ANNO 2022

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Cura “Villa del Sole”

Via E. Galli, 1-9 - Rione San Vito - 87100 - Cosenza (CS)
Telefono: (+39) 0984 34026 - Fax: (+39) 0984 31548
Mail: villadelsole@casadicuravilladelsole.it
Partita Iva: 00963660782
Indirizzo PEC: villadelsole@pec.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, introdotta dal nostro Legislatore nel maggio del 1995, costituisce un intervento fortemente innovativo nel settore della Sanità; essa infatti è destinata a modificare in modo sostanziale il rapporto tra il cittadino-utente e le strutture sanitarie pubbliche e private.

La "Carta" ha il duplice scopo di informare il cittadino e di tutelarne i diritti di utente. Tuttavia non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzia al cittadino, ma come sostanziale attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati dalla struttura sanitaria alla quale si è rivolto.

Infatti con la pubblicazione della Carta dei Servizi la struttura si impegna ad adottare standard di qualità e quantità del servizio, a garantire il rispetto dello standard adottato, assicurando all'utente una specifica tutela rappresentata da forme di rimborso, nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività allo standard pubblicato.

La Carta dei Servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori di servizi che ai cittadini nello orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro missione, cioè quella di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

PROFILO DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I°
La Casa di Cura si presenta al cittadino dichiarando i propri fini istituzionali e i principi fondamentali su cui opera.

SEZIONE II°
Si forniscono informazioni di carattere generale sulla struttura, sulla tipologia dei servizi, sulle prestazioni fornite e le modalità di accesso. Si enunciano i diritti e i doveri del paziente.

SEZIONE III°
Si descrivono gli obiettivi perseguiti, sia sotto forma di standard di qualità che di programma di azione che la Casa di Cura si impegna ad attivare nel corso di validità della Carta.

SEZIONE IV°
Sono indicate le modalità con le quali si assicura la tutela dell'utente rispetto ad eventuali disservizi.

SEZIONE I°

- PRESENTAZIONE CASA DI CURA
- FINI ISTITUZIONALI
- PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE CASA DI CURA

La Casa di Cura Villa del Sole eroga, in regime di ricovero ordinario, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie non acute/acute in Chirurgia, e post acute in Riabilitazione.

Reparti:

- Chirurgia Generale
- Riabilitazione intensiva cod. 56, in prevalenza Cardiorespiratoria

Le prestazioni erogate dalla Casa di Cura comprendono:

- visite mediche specialistiche
- assistenza infermieristica
- ogni atto o procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari per risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica dei singoli reparti.

La Casa di Cura Villa del Sole, struttura accreditata con il S.S.N. dal 1° gennaio 1995, è una S.r.l. gestita da un Consiglio di Amministrazione così costituito:

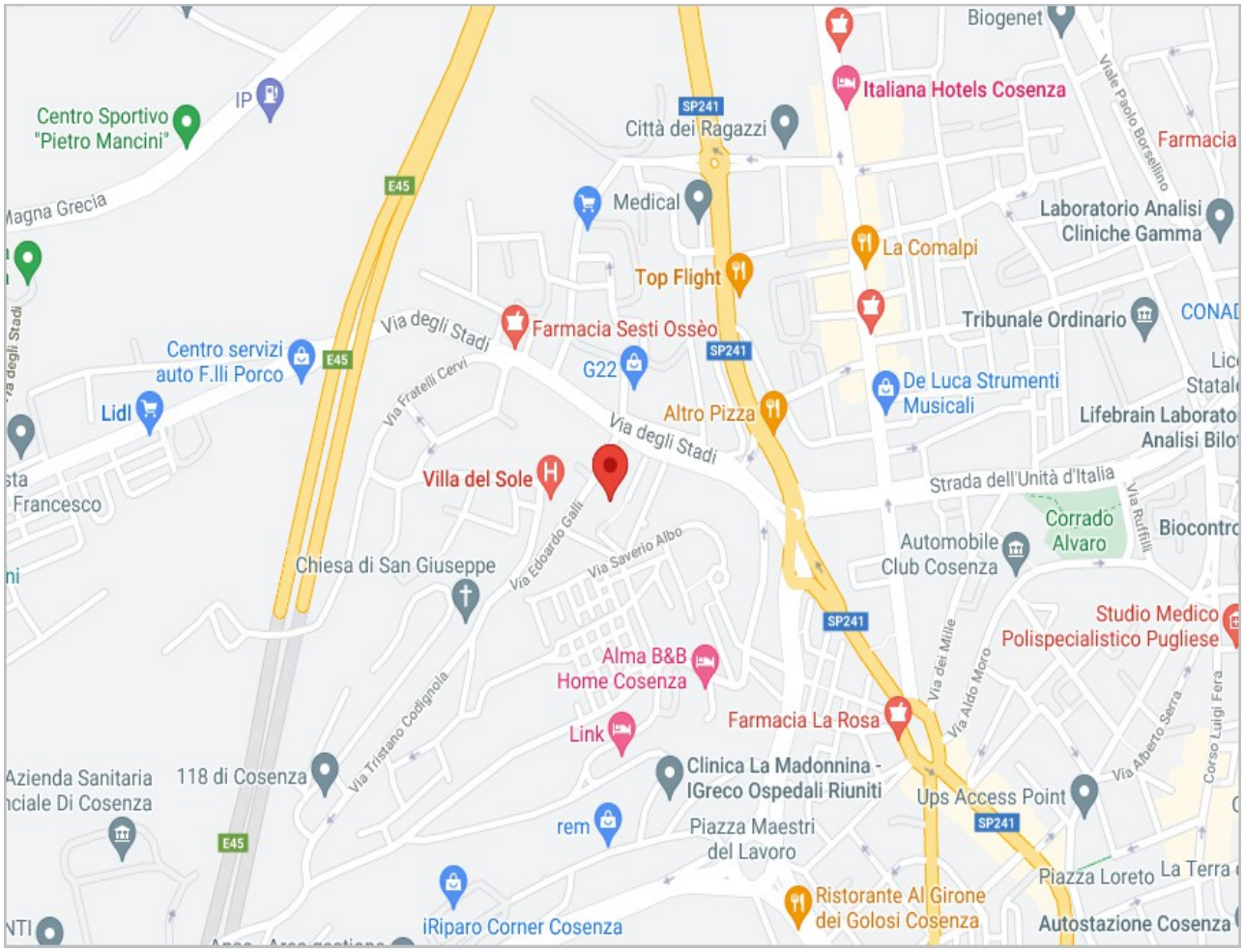
- **Presidente Legale Rappresentante**, Dott. Bruno Fucilla
- **Consigliere**, Dott. Massimo Perugini
- **Consigliere**, Dott. Antonio Scillone
- **Consigliere**, Dott.ssa Nivea Venuto

UBICAZIONE

La Casa di Cura è situata su di una altura del Rione S. Vito nella città di Cosenza in Via E. Galli, 1/9.

Come si raggiunge

- Autolinee urbane, AMACO, linea n°26 Rione S. Vito (Cosenza)
- Autostrada Salerno-Reggio Calabria, uscita Cosenza sud, per la Sila, via P. Leto, via degli Stadi, via E. Galli (Cosenza)
- Treno, Stazione Vagliolise Cosenza quindi Autolinee urbane AMACO, linea n°27 discesa Piazza Bilotti e linea n°26 Rione S. Vito (Cosenza)



CENTRALINO TELEFONICO

Telefono: (+39) 0984 34026. Due linee telefoniche solo in ingresso gestite da un centralino automatico con priorità di chiamata.

Centralinisti turnanti n°3 dalle ore 08:00 alle 20:00. Dalle ore 20:00 alle ore 08:00 chiusura notturna centralino e attivazione chiamate in ingresso ai piani della guardia medica notturna.

Numero Fax: (+39) 0984 31548 sempre attivo.

U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso la Direzione Sanitaria è attivo l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), avente le seguenti funzioni:

- ricevere segnalazioni, suggerimenti o reclami allo scopo di tutelare l'Utente da atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria
- fornire agli Utenti tutte le informazioni inerenti le prestazioni fornite dalla Casa di Cura e le modalità di fruibilità, garantendone i diritti riconosciuti dalle normative vigenti
- garantire il monitoraggio periodico del grado di soddisfazione degli Utenti riguardo prestazioni e servizi erogati, grazie all'utilizzo dei questionari di customer satisfaction
- fornire eventuale supporto per la compilazione del modulo di segnalazioni e reclami
- attivare la procedura di gestione dei reclami ricevuti
- proporre iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati.

Durante il periodo di degenza ogni Utente ha la possibilità di compilare un apposito questionario di valutazione per esprimere il proprio giudizio sui servizi offerti dalla Casa di Cura.

La proposta di reclami per prestazioni non adeguate agli standard attesi, o per encomi, può essere effettuata:

- verbalmente, all'U.R.P. o al numero telefonico: (+39) 0984 34026
- in forma scritta, su apposito modulo per la rilevazione delle segnalazioni, da consegnare personalmente all'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce l'avvio dell'istruttoria per la verifica e rimozione della causa oggetto della segnalazione, dandone comunicazione di esito all'Utente entro 30 giorni dalla ricezione.

Apertura

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30.

Contatti

Responsabile: Dott.ssa Nivea Venuto
Telefono: (+39) 0984 34026
Email: villadelsole@casadicuravilladelsole.it

DOTAZIONE DI POSTI LETTO

La Casa di Cura, specializzata per la branca di Chirurgia Generale, dispone di 44 posti letto (40 ricovero ordinario e 4 Day Hospital) e 30 posti letto di Riabilitazione Cod 56, in prevalenza Cardiorespiratoria (26 ricovero ordinario e 4 Day Hospital).

CAMERE DI DEGENZA

Attualmente la clinica dispone di 32 camere di degenza. In tutte le stanze sono presenti ampie finestre e servizi igienici indipendenti e apparecchi telefonici.

CURE E TRATTAMENTO MEDICO

I Medici responsabili di reparto e i loro aiuti visitano regolarmente l'ammalato al mattino, al pomeriggio e ad ogni necessità. Informano il paziente sugli esami e sulla terapia adottata dal medico e dallo specialista di guardia.

ORARIO PASTI

I pasti, vengono serviti nei seguenti orari:

- prima colazione: ore 7:30
- pranzo: ore 12:00
- cena: ore 18:00

Le diete speciali vengono preparate secondo prescrizioni mediche. Gli infermieri di reparto sono tenuti a controllare e far rispettare al degente stati di digiuno o diete particolari in seguito a prescrizione medica.

ORARIO VISITE AI DEGENTI

In considerazione dell'attuale stato pandemico, al fine di salvaguardare i pazienti ricoverati nella Casa di Cura, le visite ai degenti attualmente sono sospese. In condizioni di normalità, l'ingresso ai visitatori è regolamentato in modo da non arrecare disagio alle principali attività assistenziali. Per ogni degente è consigliabile la permanenza di un visitatore alla volta.

E' inoltre vietato l'accesso dei bambini sotto i 12 anni; se questo fosse necessario, i minori di 12 anni dovranno comunque essere accompagnati. Le visite al di fuori degli orari sotto riportati non sono consentite. In casi di comprovata necessità, il Medico responsabile del reparto potrà autorizzare il Caposala a fornire un permesso scritto che dovrà essere portato con sé ed esibito in portineria.

Orario delle visite:

Giorni feriali:
mattina: ore 13:00/14:30
pomeriggio: ore 18:00/19:30

Giorni festivi:
mattina: ore 13:00/14:30
pomeriggio: ore 17:30/19:30

SERVIZI ACCESSORI

Nella Reception è disponibile un telefono a monete. In ogni piano è presente un distributore Servizio Bar automatico a monete.

FINI ISTITUZIONALI

Il fine istituzionale della Casa di Cura è quello di erogare in regime di ricovero i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura, garantendo:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati
- le cure della più alta qualità richieste dallo stato del malato in condizioni materiali le migliori possibili e in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento
- la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi.

Eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dall'età, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, priorità clinica e liste d'attesa.
Imparzialità: nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
Continuità: i servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare al minimo il disagio degli utenti.
Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere liberamente la Casa di Cura privata accreditata al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.
Partecipazione: al cittadino utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti nonché attraverso la divulgazione di schede di valutazione del servizio.
Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza.

La Casa di Cura assicura le seguenti funzioni:

- informazione
- partecipazione
- tutela
- accoglienza

attraverso il Servizio di Relazione con il Pubblico nonché attraverso successive istituzioni di:

- distribuzione di materiale informativo e divulgativo (depliant, opuscoli, guide)
- definizione di protocolli di intesa con le Associazioni di Volontariato o altri organismi di Tutela per i Diritti dell'Utente, atti a favorire l'interazione tra Casa di Cura e utenza
- meccanismi di tutela e di verifica
- tutto ciò in armonia con i principi della trasparenza e della partecipazione.

SEZIONE II°

- INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA
- TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI
- GARANZIE DELL'UTENTE RICOVERATO
- REPARTI E SERVIZI
- MODALITA' DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI
- INFORMAZIONI
- DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La Casa di Cura Villa del Sole occupa una superficie di 800 mq facente parte di un'area alberata privata di circa 3.400 mq, dei quali 1.000 mq sono adibiti ad autoparcheggio destinato all'utenza.

Durante le ore notturne (22:00/06:00) l'accesso all'area autoparcheggio viene chiuso con una sbarra ed è assicurata la sorveglianza mediante un servizio privato di vigilanza, mentre di giorno è incustodito.

Il corpo di fabbrica è un edificio elevato su sei livelli, e più precisamente:

Seminterrato

Attualmente ospita i locali tecnici e la Farmacia

1° livello (piano terra)

Attualmente ospita i seguenti servizi: ingresso, sala d'attesa, accettazione, direzione sanitaria, direzione amministrativa, ufficio amministrazione, ambulatori, sala raggi, sala TC, laboratorio analisi cliniche, cappella, obitorio e camera ardente, servizi igienici.

2° livello (primo piano)

Attualmente ospita: blocco operatorio con servizio di anestesia e rianimazione, spogliatoi medici di chirurgia, servizi, camere di degenza area chirurgica.

3° livello (secondo piano)

Attualmente ospita il Reparto di Chirurgia, servito da due medicherie.

4° livello (terzo piano)

Attualmente ospita la palestra e le camere di degenza del Reparto di Riabilitazione cod. 56 con una medicheria e un ambulatorio medico.

5° livello (quarto piano)

Attualmente ospita il Reparto di Riabilitazione cod. 56, servito da una medicheria e due ambulatori medici, spogliatoi medici della riabilitazione, stanza notturna medici di guardia.

6° livello (soffitta)

E' occupata da archivio, officina operai manutentori, deposito dei materiale ditta pulizia e relativo spogliatoio, spogliatoio infermieri e OSS.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

L'assistenza ospedaliera, nel rispetto della normativa statale e regionale vigente in materia, è assicurata con:

- ricovero ordinario
- ricovero urgente
- ricovero in attività libero-professionale
- prestazioni ambulatoriali e servizi in attività libero-professionale.

RICOVERO ORDINARIO

E' messo in atto quando, a seguito di una visita medica, viene rilevata la necessità di un trattamento diagnostico curativo o riabilitativo non urgente da effettuarsi in regime di ricovero.

Viene proposto:

- dal Medico di famiglia (Medico di Medicina Generale convenzionato di libera scelta)
- dal Medico della guardia medica territoriale
- da un Medico specialista ambulatoriale convenzionato con il S.S.N o libero professionista.

Viene disposto dal Medico di reparto della Casa di Cura preposto all'accettazione, il quale valutata la necessità, provvede al ricovero in caso di disponibilità di posti letto, oppure in caso contrario provvede all'inserimento nella lista d'attesa (in ordine cronologico) dei ricoveri programmati di ogni singolo reparto.

Nell'intervallo tra l'inserimento nella lista programmata e l'effettivo ricovero, i Medici del reparto interessato assicurano se necessario le procedure di preospedalizzazione per disporre gli accertamenti diagnostici e/o iniziare un ciclo terapeutico preliminare atto a ridurre il periodo della successiva degenza.

Nell'ambito del ricovero programmato il paziente viene convocato telefonicamente per il ricovero, nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, salvo imprevisti dettati da urgenze. All'atto del ricovero il paziente dovrà presentarsi munito di:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- richiesta del ricovero rilasciata dal suo Medico curante e redatta sul modulo del Ricettario Unico Regionale
- effetti personali.

E' consigliabile che il paziente custodisca i propri oggetti personali nel modo più adatto per la loro protezione, in quanto la Casa di Cura non risponde di eventuali furti subiti dallo stesso.

RICOVERO D'URGENZA (solo per ricoveri chirurgici)

Viene disposto dal Medico di guardia o dal Medico di reparto preposto all'accettazione della Casa di Cura. La Casa di Cura, in ottemperanza ai principi di uguaglianza, imparzialità e continuità, assicura sempre il ricovero d'urgenza riservando in ogni reparto i posti letto necessari sulla base delle affluenze medie.

Le pratiche relative al ricovero dovranno essere effettuate in un secondo tempo presso l'Ufficio Accettazione con le stesse modalità previste per il ricovero ordinario.

Il ricovero urgente è attivato su proposta del servizio guardia medica territoriale o dal Medico di famiglia o con accesso diretto.

Nel caso che il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altra struttura sanitaria, la Casa di Cura provvede al trasferimento del paziente con i mezzi e l'assistenza adeguata.

RICOVERO IN ATTIVITA' LIBERO PROFESSIONALE

Nel reparto di Chirurgia Generale sono attivati posti letto in stanze a pagamento secondo tariffe predeterminate con apposito regolamento interno.

Nell'ambito del ricovero il paziente può usufruire di particolari comfort alberghieri aggiuntivi. Le relative tariffe, al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, sono portate a conoscenza del paziente prima del suo ricovero in attività libero professionale.

La gestione di questi spazi a pagamento non comporta comunque la riduzione degli standard garantiti nelle camere di degenza destinate al ricovero ordinario.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI E SERVIZI IN ATTIVITA' LIBERO-PROFESSIONALE

Servizio Radiologia
Responsabili: Dott. Claudio Locco e Dott.ssa Angela Caterino
Giorni Ricevimento: tutti tranne il sabato - Ore: 10:00/12:30

Servizio di Laboratorio Analisi Cliniche
Dott.ssa Anna Perugini
Giorni Ricevimento: tutti tranne il sabato - Ore: 08:30/12:00

MODALITA' D'ACCESSO AI SERVIZI E ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN ATTIVITA' LIBERO-PROFESSIONALE

Le visite ambulatoriali saranno prenotate dal personale presente in accettazione telefonando al numero telefonico: (+39) 0984 34026 dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:30 alle 13:00 e dalle 15.30 alle 18.00; il sabato dalle 09:30 alle 13:00. Per le tariffe ci si attiene a quelle previste dal tariffario unico nazionale degli onorari per le prestazioni sanitarie.

GARANZIE DELL'UTENTE PREOSPEDALIZZATO E RICOVERATO

Nell'ambito del ricovero la tutela dell'utente si manifesta attraverso:

- garanzia che l'utente sia informato dell'iter diagnostico (consenso informato)
- garanzia che all'utente vengano rilasciate chiare informazioni sul suo stato di salute (diagnosi, terapia o interventi proposti, prognosi)
- garanzia nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità della gestione delle liste d'attesa basata su un ordine cronologico (salvo patologie di particolare gravità).

All'atto dell'ingresso nella Casa di Cura, per garantire la piena attuazione del principio di partecipazione sarà consegnato all'utente un foglio informativo sulla struttura e le prestazioni erogate, una scheda di valutazione-soddisfazione del degente ed un modulo per la presentazione di eventuali reclami.

REPARTI E SERVIZI

Reparto Chirurgia Generale
Responsabile: Dott. Francesco Morrone, Telefono: (+39) 0984 34026 - Interni: 222 - 213

Reparto di Riabilitazione Cardiorespiratoria
Responsabile: Dott. Antonio Scillone, Telefono: (+39) 0984 34026 - Interno: 338

Servizio di Radiologia
Responsabili: Dott. Claudio Locco e Dott.ssa Angela Caterino, Telefono: (+39) 0984 34026 - Interno: 503

Servizio di Anestesia e Rianimazione
Responsabile: Dott. Francesco Ceraldi, Telefono: (+39) 0984 34026 - Interno: 101

Servizio di Laboratorio Analisi Chimico Cliniche
Responsabile: Dott.ssa Anna Perugini, Telefono: (+39) 0984 34026 - Interno: 505

SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

Gli orari delle funzioni religiose per la Religione Cattolica vengono esposti in bacheca all'ingresso della Casa di Cura. Le richieste riguardanti altre fedi religiose saranno esaudite facendone richiesta in amministrazione al numero: (+39) 0984 34026.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

Per il ricovero ordinario in regime di elezione, il paziente dovrà rivolgersi all'Ufficio Accettazione dalle ore 07:30 alle ore 09:00. Dopo le formalità del ricovero il paziente sarà accompagnato da un dipendente socio-sanitario di turno e verrà ricevuto nel reparto dal Caposala o da un suo sostituto.

DIMISSIONI DEL DEGENTE

Il giorno delle dimissioni è stabilito dal Medico di reparto. All'atto della dimissione verrà consegnata al paziente una lettera rivolta al suo Medico di famiglia contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia consigliata a domicilio e le eventuali regole dietetiche da osservare.

Il Medico di famiglia potrà chiedere ulteriori informazioni ai sanitari del reparto della Casa di Cura. Per tale motivo comunicare al Caposala: nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico del proprio Medico Curante all'atto del ricovero.

Dopo le dimissioni è possibile chiedere fotocopia della cartella clinica rivolgendosi alla Direzione Sanitaria. Lasciando il reparto sarà bene fare attenzione a non dimenticare alcun effetto personale.

INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite dalla Dott.ssa Nivea Venuto, Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

SCAMBI DI INFORMAZIONI CON I MEDICI DI FAMIGLIA

La collaborazione e lo scambio di informazioni cliniche tra i Medici del reparto ed il Medico di famiglia del degente e/o i Medici della struttura inviante sono, più che consentiti, auspicati. Il Medico di famiglia potrà accedere, con modalità concordate, a tali informazioni ed i Medici di reparto potranno ottenere notizie dello stato di salute del paziente attraverso il contatto con il Medico di famiglia.

RACCOMANDAZIONI

- Il reparto è un luogo di cura: è pertanto necessario adeguare i propri comportamenti al rispetto degli altri pazienti. Bisogna quindi evitare che familiari ed amici intralcino l'attività assistenziale durante l'orario di visita.
- E' permesso allontanarsi dalla propria camera per brevi periodi, al di fuori dell'orario della visita medica e degli orari programmati per l'effettuazione di esami, avvisando preventivamente il personale di assistenza. In caso di inderogabili esigenze personali, il degente potrà usufruire di un permesso per lasciare la Casa di Cura secondo modalità che gli saranno illustrate dalla Caposala.
- E' vietato fumare nei reparti degenza: corridoi, servizi e camere.
- Per motivi di igiene e di sicurezza è vietato gettare dalle finestre o depositare sui davanzali qualsiasi oggetto.

NORME DI COMPORTAMENTO PER I VISITATORI

- I visitatori sono invitati a lasciare i reparti al termine dell'orario di visita, in modo da non intralciare l'attività di servizio.
- Per il benessere dei degenti e per norme igieniche si sconsigliano visite di più di una persona per volta.
- E' severamente vietato fumare nei reparti.
- I visitatori sono tenuti al rispetto degli ammalati e del luogo di cura, evitando rumori e comportamenti sconvenienti.
- Si sconsiglia di portare alimenti ai degenti poiché potrebbero essere pregiudizievoli alla salute degli stessi.
- Per notizie di ordine clinico-sanitario i signori parenti potranno essere ricevuti dai Medici curanti secondo gli orari stabiliti in ogni singolo reparto.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

(*Dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995)*

DIRITTI

- Il paziente ha diritto ad 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 ospedaliera, il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con il pronome personale "Lei".
- Il paziente ha diritto ad 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.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto a ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la 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 fornite alle persone di cui al punto precedente.

- Il paziente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito dello stesso.

DOVERI

- Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- 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, luce accesa, radioline con il volume alto, ecc.). Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- E' dovere di ogni paziente rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- Nella Casa di Cura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
- 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.
- 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.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e il benessere del cittadino malato.
- 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.

SEZIONE III°

- PREMESSA
- STANDARD DI QUALITA'
- IMPEGNI E PROGRAMMI

PREMESSA

La ospedalità privata ha come essenza precipua quella di fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del pazienti, essendo basata sull'alternativa e sulla libera scelta. Pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici che vi fanno parte, così come il mantenimento di determinati standard di qualità rappresenta uno dei principi fondamentali nella gestione della Casa di Cura.

STANDARD DI QUALITA'

RICOVERO

Reparto Chirurgia

- Tempi lista d'attesa ricovero ordinario: da 6 a 30 giorni
- Tempo tra ricovero e intervento: 1 giorno ad esclusione delle prestazioni transitate al setting ambulatoriale per i quali l'intervento chirurgico avviene nella giornata di accesso alla struttura
- Tempi d'attesa interventi d'elezione: da 7 a 30 giorni
- Degenza media: 2/3 giorni
- Tempi consegna copia Cartella Clinica dopo la dimissione: $\leq$ 7 giorni

Reparto Riabilitazione cod. 56, in prevalenza Cardiorespiratoria

- Tempi lista d'attesa ricovero ordinario: $\leq$ 5 giorni
- Degenza media: 30 giorni
- Tempi consegna copia Cartella Clinica dopo la dimissione: $\leq$ 7 giorni

CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica potrà essere ritirata dal diretto interessato oppure da un suo delegato munito di documento di riconoscimento, pagando una somma di danaro a cui segue il rilascio di una ricevuta.

PRESTAZIONI E SERVIZI IN ATTIVITA' LIBERO-PROFESSIONALE

Prestazioni Ambulatoriali
Tempi d'attesa: 7 giorni - Consegna Referto: immediata

Servizio di Radiologia
Tempi d'attesa: 1-2 giorni - Consegna Referto: 1-2 giorni

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Casa di Cura Villa del Sole fa tutto quanto necessario per garantire al paziente:

- un'informazione obiettiva e imparziale sulle prestazioni ospedaliere disponibili
- un'informazione adeguata sul soggiorno ospedaliero, la diagnosi e gli atti terapeutici sintetizzati in una cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi
- il diritto a vedere presi in considerazione da parte della Casa di Cura gli eventuali reclami
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico o di sperimentazione, in seguito ad informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali
- la personalizzazione dell'assistenza per i casi particolari (ad esempio, bambini, portatori di handicap).

Si informa altresì il cittadino-utente che il personale è stato munito di un Manuale realizzato dall'Associazione Italiana Ospedalità Privata (AIOP) dal titolo "La qualità del servizio nelle Case di Cura", al fine di migliorare la qualità del servizio, l'accoglienza e l'ospitalità.

SEZIONE IV°

- RECLAMI
- MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

RECLAMI

Gli utenti, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria nella Casa di Cura.

Gli utenti esercitano il proprio diritto con:

- lettera in carta semplice
- compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito dall'Ufficio Amministrativo (vedi Allegato 1, SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI SUGGERIMENTI O RECLAMI)
- segnalazione telefonica o fax all'Ufficio Amministrativo
- colloquio con il Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

MODALITA' DI ACCESSO

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce, i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni (art.14 comma 5,del D.Lgs. 502/92) dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili del reparto o del servizio interessato, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

I Responsabili del reparto o del servizio interessato devono fornire, entro 7 giorni, al Servizio Relazioni con il Pubblico tutte le notizie necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

TUTELA

La Casa di Cura Villa del Sole garantisce la tutela del cittadino-utente:

- promuovendo la distribuzione di questionari per una valutazione del grado di soddisfazione del paziente (vedi Allegato2, SCHEDA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE)
- effettuando indagini a campione all'interno della struttura
- con l'osservazione diretta delle procedure sanitarie e amministrative, tramite gruppi di monitoraggio
- attraverso il Servizio Relazioni con il Pubblico, che nell'ambito del contatto diretto con i cittadini attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami, ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Consiglio di Amministrazione della Casa di Cura.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni pubblicati, attraverso:

- una relazione annuale sui risultati conseguiti e loro divulgazione
- l'attuazione degli standard pubblicati e adeguamento degli stessi alle esigenze dei servizi, avendo cura di ridurre al minimo eventuali conseguenze disagevoli per gli utenti.
- La programmazione annuale di piani diretti al miglioramento continuo della qualità.

VILLA DEL SOLE

ALLEGATO 1

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI SUGGERIMENTI O RECLAMI

[___] Verbale [___] Con Modulo [___] Telefonica [___] Con Lettera allegata

del Sig./Sig.ra: _____

Residente a: _____ Provincia: _____

Via/Piazza: _____ Numero Civico: _____

Telefono: _____ Cellulare: _____

Oggetto della segnalazione:_____

_____

_____

_____

_____

_____

Ricevuta il: _____/_____/_____ Da: _____

Firma: _____

Per la risposta al cittadino si trasmette la segnalazione al Servizio Relazioni con il Pubblico.

Trasmessa dal Servizio il: _____/_____/_____

Firma del Responsabile: _____

Casa di Cura Villa del Sole S.r.l.

Via E. Galli, 1-9, Rione San Vito - 87100 - Cosenza (CS) - Telefono: (+39) 0984 34026 - Fax: (+39) 0984 31548
Mail: villadelsole@casadicuravilladelsole.it - PEC: villadelsole@pec.it - Partita Iva: 00963660782

VILLA DEL SOLE

ALLEGATO 2

SCHEDA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Compilata dal paziente o da un suo familiare per migliorare la qualità del servizio della Casa di Cura Villa del Sole. Da imbucare nell'apposita Cassetta rossa degli Utenti all'uscita della Casa di Cura. Le risposte rimarranno anonime e non saranno visionate dal personale del reparto.

Data ricovero: _____/_____/_____ Età: _____ Sesso: [M] [F]

Data Compilazione: _____/_____/_____

	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Un po' Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
Assistenza Medica	[____]	[____]	[____]	[____]
Assistenza Infermieristica	[____]	[____]	[____]	[____]
Informazioni ricevute dai Medici sulla diagnosi	[____]	[____]	[____]	[____]
Informazioni ricevute dai Medici sul decorso della malattia e cure	[____]	[____]	[____]	[____]
Orario delle visite	[____]	[____]	[____]	[____]
Rapporti con il personale di reparto	[____]	[____]	[____]	[____]
Pulizia nel reparto	[____]	[____]	[____]	[____]
Servizi Igienici	[____]	[____]	[____]	[____]
Ambiente e comfort (arredamento, letti, tranquillità ecc.)	[____]	[____]	[____]	[____]
Organizzazione della giornata nel reparto	[____]	[____]	[____]	[____]
Qualità cibo (presentazione, quantità, orario pasti)	[____]	[____]	[____]	[____]
Telefoni	[____]	[____]	[____]	[____]
Grado di soddisfazione del Ricovero	[____]	[____]	[____]	[____]

Casa di Cura Villa del Sole S.r.l.

Via E. Galli, 1-9, Rione San Vito - 87100 - Cosenza (CS) - Telefono: (+39) 0984 34026 - Fax: (+39) 0984 31548
Mail: villadelsole@casadicuravilladelsole.it - PEC: villadelsole@pec.it - Partita Iva: 00963660782