAC;
- laboratorio di analisi cliniche;
- esame doppler;
- ecotomografia medica e color doppler;
- ecografia (anche ostetrico-ginecologica);
- endoscopia;
- diagnostica cardiologica con possibilità di effettuare i seguenti esami:

o elettrocardiografia,
o ecocardiografia-doppler,
o cardiotomografia;

- centro per le cure senologiche;
- centro per le cure gastro-enterologiche ed endoscopia digestiva;
- centro per la cura dell'osteoporosi;
- centro di riabilitazione fisica;
- centro di ozonoterapia;

La Casa di Cura ha inoltre stipulato convenzioni per necessità diagnostiche e terapeutiche sia con strutture diagnostiche esterne, per permettere l'esecuzione di qualsiasi indagine affidabile e tempestiva eventualmente necessaria ai pazienti ricoverati, sia con consulenti esterni di branche diverse da quelle praticate.
La Casa di Cura è articolata in un unico raggruppamento di chirurgia comprendente:

1. Chirurgia generale, 15 letti al 1° piano.

2. Chirurgia specialistica, 30 letti al 1° piano.

3. Day Hospital, 5 letti al 2° piano

La zona isolamento è composta da 1 letto.

L'attività chirurgica si sviluppa nelle seguenti attività:

1. chirurgia generale:

- chirurgia maxillo faccile
- endoscopia chirurgica
- chirurgia laparoscopica
- chirurgia plastica ricostruttiva
- chirurgia plastica estetica
- chirurgia vascolare
- chirurgia toracica
- chirurgia ginecologica
- chirurgia urologica
- neurochirurgia
- chirurgia senologica
- chirurgia della tiroide

2. oculistica;

3. chirurgia ortopedica:

- chirurgia della mano
- chirurgia della colonna
- chirurgia del ginocchio
- chirurgia della spalla
- chirurgia del piede
- chirurgia dell'anca e del bacino;

4. otorinolaringoiatria;

1.3. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

L'attività degli studi medici viene svolta, previo appuntamento, nelle seguenti specialità:

- laboratorio analisi
- radiodiagnostica
    - _ TAC
    - _ ecografia
    - _ radiografia
    - _ mammografia
    - _ risonanza magnetica
    - _ scintigrafia
    - _ PET/TAC
- check up
- allergologia
- anestesia e rianimazione
- angiologia
- cardiologia
- dermatologia
- diabetologia
- ematologia
- endocrinologia
- fisiatria
- ginecologia
- idroterapia
- istologia
- medicina fisico-riabilitativa
- nefrologia
- neurologia
- oculistica
- oncologia
- ortopedia
- otorinolaringoiatria
- pneumologia
- psichiatria
- unità di gastroenterologia ed endoscopia digestiva
- unità di senologia
- urologia

1.4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio di assistenza religiosa è assicurato sia nelle ore diurne che notturne, con visite quotidiane ai degenti e S. Messa.

1.5. SERVIZI ACCESSORI

Al seminterrato della struttura esiste un bar con punto di ristoro. A richiesta il gestore provvede al servizio bar in

camera di degenza.

1.6. CONFORT

La struttura è dotata di stanze di degenza ad un letto o a due letti con servizi igienici autonomi, armadio guardaroba, comodino, testa-letto con sistema di illuminazione indipendente, erogatore di ossigeno centralizzato, telefono, televisore, dispositivo di chiamata del Personale, letto o poltrona-letto per eventuale accompagnatore, tavolino per consumare i pasti.

I pasti vengono serviti in camera con il seguente orario:

- colazione: ore 7,30-8,00
- pranzo: ore 12,00-12,30
- cena: ore 19,00-19,30

Non esistono barriere architettoniche essendo garantito l'accesso in piano senza scalini.

Le visite ai pazienti sono libere dalle ore 7 alle ore 21. I visitatori non possono rimanere accanto ai pazienti durante le visite mediche, le pulizie della camera, nonché durante gli interventi infermieristici.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

2.1. RICOVERI

Il ricovero nella Casa di Cura viene effettuato previa Accettazione Sanitaria. Il primo atto amministrativo da compiere presso la Casa di Cura è l'identificazione e la registrazione; a tal fine è indispensabile presentare:

- documento di identificazione;
- libretto sanitario per il diritto all'assistenza indiretta;
- la richiesta di ricovero o il nominativo del Medico curante;
- codice fiscale;
- gli accertamenti diagnostici effettuati nel mese precedente il ricovero.

E' opportuno portare con sé la documentazione clinica di cui si è già in possesso (radiografie, analisi, elettrocardiogrammi, certificati e prescrizioni mediche, cartelle cliniche relative ai precedenti ricoveri, etc.).

L'assistenza diurna e notturna presso la Casa di Cura è garantita da Personale medico specializzato. I familiari che desiderano avere informazioni sullo stato di salute del Paziente potranno richiederlo al Medico curante e alla sua equipe, in assenza, al Direttore Sanitario, al Responsabile di raggruppamento, al Medico di guardia, all'Anestesista.

E' auspicabile , ove ritenuto necessario, fare incontrare il Medico curante con il Medico di famiglia del Paziente per ricevere e fornire al tempo stesso, informazioni utili.

La dimissione del Paziente viene disposta dal Medico curante. Al momento della dimissione, a cui provvede il Medico del reparto, vengono consegnate:

- la relazione medica di dimissione;
- la prescrizione medica alla quale attenersi;
- le indicazioni dietetiche da osservare.

Prima di lasciare la stanza – non oltre le ore 10 del giorno di dimissione – l'ospite deve presentarsi alla cassa per regolarizzare le spese della degenza dietro consegna di regolare fattura rilasciata dall'Amministrazione.

Presso la Casa di Cura si può, altresì, fare richiesta di copia della cartella clinica versando il relativo importo. Il ritiro della cartella clinica viene effettuato, a richiesta del Paziente, presso l'Accettazione.

2.2. ASSISTENZA SPECIALISTICA

2.2.1. DEFINIZIONE DELLA TIPOLOGIA

Comprende le visite mediche, le prestazioni specialistiche e di diagnostica di laboratorio e strumentale, nelle branche della struttura così come evidenziate in precedenza.

2.2.2. MODALITA' DI ATTIVAZIONE E PRENOTAZIONE

Le visite specialistiche e gli altri servizi di diagnosi e cura per i pazienti possono essere prenotate telefonando alla Casa di Cura.

I prelievi e il ritiro dei campioni biologici per il laboratorio di Analisi Cliniche si effettuano nella sala prelievi, dal lunedì al venerdì, con inizio dalle ore 7.

2.2.3. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni richieste deve essere effettuato prima del ritiro della refertazione presso l'apposito ufficio Amministrazione sito al piano terra ed aperto al pubblico dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 19.

2.2.4. MODALITA' DI RITIRO DELLA REFERTAZIONE

Il ritiro del referto avviene presso l'Accettazione dietro presentazione della ricevuta di pagamento.

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI DI PROGRAMMI

RICOVERO OSPEDALIERO

Il ricovero è garantito nei limiti di disponibilità dei posti letto. In genere l'attesa è limitata ad 1-2 giorni, mentre l'attesa all'accettazione è di 10-15 minuti.

Durante il ricovero il Paziente e i suoi parenti ricevono la più completa e costante informazione circa la malattia e il decorso della stessa.

La Casa di Cura è particolarmente impegnata a garantire la riservatezza e il rispetto della persona attraverso un'assistenza medica e infermieristica di primissimo ordine.

Nel ricercare un continuo miglioramento dei servizi erogati dalla Casa di Cura, la Direzione è grata al Paziente per ogni forma di suggerimento e di valutazione, che venisse dallo stesso offerta. In particolare rappresenterebbe un'importante momento di confronto per la Casa di Cura, la compilazione da parte del Paziente, al momento della dimissione, di una scheda di valutazione del grado di soddisfazione riferito alle prestazioni ricevute.

3.2. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Lo standard qualitativo delle prestazioni specialistiche e diagnostiche prevede tempi brevissimi di attesa per le prenotazioni e per l'erogazione delle prestazioni.
In genere per le visite specialistiche il tempo massimo/medio di attesa è di 5/2 giorni, mentre per gli esami ecografici, radiologici in genere e di diagnostica strumentale i referti vengono consegnati in giornata. Per la consegna dei referti degli esami di laboratorio il tempo di attesa è di un giorno.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

4.1. TUTELA DEL PAZIENTE

La Casa di Cura garantisce la tutela nei confronti dei Pazienti, i quali debbono sporgere reclamo per eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano arrecato danno agli stessi di qualsivoglia natura.

I reclami sono presentati al Direttore Sanitario o alla Direttrice responsabile del raggruppamento, i quali provvedono a dare immediata risposta al Paziente e porre in essere tutte le azioni conseguenti.

4.2. DIRITTI DEL PAZIENTE

- La Casa di Cura riserva al Paziente il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- In particolare, durante la degenza, la Casa di Cura riserva al Paziente il diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato in terza persona singolare.

- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Casa di Cura ogni tipo di informazione relativa alle prestazioni dalla stessa erogate. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

- Il Paziente ha diritto di ottenere dal Medico curante informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

- In particolare, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un

consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

- Ove il Medico curante raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

- 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 forniti alle persone cui al precedente punto.

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

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

4.3. DOVERI DEL PAZIENTE

- Il Paziente all'interno della Casa di Cura è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.

- L'accesso alla Casa di Cura esprime da parte del Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario.

- E' un dovere del Paziente informare tempestivamente il Personale sanitario circa la propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spiacevoli complicazioni.

- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.

- Chiunque si trovi all'interno della Casa di Cura è tenuto al rispetto del Regolamento e delle norme interne.

- Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nella Casa di Cura ai minori di anni dodici.

- E' dovere rispettare il riposo diurno e notturno degli altri degenti.