

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA VILLA DEI PINI

Polo Diagnostico Villa Pini

Gestione revisioni

Rev N°	Data	Causale
00	20/02/2012	Prima emissione
01	10/07/2017	Aggiornamento
02	15/12/2022	Aggiornamento

	Stesura	Verifica	Validazione
Redazione	N. Damiani	M. Caserta	L. Buldrini

Verifica Servizio Qualità	M. Caserta
Approvazione Direzione	L. Buldrini

La carta dei servizi è stata curata dal gruppo di revisione formato da:

Dott.ssa Nicoletta Damiani - Direttore Sanitario
Sig. Marco Caserta - Responsabile Qualità
Sig. Jonni Marcatili - Direzione Sanitaria
Sig.ra Maria Chiara Marzetti - Responsabile CUP

Villa dei Pini in un "click"

Sul sito della casa di cura è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi:

www.casadicuravillapini.it

La stampa su carta viene invece effettuata all'inizio di ogni anno e potrebbe quindi contenere informazioni non aggiornate.

Gentile Signora, Gentile Signore,

Attraverso la Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Casa di Cura privata VILLA DEI PINI.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Casa di Cura e come fruirne nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

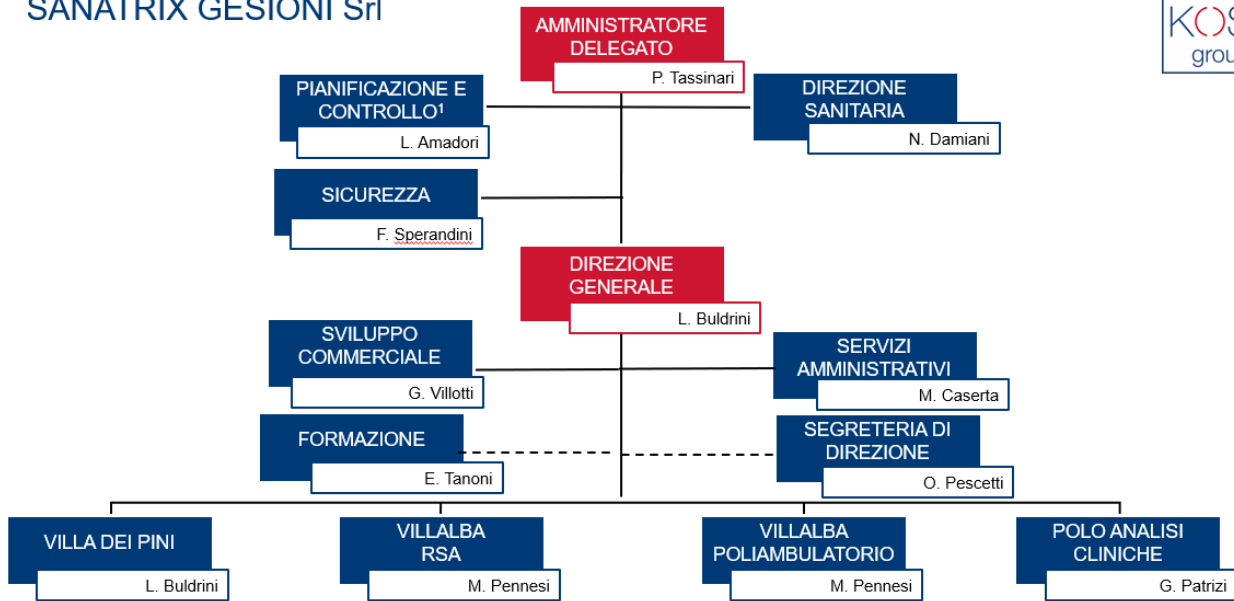
Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà preso da noi come una opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

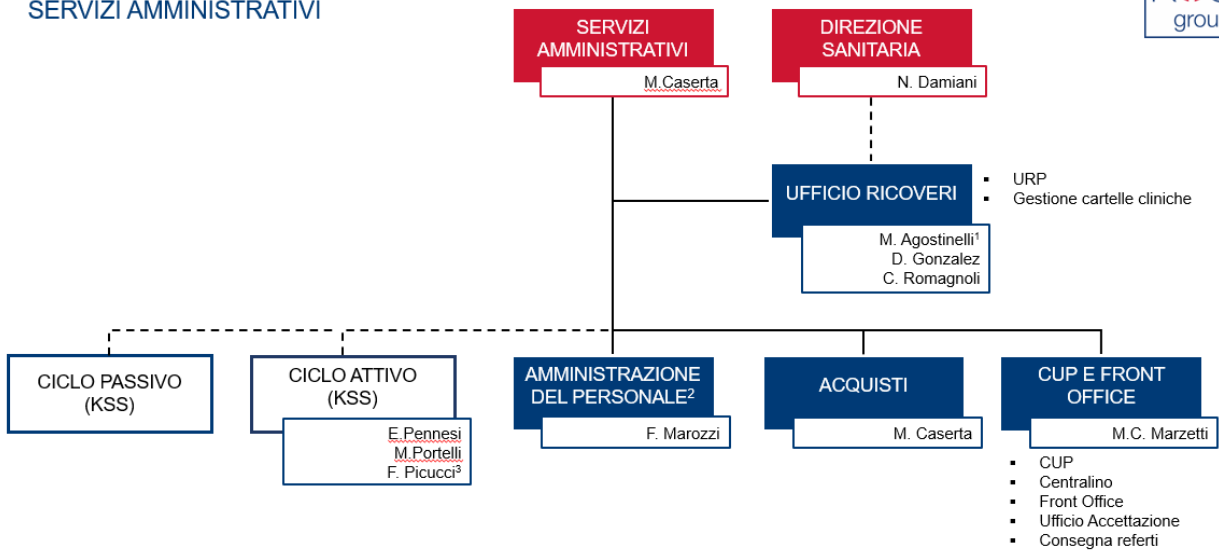
L'Amministratore Delegato
Ing. Paolo Tassinari

ORGANIGRAMMA DELLA CASA DI CURA

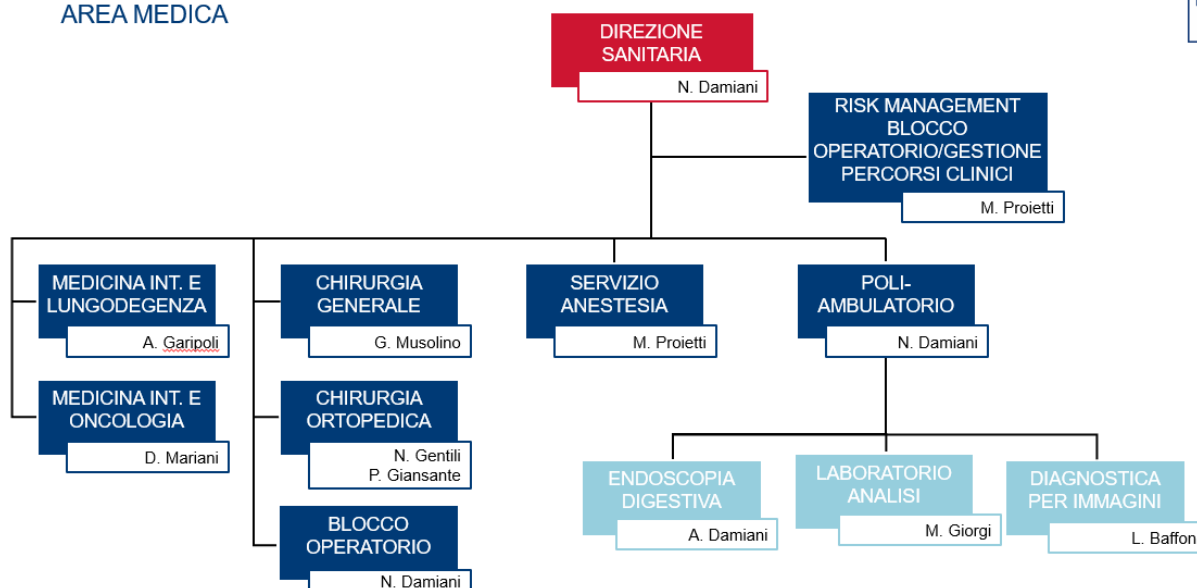
SANATRIX GESIONI Srl



SANATRIX GESIONI Srl SERVIZI AMMINISTRATIVI



SANATRIX GESIONI Srl: VILLA DEI PINI
AREA MEDICA



INDICE

Sommario

ORGANIGRAMMA DELLA CASA DI CURA	3
SEZIONE PRIMA.....	7
1. Presentazione della Casa di Cura	7
1.1 Chi siamo	7
2. Valori di Riferimento	8
2.1 Valore del Consenso Informato	9
2.2 Mission e Vision.....	10
2.3 Organizzazione Aziendale: Organigramma e Funzionigramma	11
3. Per orientarsi.....	11
4. Presentazione	11
4.1. L'attività della Casa di Cura.....	11
4.2. Articolazione strutturale della Casa di cura.....	12
5. Informazioni e accesso ai servizi.....	13
5.1 CUP	13

5.2 Accettazione e Cassa	14
5.3 Consegna dei referti.....	14
5.3.1 Tempi di consegna dei referti	14
5.4 Ufficio ricoveri	15
5.5 Richiesta di copia della Cartella Clinica.....	15
6. La vita in struttura.....	16
6.1 Come riconoscere il personale.....	16
6.2 Orari di visita ai parenti ricoverati.....	16
6.3 Servizi alberghieri	17
6.4 Camere separate (singole).....	17
6.5 Servizio religioso.....	17
6.6 Bar	17
6.7 Assistenza Integrativa Privata.....	18
6.8 Parrucchiere e Barbiere	18
6.9 Camera Mortuaria	18
7. Relazioni con il pubblico.....	18
7.1 URP e Customer Satisfaction.....	18
7.1.1 Come viene gestito il reclamo:.....	19
7.2 Associazioni di volontariato	19
7.3 Gestione del Rischio Clinico.....	20
7.3.1 Alcune Norme di Sicurezza:.....	20
7.3.2 Strumenti di Misurazione e Analisi del Rischio Clinico:	21
8. Diritti E DOVERI dell'utente.....	21
8.1 Diritti del paziente.....	21
8.2 Doveri dell'utente.....	22
SEZIONE SECONDA: Il Polo Diagnostico	25
9. Informazioni Generali.....	25
9.1 Modalità di accesso alle prestazioni e Gestione delle Liste di Attesa.....	25
9.1.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica in convenzione con il SSR.....	25
9.1.2 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica in regime di solvenza.....	27

9.2 Tariffe.....	27
9.3 Modalità di pagamento	27
9.4 Convenzioni.....	27
9.5 Accessibilità alle persone con disabilità	28
10. Il Polo Diagnostico: Servizi e Prestazioni	28
10.1 I Servizi del Polo Diagnostico Villa Pini.....	28
10.1.1 Servizio di Diagnostica per immagini:.....	28
10.1.2 Laboratorio Analisi:.....	28
10.1.3 Anatomia Patologica:	29
10.1.4 Endoscopia digestiva:.....	29
10.1.5 Servizio di Dermatologia:.....	29
10.2 Le Prestazioni ambulatoriali	30
10.3 Prenotazione della Prestazione di Diagnostica per Immagini (DI).....	34
10.3.1 Esecuzione dell'Indagine di Diagnostica per Immagini.....	34
10.3.2 Le Prestazioni radiologiche Orari di apertura all'utenza esterna.....	34
11. SEZIONE TERZA: Il Laboratorio Analisi Cliniche.....	37
11.1 Informazioni Generali	37
11.2 Le Prestazioni.....	38
11.2.1 Riservatezza.....	39
11.2.2 Reclami	39
11.2.3 Pagamento delle prestazioni.....	39
11.2.4 Liste di attesa	39
11.3 Modalità di raccolta Campioni	39
12. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....	41
12.1. Standard di qualità, indicatori di qualità e impegni.....	41
12.1.1. Accoglienza e Comfort	41
12.1.2. Appropriatelyzza delle prestazioni.....	41
12.1.3 Informazione, partecipazione e tutela	42

SEZIONE PRIMA

Premessa: cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità, e informa l'utente sulle modalità organizzative e di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi la casa di Cura dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1. Presentazione della Casa di Cura

1.1 Chi siamo

La Casa di Cura Villa Pini - Sanatrix Gestioni Srl è una struttura privata, convenzionata con il SSN, fondata nel 1952 in località periferica rispetto al nucleo storico dell'abitato di Porto Civitanova Marche, in zona collinare e circondata da un ampio parco di pini. Nel corso degli anni la zona si è largamente popolata ed oggi la Casa di Cura è circondata da abitazioni pur mantenendo una considerevole superficie di verde destinata a parco privato con la presenza di alberi di alto fusto, tra i quali, pini e lecci.

La struttura è dotata di 119 posti letto autorizzati ed accreditati di tipo ospedaliero e da 65 posti letto autorizzati e accreditati di RSA.

La Casa di Cura è diventata nel tempo un riferimento per la popolazione residente nella zona di Civitanova Marche, sia per l'area medica, funzionalmente integrata in rete con il presidio ospedaliero di Civitanova Marche (per la gestione dei posti letto quotidianamente messi a disposizione del PS di Civitanova Marche, e per la presa in carico per trasferimento da reparti di acuzie ospedaliere del PUO di ATS3 nei posti letto di lungodegenza), sia per l'area chirurgica, che nel tempo è divenuta un vero e proprio riferimento per la provincia di Macerata, e non solo, in particolare per il volume di attività protesica ortopedica.

Nella Struttura sono presenti:

- un Polo Diagnostico dotato dei servizi di Diagnostica per Immagini, Endoscopia Digestiva;
- un Poliambulatorio multi-specialistico che offre una vasta gamma di prestazioni specialistiche ambulatoriali il cui elenco è fornito nel successivo paragrafo 10.1;
- Un' Unità di Chirurgia ambulatoriale complessa;

- un Servizio di Anatomia Patologica;
- un Laboratorio Analisi, che esegue prestazioni per pazienti esterni e per pazienti degenti.

La Casa di Cura Villa Pini è gestita dalla società Sanatrix Gestioni Srl.

In data 28 gennaio 2010 la Sanatrix Gestioni Srl è stata acquisita e integrata nel Gruppo Kos, primario gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza socio-sanitaria e nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria, nella tecnologia avanzata applicata alla medicina e nella medicina per acuti.

Il Gruppo Kos è presente con le sue strutture in 11 regioni italiane e 2 stati esteri, per un totale di oltre 13.000 posti letto. Kos gestisce 108 strutture in Italia e 51 in Germania. In Italia sono 9.000 i posti letto gestiti in 56 residenze per anziani, 16 centri di riabilitazione, 12 comunità terapeutiche psichiatriche, 7 cliniche psichiatriche e 2 ospedali. Il Gruppo Kos è inoltre attivo con 15 centri ambulatoriali di riabilitazione e diagnostica nella regione Marche e, in India, con 13 centri di diagnostica e radioterapia.

2. Valori di Riferimento

La Società Sanatrix Gestioni srl, di cui la casa di Cura è parte, opera e persegue i suoi obiettivi nel pieno rispetto dei principi di legalità, lealtà, correttezza, diligenza, onestà, imparzialità, buona fede e trasparenza. Gli scopi o gli interessi della società non potranno mai essere perseguiti e/o conseguiti violando o attivando comportamenti non in linea con la normativa vigente e con il **codice etico** ([link](#)). La società non riserverà alcuna compiacenza o tolleranza verso forme occasionali o strutturali di mancato rispetto della legge, anche se poste in essere a beneficio della società stessa.

Principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITA'

La Casa di Cura si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della Casa di Cura Villa dei Pini è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate. A tal fine, e con riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Casa di Cura si impegna a garantire che:

- Non vengano posti in essere, da parte di dipendenti, collaboratori e consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);
- Le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla *privacy*;

2.1 Valore del Consenso Informato

Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti della Casa di Cura sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti: in tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto "**consenso informato**".

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente e personale medico. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Casa di Cura si impegna a:

- Garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- Non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico (URP) per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

2.2 Mission e Vision

La Casa di Cura Villa Pini - Sanatrix Gestioni srl è il primo operatore sanitario privato della Regione Marche, autorizzato e accreditato, per ciò che attiene il mondo degli acuti. La sua dislocazione e le sue attività come sopra descritto fanno sì che la Casa di Cura rivesta un ruolo centrale nella provincia di Macerata, ove collabora attivamente con gli ospedali civili di zona.

In secondo luogo, grazie all'integrazione con le altre strutture sanitarie del Gruppo Kos (di cui fa parte), in particolare con l'Istituto Santo Stefano, la Casa di Cura occupa un ruolo centrale nel panorama della sanità marchigiana.

La **mission** della Casa di Cura è quella di rispondere ai bisogni di salute della popolazione fornendo un servizio sanitario d'eccellenza che garantisca l'appropriatezza, la sicurezza e la qualità delle cure così come previsto dalla normativa sanitaria nazionale e regionale, rispondendo in pieno alle aspettative dell'utenza. Per far questo la Casa di Cura si ispira ai seguenti valori:

- alti livelli qualitativi delle prestazioni erogate;
- attività incentrata sul principio della centralità del paziente;
- massima attenzione ai bisogni dei pazienti;
- adesione rigorosa alla normativa e al codice etico aziendale;
- valorizzazione dei processi di formazione volti alla crescita professionale del personale;
- miglioramento costante di percorsi e processi finalizzato ad incrementare i livelli del servizio erogato;
- propensione all'innovazione;
- attenzione ai protocolli di accoglienza e cura dei pazienti;
- reale condivisione dei Piani Assistenziali e dei Percorsi di presa in carico con pazienti e parenti;
- massimizzazione di efficacia ed efficienza di tutti i processi;
- valorizzazione del territorio e rafforzamento della legittimazione sociale.

La **vision** aziendale, che indica l'azione programmatica definita dalla Direzione Generale si concretizza nell'orientare le scelte strategiche verso un progressivo processo di integrazione con gli attori della sanità pubblica, finalizzato a superare la dicotomia pubblico privato in ambito sanitario a favore di un assetto organizzativo in cui le due entità non solo coesistono ma collaborano ed operano in modo sinergico perseguendo obiettivi comuni con fine ultimo del benessere del paziente e della collettività tutta.

In particolare si possono individuare le seguenti aree di intervento:

- transizione verso un'offerta sanitaria sempre più centrata sull'alta specialità e complessità, concordata con la Regione e con la committenza istituzionale, centrata sull'obiettivo di contrastare la mobilità passiva extra-regionale;
- rafforzamento della rete sanitaria con l'Ospedale e con il territorio di riferimento;
- ammodernamento della struttura edilizia e innovazione tecnologica degli impianti e delle attrezzature;

- sostenibilità economico finanziaria e continuità aziendale nel medio e lungo periodo.

2.3 Organizzazione Aziendale: Organigramma e Funzionigramma

Allegati al presente documento (Allegato 1 - Organigramma; Allegato 2 - Funzionigramma) in modalità dettagliata. Tali documenti sono pubblicati sul sito aziendale www.casadicuravillapini.it

3. Per orientarsi



Indirizzo della Casa di Cura: Viale dei Pini 31 - Civitanova Marche (MC)

Parcheggio: Libero all'interno della Casa di Cura e nelle immediate circostanze

4. Presentazione

4.1. L'attività della Casa di Cura

La Casa di Cura privata Villa dei Pini è una struttura ospedaliera accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, fondata nel 1952 in località periferica rispetto al nucleo storico dell'abitato di Porto Civitanova Marche.

La Casa di Cura Villa dei Pini si occupa, inserendosi nella rete assistenziale della Regione Marche, di acuzie e post-acuzie, di prestazioni ambulatoriali, e di servizi diagnostici.

La Struttura dispone di 184 posti letto complessivi, dei quali 119 per pazienti acuti in convenzione con il SSN, 65 per pazienti ricoverati in RSA.

Le prestazioni della Casa di Cura si esplicano su diverse linee di attività, sia in regime di ricovero che in regime ambulatoriale, in entrambi i casi con brevi tempi di accesso e di risposta ai bisogni del paziente.

Area della chirurgia programmata: include tutti i ricoveri per intervento chirurgico che fanno seguito ad una programmazione e valutazione *ex-ante*; comprende anche la chirurgia breve (*week surgery*), di un giorno (*day-surgery*) e la chirurgia ambulatoriale complessa; nella parte della Struttura dedicata all'area chirurgica sono presenti 47 posti letto per pazienti in convenzione con il SSN, con possibilità di optare per una camera singola durante la degenza, e 1 stanza attrezzata al monitoraggio clinico post-operatorio intensivo. In quest'area sono inoltre presenti 6 PL per la riabilitazione intensiva ospedaliera (*post-chirurgica*).

Il **Blocco Operatorio** dispone attualmente di 4 sale operatorie e di 2 ambulatori chirurgici.

Area medica per acuti: include tutti i ricoveri di tipo medico con necessità di cura continuata h24 o di un giorno (*day-hospital*), che in ogni caso richiedono un'alta intensità di assistenza sanitaria; nella parte della Struttura dedicata all'area medica sono presenti 48 posti letto dedicati a medicina interna e oncologia, con possibilità di optare per una degenza in stanza separata.

Lungodegenza post-acuzie: include ricoveri ospedalieri post-acuzie ma con necessità di assistenza medica h24; a quest'area sono dedicati 18 posti letto situati nell'area medica della Casa di Cura.

Area dei servizi clinico-diagnostici (Polo Diagnostico Villa Pini): include i servizi e tutte le attività intermedie di diagnostica e servizi clinico-strumentali, rivolti a pazienti ricoverati ed esterni: Diagnostica per Immagini, Servizio di Endoscopia Digestiva, Laboratorio Analisi, Servizio di Anatomia Patologica, poliambulatorio medico con diverse specialistiche. Nel Poliambulatorio vengono espletate attività che coinvolgono utenti all'inizio del loro percorso di ricovero (*ambulatorio pre-ricovero*) e attività per utenti non ricoverati, comprendenti sia prestazioni ambulatoriali semplici di diversa specialistica, che percorsi coordinati con livelli organizzativi complessi (*chirurgia ambulatoriale, endoscopia, attività di prevenzione e "pacchetti" di check-up per specifici profili clinico-diagnostici*).

RSA: accoglie pazienti non autosufficienti che abbiano la necessità di un periodo di assistenza e riabilitazione successivo alla dimissione da un reparto ospedaliero o di lungodegenza, o per ricovero in convenzione dal Territorio previa autorizzazione dell'Unità Valutativa del Distretto sanitario (UVI), o direttamente in regime di solvenza. La RSA della Struttura è suddivisa in 2 moduli: RSA 1 (22 posti letto), RSA 2 (43 posti letto).

4.2. Articolazione strutturale della Casa di cura

La Casa di Cura è così strutturata:

Al Piano Seminterrato:

Polo Diagnostico articolato in: Diagnostica per Immagini, Anatomia Patologica, Laboratorio analisi, Poliambulatori specialistici (Polo Diagnostico Villa Pini), Ambulatori per il percorso pre-ricovero, Ambulatorio prelievi (Laboratorio analisi), Bar/edicola, area di attesa e ristoro.

Al Piano Terra:

Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Uffici Amministrativi, CUP, Ufficio Ricoveri, URP, Centralino/informazioni, Ambulatorio di Cardiologia, RSA 1.

Al Primo Piano:

Area Chirurgica, con posti letto dedicati all'ortopedia e alla chirurgia generale e specialistica e alla riabilitazione intensiva ortopedica.

Al Secondo Piano:

Area Medica con posti letto dedicati alla medicina interna, oncologia, Lungodegenza, RSA 2.

5. Informazioni e accesso ai servizi

5.1 CUP

Il Centro Unico Prenotazioni della Casa di Cura è uno sportello, integrato con il Polo Diagnostico dell'Istituto S. Stefano, in cui è possibile prenotare tutte le prestazioni ambulatoriali, prestazioni ambulatoriali complesse, check-up effettuabili presso la Casa di Cura Villa Pini o presso il Poliambulatorio di Villalba.

E' attivo nei seguenti giorni e orari:

GIORNI	ORARI
Dal lunedì al venerdì	8:00 19:00
Sabato	8:00 14:00

Servizio telefonico CUP:

GIORNI	ORARI
Dal lunedì al venerdì	8:30 17:00
Sabato	9:00 13:00

La prenotazione può avvenire, nei medesimi orari, anche tramite telefono, chiamando ai seguenti numeri: 0733 1930310 e il numero verde 800131852 per tutte le prestazioni riferibili all'intero Polo Diagnostico di Villa Pini (radiologia tradizionale, TAC, RMN, prestazioni odontoiatriche). Si

può inoltre procedere alla prenotazione e al pagamento delle prestazioni direttamente dal sito internet casadicuravillapini.it, mentre il servizio "zero coda" permette in pochi passaggi l'accesso agli sportelli amministrativi senza attesa all'orario stabilito.

5.2 Accettazione e Cassa

Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate in esenzione, in regime di compartecipazione alla spesa oppure in regime di libera professione (totale solvenza). In tutti e tre i casi, prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello per provvedere all'accettazione ed all'eventuale pagamento, o - in alternativa - si può procedere direttamente attraverso i servizi online (polodiagnostico.it/villa-dei-pini, oppure kos.zerocoda.it dalla pagina "salta la coda" del sito della struttura).

Lo sportello CUP (I° piano) è aperto nei seguenti giorni e orari:

GIORNI	ORARI
Dal lunedì al venerdì	8:00 19:00
Sabato	8:00 13:00

Punto Prelievi (Piano Seminterrato):

GIORNI	ORARI
Dal lunedì al sabato	7:30 9:30

5.3 Consegna dei referti

Al momento della fruizione della prestazione ambulatoriale l'utente viene informato sulle modalità, tempi ed orari di ritiro dei referti. I referti, salvo diversa indicazione dell'operatore sanitario, vengono di norma distribuiti presso il centralino della Casa di Cura tutti i giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 19.30, e i festivi dalle 9.00 alle 13.00, e dalle 14.00 alle 18.00.

5.3.1 Tempi di consegna dei referti

I tempi di consegna dei referti per prestazioni diagnostiche sono riportati nella seguente tabella:

Tipo di prestazione diagnostica	Tempo di consegna referti* (in giorni)
Radiologia tradizionale	4
TAC	5
RMN	5
Cardio Tac	7
Moc	7
Senologia (ecografia mammaria e ecografia mammaria)	Consegna immediata

Ecografia	Consegna immediata
Pap test	15
Esame istologico	15
Holter dinamico	5
Holter pressorio	1

*escluse le urgenze

5.4 Ufficio ricoveri

Per l'area chirurgica, l'Ufficio Ricoveri è l'ufficio presso il quale viene effettuata l'accettazione amministrativa dei pazienti il giorno del pre-ricovero. Una volta presentati il documento di identità e la tessera sanitaria, essenziali per poter essere ricoverati in Struttura, il paziente verrà indirizzato al percorso di pre-ricovero vero e proprio situato al piano meno 1 (Ambulatorio 18)

L'ufficio è aperto dalle 7.00 alle 13:00. In orari successivi la funzione è svolta da personale del CUP.

Per i pazienti di area medica, lungodegenza e RSA, invece, l'accettazione verrà effettuata direttamente in reparto il giorno del ricovero (sempre previa presentazione di documento di identità e tessera sanitaria).

Recapito Telefonico: 0733 - 786390

Orari: LU-VE: 08:00 - 19:00; SA: 08:00 - 14:00

5.5 Richiesta di copia della Cartella Clinica

La richiesta di copia della documentazione sanitaria presso la Casa di Cura può essere effettuata:

Direttamente allo Sportello CASSA negli orari sopra indicati;

Inviando una richiesta via email all'indirizzo ufficio.ricoveri@casadicuravillapini.it ;

Inviando una richiesta a mezzo posta all'indirizzo: viale dei pini 31 - Civitanova Marche.

In tutti questi casi è sempre indispensabile esibire o allegare il documento di identità in corso di validità personale e/o del delegante.

Chi può richiedere copia conforme:

Titolare della documentazione se maggiorenne;

Persona delegata con copia del documento di identità del paziente (presentando il proprio documento di identità) + delega scritta del paziente;

Eredi legittimi o testamentari;

Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati.

6. La vita in struttura

6.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente. Il colore e la foggia delle divise consente di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale:

Camice bianco: medici

Completo bianco con bordo blu: coordinatori infermieristici

Completo bianco: infermieri

Completo lilla: OSS

Completo bordeaux: tecnici di Diagnostica per Immagini

Completo blu scuro: tecnici di anatomia patologica

6.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

È possibile far visita a parenti ricoverati nei seguenti giorni e orari:

Area di Degenza*	GIORNI FERIALI		GIORNI FESTIVI	
	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio
Area Medica	12:15 - 13:30	18:15 - 19:30	12:15 - 13:30	18:15 - 19:30
Area Chirurgica		19:30 - 20:15		19:30 - 20:15
RSA	11:00 - 13:30	17:30 - 19:30	11:00 - 13:30	17:30 - 19:30

**Per esigenze particolari, legate alle condizioni cliniche e/o psicologiche del paziente, gli orari di visita potranno essere allargati e gestiti in modo personalizzato previa autorizzazione medica*

Al momento dell'orario di visita i parenti dei pazienti vengono fatti accomodare nelle relative stanze di degenza (non più di 1 visitatore a paziente nello stesso momento).

Gli accessi ai pazienti da parte dei visitatori/parenti sono soggetti a possibili variazioni di orario e procedura da parte della direzione sanitaria, per motivi di sicurezza biologica in caso di attivazione di protocolli di emergenza epidemiologica, o per ragioni clinico-infettive di singoli pazienti o di piccoli cluster epidemici, di qualsiasi natura.

6.3 Servizi alberghieri

Compatibilmente con le indicazioni mediche, gli ospiti della Casa di Cura Villa dei Pini possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero. Anche gli accompagnatori dei degenti che hanno optato per la camera singola possono usufruire del pasto, previa prenotazione.

Tutte le camere di degenza sono provviste di televisore; per i pazienti nelle camere a maggior comfort sono disponibili frigo-bar, televisori con Sky e connessione wireless gratuiti.

In ogni piano, inoltre, è previsto almeno un armadio distributore di bevande calde e snack, ad uso dei pazienti e dei loro visitatori (oltre che del personale stesso).

Gli orari previsti per i pasti sono i seguenti:

Colazione	Pranzo	Cena
07.15	11.45	18.45

6.4 Camere separate (singole)

Il trattamento alberghiero riservato ai pazienti che hanno optato per la camera separata prevede la possibilità di passare tutto il periodo di ricovero (in qualsiasi area/setting assistenziale) da soli o in compagnia di un parente/assistente personale. Il trattamento prevede pertanto l'ospitalità in camera singola con un posto letto per l'accompagnatore, rete wi-fi, pay tv e servizio mensa.

La biancheria di bagno viene fornita dalla struttura.

6.5 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella Casa di Cura, la libertà di culto. Per quanto riguarda la Religione Cattolica, al piano primo della struttura è ubicata la Cappella.

6.6 Bar

Al piano semi-interrato della struttura è situato il Bar. Gli orari sono i seguenti:

ORARI	MATTINO
Giorni feriali (orario continuato)	7:00 - 19:00
Giorni festivi	7:00 - 14:00

Il bar può essere contattato telefonicamente al numero 0733 786478

6.7 Assistenza Integrativa Privata

Presso l'ufficio delle coordinatrici infermieristiche di ogni reparto, è disponibile un elenco di persone che esercitano l'attività di badante. Per consentire il regolare svolgimento del servizio, la Direzione Sanitaria della Casa di Cura ha predisposto un apposito regolamento, finalizzato alla sicurezza clinica dei pazienti.

6.8 Parrucchiere e Barbiere

Per l'attivazione del servizio è necessario rivolgersi alla Coordinatrice Infermieristica.

6.9 Camera Mortuaria

La Casa di Cura non organizza direttamente i servizi funebri ma mette a disposizione dei familiari, presso le infermerie di reparto, il centralino e la camera mortuaria un elenco delle agenzie funebri operanti sul territorio.

Orario di visita presso l'Obitorio

GIORNI	ORARI
Tutti i giorni	8:00 - 20:00

7. Relazioni con il pubblico

7.1 URP e Customer Satisfaction

Presso la Casa di Cura è presente uno Sportello URP (tel. 0733 7863165) dedicato all'ascolto dell'utenza, un punto di contatto diretto che consente al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti nel percorso di cura.

Gli orari di apertura dell'URP sono:

ORARI	MATTINO
Giorni feriali	10:00 12:00

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la responsabile dello sportello, in collaborazione diretta con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta alla problematica segnalata, e per fornire all'utente stesso un ritorno informativo di quanto avvenuto.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione Sanitaria provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Come si segnala:

Gli utenti della casa di Cura che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:

Colloquio con l'operatrice dello sportello (che poi procederà a compilare una breve relazione sul caso, da inviare alla Direzione Sanitaria);

Lettera in carta semplice;

Segnalazione via mail (urp@casadicuravillapini.it);

Telefonicamente (n° 0733/786260)

7.1.1 Come viene gestito il reclamo:

A fine anno viene fatta una relazione finale sulla totalità delle segnalazioni pervenute all'Ufficio URP, in cui vengono statisticamente analizzati i casi, in relazione alla tipologia di disservizio, all'area di provenienza, alla natura delle possibili cause (analisi ricompresa nella relazione consuntiva annuale di rischio clinico, pubblicata sul sito della casa di Cura).

Per valutare la qualità percepita dagli utenti (*Customer Satisfaction*) è organizzata un'attività costante di monitoraggio interno, attraverso la somministrazione di questionari ad hoc per il percorso di ricovero e per i percorsi ambulatoriali, finalizzati ad un processo di miglioramento costante dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

Sono inoltre attivi e disponibili, sia nelle aree di degenza che presso gli spazi ambulatoriali, appositi totem dedicati alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

I report, derivati dalle segnalazioni delle postazioni fisse, vengono analizzati analiticamente con cadenza mensile previa aggregazione ed analisi statistica dei dati raccolti, al fine di monitorare la qualità dell'assistenza e la qualità percepita dall'utenza in relazione ai percorsi clinici,

7.2 Associazioni di volontariato

La Casa di Cura Villa dei Pini garantisce ed assicura la partecipazione degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti secondo quanto disposto dalla vigente normativa, secondo una procedura definita relativa alle modalità di accesso ai reparti.

Al momento, a causa della situazione epidemiologica covid-correlata, tutte le attività di volontariato e animazione (presso RSA) sono sospese per ragioni di sicurezza biologica.

7.3 Gestione del Rischio Clinico

Il nostro obiettivo è ottenere un'assistenza di qualità, efficace e sicura, riducendo il rischio di incorrere in danni secondari al trattamento offerto al paziente.

E' molto importante che in questo processo siano coinvolti tutti i protagonisti: personale sanitario, dirigenti e utenti. Per questo motivo la collaborazione del paziente e quella dei suoi cari è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di "ospedale sicuro".

7.3.1 Alcune Norme di Sicurezza:

- E' importante presentarsi sempre ad ogni nuovo medico;
- I pazienti sono invitati a non portare in Casa di Cura oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza; la Casa di Cura in caso contrario non risponde di eventuali ammanchi;
- Al paziente da sottoporre ad intervento chirurgico viene applicato un apposito braccialetto nel quale sono trascritti i dati anagrafici identificativi;
- E' un diritto del paziente avere informazioni sul proprio stato di salute; il medico è tenuto a spiegare in modo chiaro e comprensibile tutto ciò che lo riguarda;
- E' importante procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- E' fondamentale segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- E' una buona norma di prudenza utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere; nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri (per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive).

La gestione del Rischio Clinico rappresenta l'insieme di tutte quelle azioni complesse messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza del paziente, partendo dal presupposto che il processo di miglioramento continuo non può che passare dall'analisi e comprensione dei meccanismi che hanno generato degli errori per modificare e migliorare i processi assistenziali e/o organizzativi.

L'errore è definito dal Ministero della Salute come il "fallimento nella pianificazione e/o nell'esecuzione di una sequenza di azioni che determina il mancato raggiungimento, non attribuibile al caso, dell'obiettivo desiderato".

Il sistema di gestione del Rischio Clinico è di fatto un sistema integrato in cui collaborano: Direzione Sanitaria, Ufficio SAI, Responsabili clinici di reparto, Responsabile del Servizio farmaceutico, CCICA (Comitato Controllo Infezioni Associate all'assistenza), URP, Controllo di

Gestione, Ingegneria Clinica, Comitato Valutazione Sinistri (CVS), Responsabile Qualità e Accreditamento.

7.3.2 Strumenti di Misurazione e Analisi del Rischio Clinico:

Per monitorare e misurare il livello di rischio presente nei vari setting della Casa di Cura sono stati implementati i seguenti controlli:

- Sistema di Segnalazione degli eventi avversi (*Incident Reporting*): dal 2019 è stato implementato un sistema di segnalazione anonimo, previa compilazione di apposita scheda, di tutti quegli eventi, realmente accaduti o che stavano per verificarsi (i cosiddetti "quasi eventi" o "near miss") che avevano le potenzialità per procurare un danno al paziente o agli operatori sanitari, e per segnalare eventuali eventi sentinella veri e propri, così come definiti dal Ministero della Salute;
- Raccolta ed analisi dei dati ricavati dall'elaborazione delle schede di segnalazione redatte dall'Ufficio URP;
- Raccolta ed analisi dei dati di sorveglianza attiva delle infezioni, con particolare attenzione alla sorveglianza delle temibili infezioni protesiche ed analisi della congruità ai protocolli di profilassi pre-operatoria, rispetto alle linee guida nazionali ed internazionali
- Raccolta ed analisi dei dati di Laboratorio relativi all'incidenza e prevalenza di germi multi-resistenti (i cosiddetti germi *alert*) in tutti i setting di ricovero.

Tutte queste aree di possibile criticità sono monitorate da appositi sistemi di sorveglianza e sono oggetto di valutazione qualitativa e quantitativa secondo specifici indicatori (riportati nelle relative reportistiche). Un sunto delle attività di monitoraggio delle aree presidiate viene riportato nella **Relazione Consuntiva Annuale del Rischio Clinico**, pubblicata sul sito della casa di Cura.

8. Diritti E DOVERI dell'utente

8.1 Diritti del paziente

Articolo 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il 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 ed alla relativa prognosi.

Articolo 5

In particolare, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: le dette informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Articolo 6

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

Articolo 7

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 alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

Articolo 8

Il paziente ha diritto di proporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione al responsabile medico del reparto e/o al Direttore Medico, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti. I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

8.2 Doveri dell'utente

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 ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

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, ausiliario e con la direzione della casa di cura.

Articolo 2

L'accesso in ospedale o in altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Articolo 3

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

Articolo 4

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, occupando esclusivamente il letto, l'armadio ed il comodino assegnati.

Articolo 5

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria (ospedale, casa di cura, ambulatorio ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabilite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale, terapeutica e favorire la quiete ed 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 - sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni 12. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico di reparto.

Articolo 7

In situazioni di particolare necessità le visite a degenti, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal responsabile del reparto o dal Direttore Medico 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, radio - tv con volume alto ecc.)

Articolo 9

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

Articolo 10

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed 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.

Articolo 13

Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buono andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Articolo 14

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.

Articolo 15.

Il cittadino deve richiedere sempre il permesso di uscire dalla casa di cura, firmando l'apposito modulo inserito in cartella clinica e dopo aver ottenuto la relativa autorizzazione, specificando l'orario di uscita e di rientro. La casa di cura non ha alcuna responsabilità di qualsiasi evento venga a verificarsi al di fuori della struttura sanitaria.

Articolo 16.

In caso di dimissioni volontarie, l'utente può uscire dalla casa di cura dopo aver firmato tale richiesta nell'apposito modello contenuto nella cartella clinica

SEZIONE SECONDA: Il Polo Diagnostico

Il Polo Diagnostico della Casa di Cura Villa Pini si articola nelle seguenti sezioni organizzative:

- Poliambulatorio
- Servizio di Diagnostica per Immagini
- Servizio di Endoscopia Digestiva
- Servizio di Anatomia Patologica

Le singole articolazioni organizzative vengono quindi descritte di seguito.

9. Informazioni Generali

Per informazioni sugli orari di apertura degli sportelli CUP e punto prelievi si veda il paragrafo 5.1.

Per informazioni relative all'accettazione e al servizio di prenotazione e cassa si veda il paragrafo 5.2.

Per informazioni relative alla consegna dei referti si veda il paragrafo 5.3

9.1 Modalità di accesso alle prestazioni e Gestione delle Liste di Attesa

9.1.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica in convenzione con il SSR

Per ottenere una visita specialistica o una prestazione diagnostica o terapeutica, l'utente deve essere munito dell'impegnativa del medico di medicina generale (MMG) su ricettario nazionale e rivolgersi direttamente alla struttura in quanto convenzionata/accreditata.

La richiesta del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

Cognome, nome ed età dell'assistito con indicazione della Azienda sanitaria Locale di residenza dello stesso;

Numero del libretto sanitario e del codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;

Tipo di prestazione richiesta;

Quesito diagnostico;

Timbro e firma del medico con indicazione del codice regionale dello stesso.

Nel caso di esenzioni per patologie è necessario presentare la documentazione attestante il diritto all'esenzione (il "tesserino di esenzione") che in fotocopia dovrà essere allegato alla richiesta del medico di base.

Prenotazione della visita o della prestazione e gestione delle liste di attesa:

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o di persona presso il CUP della struttura (vedi paragrafo 5.2) o presso il CUP regionale. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione.

La gestione delle liste di attesa delle richieste di prestazioni ambulatoriali è gestita direttamente dal CUP regionale per tutte le prestazioni in convenzione.

Qualora, per le sole prime visite e/o primi accessi, il CUP regionale o il CUP della Casa di Cura non riuscissero a garantire l'esecuzione della prestazione entro le tempistiche previste per specifica classe di priorità (U, B, D, P), le stesse richieste verranno inserite negli elenchi delle Liste di Garanzia di AST, al fine di garantire l'esecuzione della stessa con le corrette tempistiche, nell'ambulatorio disponibile in prima istanza (pertanto non potrà essere garantita l'esecuzione in regime di convenzione presso la Casa di Cura, essendo la gestione delle liste di Garanzia e delle Liste CUP gestita direttamente dal CUP regionale).

Per quel che concerne la gestione delle liste di attesa dei controlli, le stesse sono gestite con le seguenti modalità: il Cup regionale o il Cup della Casa di Cura verificheranno all'interno del sistema la disponibilità che verrà comunicata all'utente.

Al fine di garantire tempestive informazioni relative alle tempistiche di prenotazione/esecuzione delle prestazioni ambulatoriali in convenzione l'utente può contattare telefonicamente il Cup regionale chiedendo informazioni sulle tempistiche di prenotazione della Casa di Cura, telefonando al numero del Cup della Casa di Cura oppure presentandosi personalmente presso gli sportelli della stessa.

Pagamento della prestazione specialistica o diagnostica o del relativo ticket:

Il versamento delle somme prescritte, a tariffa intera, ridotta o fissa, per le visite specialistiche e per le prestazioni diagnostiche, deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione, salvo nei casi in cui la tipologia della prestazione non lo permette (es: endoscopia digestiva con prelievo biptico), presentando e consegnando al sanitario una copia della ricevuta del pagamento o avvenuta accettazione.

Con la presentazione nel luogo e nell'orario indicati nella prenotazione, l'assistito deve essere sottoposto senza ritardi alla prestazione richiesta, con garanzia della continuità terapeutica, se necessaria.

Modalità di cancellazione della visita/prestazione:

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono presso il CUP.

Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della Casa di Cura:

Eventuali impedimenti della struttura alla effettuazione, nel giorno e nell'ora stabiliti dalla prenotazione, saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno a riprogrammare d'intesa con lo stesso la nuova prenotazione, nel minor tempo possibile e nel rispetto delle tempistiche richieste (eventuale urgenza della prestazione).

9.1.2 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica in regime di solvenza

In caso di richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica o terapeutica per pazienti solventi, sarà possibile accedere alla prestazione con le seguenti modalità:

Tramite accesso diretto al CUP;

Tramite prenotazione telefonica;

Tramite richiesta da parte della compagnia assicurativa dell'utente.

In caso di indagine diagnostica che preveda l'esposizione a radiazioni ionizzanti, come previsto dalla normativa nazionale, il paziente dovrà presentarsi al CUP fornito di prescrizione, anche su ricettario bianco, di un medico (non necessariamente convenzionato con il SSN); in caso di assenza di qualsiasi prescrizione medica, l'esecuzione dell'indagine radiologica andrà previamente valutata dal medico radiologo presente nella Casa di Cura, che provvederà nella stessa giornata a valutare l'indicazione clinica e a validare (o meno) l'esame stesso (processo di validazione della prestazione richiesta) ai fini di accertarsi dell'effettiva congruenza tra la richiesta di prestazione ed il quadro clinico, nell'interesse della tutela della salute del paziente.

9.2 Tariffe

Orari e tariffe delle prestazioni ambulatoriali possono essere soggette a variazioni, e pertanto per questo tipo di informazione si invita a contattare direttamente il relativo personale.

9.3 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti (per un massimo di 1.999,00 euro), oppure con carta di credito, bancomat o assegno.

9.4 Convenzioni

Il Polo Diagnostico Villa Pini è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, enti assicurativi che gestiscono polizze e altre forme di assistenza integrativa per i rimborsi delle prestazioni e con le aziende del territorio.

9.5 Accessibilità alle persone con disabilità

Il Polo Diagnostico Villa Pini è strutturato per essere accessibile anche da persone con disabilità fisica, in quanto esistono accessi privi di barriere architettoniche. In particolare:

Per l'accesso alla zona CUP/accettazione il passaggio avviene attraverso la porta A (porta azzurra), mentre il passaggio al Piano seminterrato avviene previo utilizzo dell'ascensore dedicato all'utenza.

Per il Blocco C, invece, esiste un accesso dedicato dalla porta C (gialla) dal lato del parcheggio (vedere piantina).

Il parcheggio della casa di Cura è ovviamente dotato di posti dedicati all'utenza e al personale con disabilità: tali posti sono posizionati in modo da rendere il più semplice e breve possibile il percorso all'edificio e ai servizi.

10. Il Polo Diagnostico: Servizi e Prestazioni

10.1 I Servizi del Polo Diagnostico Villa Pini

10.1.1 Servizio di Diagnostica per immagini:

Il Servizio di Diagnostica per Immagini si avvale della più moderna tecnologia di diagnostica per supportare l'attività dei medici e dei professionisti sanitari. Diagnosi di precisione nel rispetto della salute del paziente.

Responsabile Medico: Dott. Lucio Baffoni

Ubicazione: piano seminterrato

Prestazioni erogate: Le prestazioni erogate dal servizio sono quelle di radiologia tradizionale, ecotomografia, TAC multistrato, cardio-TC, RMN ad alto campo e RMN articolare (aperta), mammografia, ortopantomografia, esami contrastografici, MOC.

Accesso al servizio: prenotazione tramite CUP

10.1.2 Laboratorio Analisi:

Responsabile: Dott. Maurizio Giorgi

Ubicazione: piano seminterrato

Prestazioni erogate: il laboratorio è aperto tutti i giorni eccetto i giorni festivi per eseguire i prelievi e/o tamponi e per il ritiro dei campioni biologici (urine, feci, escreato, liquido spermatico, tamponi, ecc.) e l'accesso non necessita della prenotazione. Per l'esecuzione dei prelievi l'Utente deve presentarsi digiuno dalla mezzanotte.

Accesso al servizio: accesso diretto al CUP

10.1.2.1 Punti Prelievo esterni

IL Laboratorio Analisi di Villa Pini-Sanatrix Gestioni srl è organizzato come una rete di cui fanno parte alcuni punti prelievo dislocati nel territorio, integrati da un punto di vista informatico, gestionale e organizzativo:

- Punto Prelievi Delta: situato a Porto Recanati in via Degli Orti n. 24
Orari di apertura:
- Punto Prelievi Salus: situato a Macerata in via Piave n. 36/38/40
Orari di apertura:
- Punto Prelievi Bemme: situato a Castelraimondo in via G. Matteotti n. 9
Orari di apertura:
- Punto Prelievi Treia: situato a Treia in via Vignati n. 23
Orari di apertura:

10.1.3 Anatomia Patologica:

Responsabile: Dott.ssa Camelia Tinca

Ubicazione: piano seminterrato

Prestazioni erogate: prestazioni di anatomia patologica.

10.1.4 Endoscopia digestiva:

Responsabile: Dott. Alberto Damiani

Ubicazione: piano seminterrato

Prestazioni erogate: visita specialistica gastroenterologica, esofago-gastroduodenoscopia anche con accesso trans-nasale, colonscopia, rettoscopia, pep-test. Le prestazioni endoscopiche possono essere eseguite in sedazione (previa prenotazione del servizio).

Accesso al servizio: prenotazione tramite CUP.

10.1.5 Servizio di Dermatologia:

Il Servizio è collegato anche ad attività di day surgery per la resezione chirurgica in ambiente protetto (sala operatoria) di lesioni cancerose o pre-cancerose, ed è organizzato in stretta sinergia con altri Professionisti per la gestione di casi complessi.

Responsabile medico: Dott. Gino Mattutini

Ubicazione: Blocco C (accesso giallo); Poliambulatorio Villa Pini (piano seminterrato)

Prestazioni erogate: Diagnosi e trattamento delle neoformazioni cutanee, mappatura dei nevi, crioterapia con azoto liquido. Laserterapia. Valutazione estetica, ambulatorio infermieristico di vulnologia per le ferite difficili.

Accesso al servizio: prenotazione tramite CUP.

10.2 Le Prestazioni ambulatoriali

Il seguente elenco è da intendersi come indicativo, in quanto i singoli ambulatori possono subire variazioni di orario o di nominativo del Professionista. Pertanto per un elenco sempre aggiornato e puntuale si veda il sito del Poliambulatorio Villa Pini al seguente link: www.casadicuravillapini.it/specialita

- **Cardiologia** (dott. Anselmo Garipoli): Visita specialistica, Ecocardiografia, ECG basale e da sforzo, Holter cardiaco, Holter pressorio;

Orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 15:00 alle ore 19:00

- **Endoscopia** (dott. Damiani Alberto, dott. Ferrini Luciano, Lorenzini Lorenzo): visita specialistica, colonscopia, esofagogastroduodenoscopia);

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00

- **Pneumologia** (dott. Piero Paggi): visita specialistica, spirometria, polisonnografia;

Orari: lunedì e giovedì dalle ore 8:00 13:00

- **Nefrologia** (dott. Massimo Concetti): visita specialistica;

Orari: mercoledì dalle ore 17:00 alle ore 19:00, venerdì dalle ore 16:30 alle ore 19:00

- **Flebologia e Ecocolor-doppler TSA, Arti Inferiori Aorta Addominale** (dott. Gabriele Amicucci; dr.ssa Valeria Amicucci): visita specialistica, ecocolorDoppler arterioso e venoso, iniezioni sclerosanti;

Orari: lunedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00, martedì dalle ore 15:00 alle ore 19:00, giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00, venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

- **EcocolorDoppler TSA, Arti Inferiori, Aorta Addominale** (dr.ssa Nicoletta Governatori)

Orari: giovedì dalle ore 16:30 alle ore 19:00, martedì dalle ore 16:00 alle ore 19:00

- **Endocrinologia per patologia tiroidea** (dott. Ernesto Brianzoni): visita specialistica, ago aspirato tiroide

Orari: giovedì dalle ore 14:00 alle ore 19:00

- **Neurologia** (dott. Luigi Chiaramoni; dr. Domenico Lo Giudice; dr. Michele Paniccia): visita specialistica, EMG Arti superiori e Inferiori

Orari Dr Michele Paniccia: giovedì dalle ore 14:30 alle ore 19:00

Dr Luigi Chiaramoni: mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 19:00

Dr Domenico Lo Giudice: lunedì dalle ore 16:30 alle ore 19:00, martedì dalle ore 15:30 alle ore 19:00

- **Proctologia** (Dr. Conti Andrea, visita specialistica)

Orari: venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00

- **Urologia/Andrologia** (dott. Gabriele Mammana, Dr. Nicolantonio Sacco, Dr. Gioacchini Andrea: visita specialistica ed ecografia abbinata (ecografia renale, vescicale, peniena, prostatica sovrapubica e transerrale e studio residuo post-minzionale valutato ecograficamente)

Orari dott. Mammana: giovedì dalle ore 15:30 alle ore 19:00,

Orari dott. Sacco: mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 18:00

Orari dott. Gioacchini: martedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00, venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

- **Chirurgia generale** (dott. Giuseppe Musolino): visita specialistica, piccoli interventi ambulatoriali, medicazioni

Orari: lunedì dalle ore 11:00 alle ore 12:15, martedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00, venerdì dalle ore 11:15 alle ore 12:15

- **Chirurgia vascolare** (dott. Marco Massi): visita specialistica

Orari: martedì dalle ore 15:30 alle ore 18:00

➤ **Neurochirurgia:** (dott. Antonio Paolo Fabrizi, Vincenzo Magliani)

Orari: dott. Fabrizi lunedì dalle ore 12:00 alle ore 14:00

Orari: dott. Magliani venerdì dalle ore 17:00 alle ore 18:00

➤ **Oculistica** (dr. Lucio Marcaccio, dr. Gabriele Poloni; dr. Massimo Tallei; dr.ssa Margherita Benedetti; dr. Giovanni Iacono; dr. Fabrizio Mennecozzi, dr. Barbadoro Francesca): Fundus, Biometria, Perimetria computerizzata, Fluorangiografia, OCT ocular coherent tomography, Yag Laser

Orari dott. Mennecozzi lunedì dalle ore 12:00 alle ore 19:00, mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00, dalle ore 12:15 alle ore 13:30

Orari dott. Marcaccio martedì dalle ore 14:00 alle ore 19:00

Orari dott. Tallei mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 19:00

Orario dott. Poloni giovedì dalle ore 14:30 alle ore 19:00

Orario dott. Benedetti un martedì al mese dalle ore 14:45 all ore 18:00

Orario dott. Iacono venerdì dalle ore 14:20 alle ore 18:00

Orario dott.ssa Barbadoro sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00

➤ **Ortopedia** (dr. Nicola Gentili; dr. Pierluigi Giansante; dr Leonidas Kontochristos, Dr. Lagorio Matteo, Pignati Maria Gabriella): visita specialistica, medicazioni;

Orari: dott. Gentili martedì dalle ore 8:00 alle ore 12:00

Orari: dott. Giansante giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Orario: dott. Kontochristos martedì dalle ore 10:00 alle ore 14:00

Orario: dott. Lagorio giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:00

Orario: dott.ssa Pignati dalle ore 15:00 alle ore 19:00

➤ **Chirurgia maxillo-faciale** (Dr. Franco Carlino, Dr Vittorio Dallera, Dr.ssa Elisabetta Sarti, Dr. Gianluca Colapinto): visita specialistica;

Orari: dott. Carlino giovedì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:30

Orario: dott. Dallera e dottoressa Sarti un venerdì al mese dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Orario: dott. Colapinto giovedì dalle ore 14:30 alle ore 18:30

➤ **Oncologia:** (dott. David Mariani)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 10:00

➤ **Dermatologia** (Dr. Andrea Mazzoni, Dr. Mattutini): visita specialistica, mappatura dei nevi, crioterapia con azoto liquido, valutazione estetica;

Orari: dott. Mattutini lunedì, martedì e mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 13:00

Orari: dott. Mazzoni mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 12:00

➤ **Podologia** (dott. ssa Enrica Pagliari): visita specialistica, studio della postura e del passo, preparazione di ortesi;

Orari: sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

➤ **Consulenza psicologica** (dott.ssa Katia Marilungo): visita specialistica

Orari: mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

➤ **Consulenza nutrizionale** (dott.ssa Federica Sanges): visita specialistica

Orari: venerdì dalle ore 15:00 alle ore 19:00

➤ **Analgesia** (dott. Mauro Proietti): visita specialistica, terapia antalgica

Orari: prenotazioni gestite dal professionista

➤ **Otorinolaringoiatria** (Dr. Fasanella Luigi, Dr. Caldarelli Enrico, Dr. Falcone Gianluca, Dr. De Carlo Franco, Dr. De Carlo Andrea, Dr. Re Massimo, Dr. Vitali Paolo)

Orari: Dr. Fasanella martedì dalle ore 14:30 alle ore 19:00

Orari: Dr. Caldarelli lunedì dalle ore 13:00 alle ore 19:00

Orari: Dr. Falcone venerdì dalle ore 15:30 alle ore 18:30, sabato dalle ore 9:30 alle ore 12:30

Orari: Dr. De Carlo Franco giovedì dalle ore 16:00 alle ore 19:00

Orari: Dr. De Carlo Andrea giovedì dalle ore 16:00 alle ore 19:00

10.3 Prenotazione della Prestazione di Diagnostica per Immagini (DI)

La prenotazione e l'accettazione da parte della segreteria può avvenire di persona da parte del paziente, o per telefono oppure tramite app o sito aziendale come da Guida dei Servizi. Le richieste vengono inoltrate al CUP che provvede all'accettazione.

L'accesso alle prestazioni radiologiche può riguardare due tipologie di pazienti:

1. Pazienti esterni, che accedono tramite *call-center* telefonico, app, sito della struttura o di persona tramite CUP;
2. Pazienti interni, che accedono tramite richiesta del reparto di ricovero.

10.3.1 Esecuzione dell'Indagine di Diagnostica per Immagini

Avvenuta l'accettazione da parte dell'Ufficio CUP, il paziente può accedere ai locali del Servizio di Diagnostica per Immagini. La Segreteria della DI lo indirizzerà al Tecnico di radiologia di riferimento per la specifica prestazione, il quale accompagnerà il paziente nella relativa sala diagnostica.

All'interno del servizio di radiologia sono presenti le seguenti prestazioni:

- Radiologia tradizionale
- Ecografia/Ecodoppler
- RMN con o senza mdc
- Mammografia
- OPT
- Densitometria ossea
- TAC con o senza mdc

Per effettuare l'acquisizione di immagini mediante dispositivi radiologici che emettano radiazioni ionizzanti, il paziente viene dotato dal Tecnico, a seconda dell'esame, di dispositivi di protezione individuale quali grembiuli piombati di varie forme e paragonadi (diversi a seconda del sesso del paziente).

Il Tecnico indica al paziente la corretta posizione, affinché l'acquisizione dell'immagine abbia esito positivo. Terminato l'esame, il Tecnico congeda il paziente, fornendogli le indicazioni del caso e conferma i tempi presuntivi di consegna del referto (riportati sul foglio di accettazione già consegnato dagli uffici amministrativi al paziente).

10.3.2 Le Prestazioni radiologiche Orari di apertura all'utenza esterna

Tutte le prestazioni radiologiche con radiazioni ionizzanti, nonché tutte le prestazioni di RMN, saranno soggette al processo di validazione da parte del medico radiologo presente e in turno.

Per quanto riguarda i pazienti ricoverati presso i reparti della Casa di Cura, le prestazioni non urgenti verranno eseguite in fasce orarie a loro dedicate e non confliggenti con la programmazione dei pazienti ambulatoriali. Per le eventuali prestazioni con caratteristiche di urgenza, invece, la priorità verrà data al paziente ricoverato al fine di garantire prima di tutto la sicurezza clinica dello stesso.

Di seguito, pertanto, vengono riportati i giorni di apertura e le relative fasce orarie per tutte le prestazioni di DI per l'utenza esterna.

Prestazioni di Radiologia tradizionale

Radiologia tradizionale	MAT.	POM.
LUNEDI'	08,00-12,45	14,00-17,45
MARTEDI'	08,00-12,45	14,00-17,45
MERCOLEDI'	08,00-12,45	14,00-17,45
GIOVEDI'	08,00-12,45	14,00-17,45
VENERDI'	08,00-12,45	14,00-17,45
SABATO	08,00-12,45	

➤ **Prestazioni di Densitometria**

Densitometria	MAT.	POM.
LUNEDI'		
MARTEDI'		14,15-17,30
MERCOLEDI'		
GIOVEDI'		14,15-17,30
VENERDI'		
SABATO		

➤ **Prestazioni di Senologia (pacchetto mammografia + Ecografia mammaria)**

SENOLOGIA (MAMMO+ECO)	MAT.	POM.
LUNEDI'	10,00-12,45	
MARTEDI'	10,00-12,45	
MERCOLEDI'	10,00-12,45	
GIOVEDI'	10,00-12,45	
VENERDI'	10,00-12,45	14,00-19,00
SABATO	10,00-12,00	

➤ **Prestazioni di Risonanza Magnetica articolare**

RMN ARTICOLARE	MAT.
LUNEDI'	08,15-12,00
MARTEDI'	08,15-12,00
MERCOLEDI'	08,15-12,00

GIOVEDI'	08,15-12,00
VENERDI'	08,15-12,00
SABATO	08,15-12,00

➤ **Prestazioni di Risonanza Magnetica senza Mezzi di Contrasto (mdc)**

RMN senza mdc	MAT.
LUNEDI'	
MARTEDI'	08,15-13,15
MERCOLEDI'	08,15-13,15
GIOVEDI'	
VENERDI'	08,15-13,15
SABATO	08,15-13,15

➤ **Prestazioni di Risonanza Magnetica con Mezzi di Contrasto (mdc)**

RMN con mdc	MAT.	POM.
LUNEDI'	08,15-13,15	
MARTEDI'		
MERCOLEDI'		
GIOVEDI'	08,15-13,15	
VENERDI'		
SABATO		

➤ **Prestazioni TAC con Mezzi di Contrasto (mdc)**

TAC con mdc	MAT.	POM.
LUNEDI'		14,00-18,15
MARTEDI'		14,00-18,15
MERCOLEDI'		14,00-18,15
GIOVEDI'		14,00-18,15
VENERDI'		
SABATO	08,00-12,20	

➤ **Prestazioni TAC senza Mezzi di Contrasto (mdc)**

TAC NO MDC	MAT.	POM.
LUNEDI'	08,15-12,55	
MARTEDI'	08,15-12,55	
MERCOLEDI'	08,15-12,55	
GIOVEDI'	08,15-12,55	
VENERDI'	08,15-12,55	
SABATO		

➤ Prestazioni Cardio TAC

CARDIO TAC	POM.
LUNEDI'	
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	
VENERDI'	14,00-18,15
SABATO	

11. SEZIONE TERZA: Il Laboratorio Analisi Cliniche

11.1 Informazioni Generali

La carta dei servizi è uno strumento informativo e di comunicazione con il cliente attraverso il quale il laboratorio promuove la collaborazione per un miglioramento continuo del servizio stesso. Il cliente, infatti, non è solo un utilizzatore del servizio di analisi, ma, fondamentalmente, è un protagonista dello stesso e, in quanto tale, contribuisce alla sua qualità nel tempo.

La qualità del servizio del laboratorio dipende in modo significativo dal contributo e dal comportamento del cliente che svolge un ruolo attivo, in quanto i comportamenti individuali quali chiarezza nelle richieste, rispetto delle prescrizioni pre-analitiche (alimentazione, tempi e modi di raccolta campione) e generalmente il rispetto delle regole comportamentali e contrattuali contribuiscono in modo significativo alla qualità del processo lavorativo e di conseguenza del servizio erogato.

Il Laboratorio analisi svolge la sua attività all'interno della casa di Cura Villa Pini con l'obiettivo di effettuare analisi chimico-cliniche, batteriologiche ed immunologiche nel rispetto della normativa di buona pratica di laboratorio e perseguendo il fine di fornire al proprio cliente una pronta e sicura risposta alle sue esigenze. L'utenza del laboratorio analisi è sia interna (rivolta alle prestazioni sanitarie fornite ai pazienti ricoverati) che esterna per la cittadinanza.

Interesse principale del laboratorio è la soddisfazione della propria clientela, che si intende raggiungere fornendo risposte analitiche controllate al fine di garantire che la qualità sia congruente con situazione clinica del cliente, nel rispetto dei tempi di esecuzione delle analisi e quindi delle relative risposte.

Il laboratorio ha come obiettivo di fornire un servizio migliore possibile, ponendo estrema attenzione a tutti i processi, nelle diverse fasi della lavorazione dei campioni:

Fase pre-analitica: l'accoglienza con una capiente sala d'attesa e la possibilità di effettuare le prenotazioni a mezzo telefono, la disposizione di personale in accettazione, l'assistenza clinica (comportamenti da tenere prima del prelievo), medica in fase di prelievo del campione. È cura del laboratorio, ai fini della trasparenza, dare tutte le informazioni relativamente alle modalità contrattuali (tempi di risposta e costi). È possibile effettuare i pagamenti con POS

Fase analitica: la qualità del processo lavorativo del laboratorio attraverso: la scelta di fornitori qualificati, la partecipazione e la formazione del personale, l'igienizzazione e la manutenzione della struttura e della strumentazione necessaria per le prove analitiche ed infine, l'utilizzo di sistemi informatici, permettendo una controllata manipolazione dei dati e risultati, l'iscrizione a programmi di controllo intra ed inter laboratori nazionali ai fini di monitorare il livello qualitativo della struttura e di garantire l'accuratezza e la precisione del dato analitico.

Fase post-analitica: il controllo dei risultati analitici alla fine di ogni seduta, la chiarezza del referto da dare al cliente, l'assistenza nella fase di consegna della risposta ai fini di una maggiore comprensibilità dei dati e la rintracciabilità degli esami nel tempo.

11.2 Le Prestazioni

Il laboratorio offre alla propria clientela un servizio di monitoraggio dello stato di salute e benessere della persona, attraverso indagini diagnostiche chimico-cliniche in vitro che vengono realizzate con l'esecuzione di esami chimici, immunologici e batteriologici su campioni biologici di origine umana mirati all'individuazione rapida ed accurata di stati anomali e/o patologici, che se precocemente affrontati con appropriate cure, possono essere risolti od almeno contenuti, con minor danno possibile per l'organismo.

Gli esami eseguiti nella struttura sono di:

- chimica clinica - immunometria - batteriologia - ematologia - coagulazione.

Per maggiori informazioni esiste comunque a richiesta un elenco delle prestazioni fornite.

Il personale in accettazione fornisce tutte le informazioni relative agli orari di apertura, al pagamento delle prestazioni (contante o POS) alle modalità di raccolta campioni e di prelievo ed alle indagini diagnostiche.

Accettazione: la prescrizione deve contenere:

- Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita)
- Numero di tessera sanitaria e/o codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico. Ogni impegnativa non dovrà contenere richieste per più di 8 esami.
- Timbro, firma e data del medico

11.2.1 Riservatezza

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi della D.Lgs 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale del laboratorio è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla riservatezza.

11.2.2 Reclami

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza; è sempre possibile rivolgersi all'Ufficio URP per qualunque reclamo/criticità riscontrata nel percorso clinico del paziente in relazione a prestazioni sanitarie e/o amministrative effettuate presso il punto prelievi o per contestazioni in merito all'attività del laboratorio stesso.

11.2.3 Pagamento delle prestazioni

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. Gli utenti non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medica specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione del laboratorio il relativo tariffario. Il personale fornirà ogni chiarimento necessario.

11.2.4 Liste di attesa

Per alcune prestazioni, nell'impossibilità di una immediata erogazione per necessità di programmazione del laboratorio potranno essere create liste di attesa.

11.3 Modalità di raccolta Campioni

I soggetti in terapia farmacologia o che fanno uso frequente di farmaci analgesici ed anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima del prelievo o prima della consegna del campione. Qui di seguito si vogliono dare alcune informazioni per una corretta esecuzione del prelievo e delle modalità di raccolta dei campioni biologici. I campioni biologici (feci ed urine) non raccolti e/o conservati diversamente da quanto qui di seguito descritto, possono essere rifiutati se non è possibile garantire la corretta esecuzione delle analisi e la validità della risposta.

Sangue: digiuno da almeno 12-14 ore dal prelievo è concessa l'acqua - nei giorni precedenti al prelievo evitare stress particolari (fisici ed emotivi) abuso di sostanze alimentari particolarmente grasse e di difficile digestione.

Urine: raccogliere le urine esclusivamente della mattina che devono essere consegnate entro due ore. Utilizzare un contenitore pulito che non contenga residui di altre sostanze; è preferibile utilizzare contenitori monouso anche non sterili acquistati in farmacia. Trattare il campione con cura durante il trasporto. Evitare la sera antecedente la raccolta l'assunzione di alimenti ricchi di sali minerali (verdure e frutta cotte).

Urinocoltura: attenersi alle stesse modalità descritte nel punto precedente, facendo attenzione di utilizzare un contenitore *sterile* e di provvedere alla raccolta esclusivamente della parte centrale della minzione, scartando l'inizio e la fine. È preferibile per le donne un'igienizzazione dei genitali esterni, evitando l'uso di prodotti aggressivi e battericidi che possono alterare la carica microbica dell'urina. Trasportare evitando fuoriuscite ed inquinamenti e consegnare al laboratorio il campione entro un'ora dalla raccolta per evitare un'esagerata crescita batterica. Se è in corso una terapia antibiotica avvisare preventivamente.

Urine 24 ore: utilizzare un recipiente capiente (2-3 Litri) capace di raccogliere le minzioni delle 24 ore. Raccomandazioni specifiche vengono fornite in funzione del tipo di analita da determinare. Al momento dell'inizio della raccolta, svuotare la vescica, da ora raccogliere tutte le urine emesse per tutte le 24 ore seguenti.

Raccolta feci: Raccogliere il campione in un adatto recipiente sterile senza commistione con urina. I campioni se non consegnati entro un'ora dalla raccolta vanno conservati in frigorifero. Attenersi per alle raccomandazioni qui di seguito esposte per le diverse necessità di analisi.

Feci per parassiti: Raccogliere il campione in un adatto recipiente senza commistione con urina. Campione raccolto fresco, **Feci per sangue occulto:** Raccogliere il campione in un adatto recipiente senza commistione con urina. Eventuali infiammazioni locali vanno precedentemente comunicate.

Coprocoltura: Raccogliere il campione in un adatto recipiente sterile senza commistione con urina. Evitare l'assunzione di antibiotici da almeno da 5 giorni.

Tamponi Uretrale, vaginale, oculare, auricolare e faringeo: non assumere antibiotici e disinfettanti topici. Per il tampone faringeo, inoltre è preferibile non assumere alimenti prima del prelievo onde evitare stimoli emetici. Per il tampone all'apparato uro-genitale evitare nelle 12 ore precedenti il prelievo l'uso di lavande interne ed astenersi per le 24 ore precedenti dall'aver rapporti sessuali.

Prova Gravidanza: la prova immunologica di gravidanza su urine va eseguita sulla minzione della mattina o sulle urine che siano in vescica da almeno 5/6 ore.

Liquido seminale: Utilizzare contenitore sterile se l'analisi prevede la spermocoltura. I tempi di consegna devono essere entro 30 minuti dalla raccolta, evitando shock termici.

Quando l'analisi viene eseguita per l'accertamento della fertilità è opportuno che venga mantenuto prima della raccolta un periodo di continenza di 3 giorni. Lo sperma dovrà essere raccolto solo per masturbazione. Se l'analisi prevede l'accertamento di infezioni non occorre alcun periodo di continenza.

Curva glicemica: Digiuno

Saliva ed espettorato: Lavare la bocca, pulire i denti ed eseguire un gargarismo, sciacquare molto bene con acqua. Raccogliere la saliva o l'espettorato in un contenitore sterile. La raccolta dell'escreto deve essere eseguita subito dopo il risveglio mattutino.

Prelievo da lesione cutanea: Non applicare pomate e medicinali vari per le precedenti 12 ore.

12. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

12.1. Standard di qualità, indicatori di qualità e impegni

12.1.1. Accoglienza e Comfort

Ambiti	Standard/impegni
Chiara identificazione del ruolo del personale	Cartellino di riconoscimento; divise con colori differenti in base al profilo professionale; presenza di cartellino identificativo
Comfort dell'Utente	<p>Bar e ristorazione:</p> <p>Presso il bar della Casa di Cura è possibile usufruire di tali servizi</p> <p>Edicola:</p> <p>Il bar della struttura offre anche tale servizio</p> <p>Minimarket:</p> <p>Il bar della struttura offre anche tale servizio essenziale</p>

12.1.2. Appropriatazza delle prestazioni

Prenotazione telefonica	Ogni utente può prenotare telefonicamente prestazioni ambulatoriali chiamando il servizio CUP; qualora non fosse stato possibile rispondere direttamente alla chiamata, l'utente che abbia lasciato il proprio recapito verrà ricontattato telefonicamente nel corso della stessa giornata o al massimo nella successiva
-------------------------	--

Indicazioni per la corretta esecuzione delle indagini diagnostiche	Al momento della prenotazione vengono fornite con apposita modulistica tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente.
Semplificazione Amministrativa	Disponibilità all'apposito sportello CUP del servizio di accettazione e possibilità di pagamento con bancomat e carta di credito. Possibilità di effettuare la prenotazione delle visite, il pagamento e il check in il giorno della prestazione su apposito totem posto all'entrata della casa di Cura.
Tempi di Attesa	I tempi di attesa per le prime visite con impegnativa rispondono ai requisiti normativi per classe di priorità riportata dal Medico di medicina Generale sull'impegnativa, e sono verificabili presso lo sportello CUP. Per le visite di controllo con impegnativa il tempo d'attesa dipende dalla disponibilità delle liste fornite dalla regione. I tempi di attesa per le prestazioni solventi sono ridotti al minimo e variano in base alla disponibilità del singolo professionista specificatamente richiesto.
Rilascio dei referti	I referti dei medici specialisti per visita vengono rilasciati contestualmente alla visita. I referti degli esami di Laboratorio e di Diagnostica per Immagini vengono rilasciati entro i seguenti tempi: Risonanza magnetica: 5 giorni Rx: 4 giorni Tac: 5 giorni Cardio Tac: 7 giorni Moc: 7 giorni Senologia (ecografia mammaria e ecografia mammaria): referto immediato Ecografia: referto immediato Pap test: 15 giorni Esame istologico: 15 giorni Holter dinamico: 5 giorni Holter pressorio: 1 giorno biopsie non cervico-vaginali entro 6 giorni lavorativi
Puntualità	Con la presentazione nel luogo e nell'orario indicati nella prenotazione, l'assistito deve essere sottoposto senza ritardi alla prestazione richiesta, fatte salve eventuali situazioni eccezionali dovute alla necessità di effettuare prestazioni urgenti per pazienti ricoverati.
Volumi delle prestazioni	Ci si pone come obiettivo la soddisfazione dei bisogni sanitari della popolazione residente nel territorio.

12.1.3 Informazione, partecipazione e tutela

Fattori di qualità	Indicatori di qualità
<p>Informazioni sui servizi erogati dalla Casa di Cura</p>	<p>Carta dei servizi:</p> <p>Disponibile all'ingresso della struttura, presso i reparti di degenza, gli sportelli amministrativi aperti al pubblico (CUP e segreterie di servizio) e pubblicata sul sito aziendale, la Carta dei Servizi fornisce tutte le indicazioni necessarie agli utenti</p> <p>Reception:</p> <p>Presso la reception della Casa di Cura è possibile avere tutte le informazioni necessarie direttamente da un operatore interno</p> <p>Siti della Casa di Cura:</p> <p>www.casadicuravillapini.it</p> <p>https://polodiagnostico.it/villa-dei-pini</p>
<p>La partecipazione degli utenti</p>	<p>Rilascio di un questionario di gradimento specificatamente elaborato per il percorso ambulatoriale</p>
<p>Tutela del cittadino</p>	<p>L'utente ha la possibilità di sporgere reclami/segnalazioni/ringraziamenti nell'apposito ufficio URP; a seguito dei reclami viene attuata un'indagine conoscitiva per analizzare ed eventualmente correggere le procedure ed i percorsi, e ne verrà data informazione di ritorno all'utente stesso;</p> <p>Implementazione di percorsi migliorativi sulla base di reclami/suggerimenti e dei risultati delle indagini di <i>customer satisfaction</i>.</p>