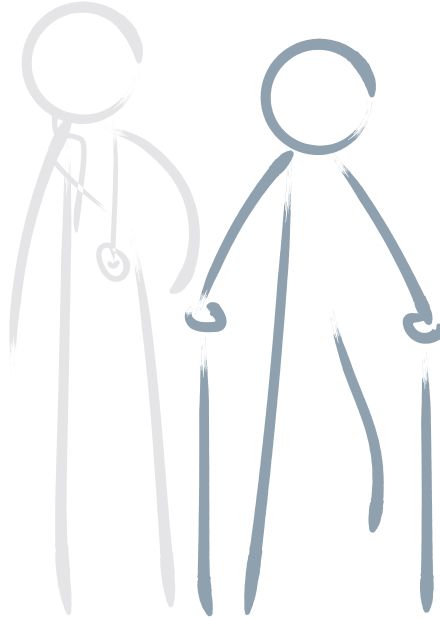




VILLA FIORITA

la Cura, il Comfort e la Professionalità'

CARTA DEI SERVIZI



Revisione	Data	Verificato da	Approvato da
6	02/06/2024	DS	DG

CASA DI CURA VILLA FIORITA
Via XX Settembre 55 - 06124 Perugia
Tel. 075 57 59 81
www.casadicuravillafiorita.it - segreteria@casadicuravillafiorita.it

CASA DI CURA VILLA FIORITA S.r.l.
Sede Legale: Via XX Settembre 55 - 06124 Perugia
C.F. e P.IVA: 00494160542

2 Villa Fiorita

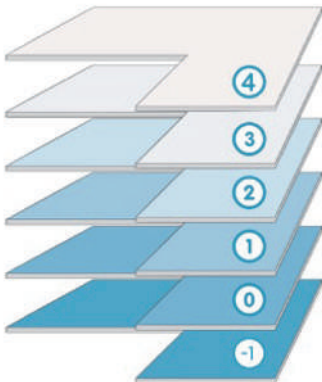


la Cura, il Confort e la Professionalità



SOMMARIO

Premessa	Pag. 4
Lettera all'utente	Pag. 5
Impegni e programmi	Pag. 6
La mission e la vision	Pag. 6
La struttura	Pag. 7
Dati generali	Pag. 7
Organigramma	Pag. 7
Punti di forza	Pag. 8
La nostra attività	Pag. 8
Risorse umane	Pag. 8
Ufficio relazioni con il pubblico	Pag. 8
Come raggiungerci	Pag. 9
Modalità di ricovero	Pag. 10
1. Ricovero ordinario in regime accreditato	Pag. 10
2. Ricovero in day surgery in regime accreditato	Pag. 10
Chirurgia ambulatoriale	Pag. 12
Poliambulatorio	Pag. 12
Branche specialistiche	Pag. 13
Cartella clinica	Pag. 16
Sicurezza ed informazioni	Pag. 17
Utilità	Pag. 19



ASSONOMETRIA DELLA CASA DI CURA

1. Piano 4: Degenza
2. Piano 3: Blocco operatorio
3. Piano 2: Degenza
4. Piano 1: Degenza
5. Piano 0: Reception, Segreteria, Direzione amministrativa, Ambulatori, Cappella
6. Piano -1: Ambulatori, Ambulatori Chirurgici, fisioterapia, Palestra, Radiologia.



4 Villa Fiorita

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento adottato da questa azienda sanitaria per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti.

La Carta rappresenta un vero e proprio patto con il cittadino, in quanto prevede il raggiungimento di obiettivi specifici, gli impegni assunti per il raggiungimento di quest'ultimi, gli standard di riferimento e le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente. È per questo che la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., a tutela del paziente, si impegna ad osservare i principi seguenti:

Eguaglianza: l'erogazione delle prestazioni deve avvenire secondo regole uguali per tutti, a prescindere da diversità di sesso, etnia, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità: il comportamento degli operatori della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., nei confronti degli utenti, deve essere imparziale, neutrale, eticamente corretto ed obiettivo.

Continuità: i servizi devono essere erogati con regolarità.

Diritto di scelta: la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. si impegna a garantire il rispetto della scelta dei professionisti effettuata dagli utenti.

Partecipazione: deve essere garantita attraverso la comunicazione condivisa dei metodi diagnostici, degli obiettivi terapeutici e della qualità globale dell'assistenza sanitaria sulla base dell'evidenza medico-scientifica. I suggerimenti ed i consigli che a tale fine i pazienti formulano possono essere esplicitati anche attraverso la compilazione di appositi questionari compilabili accedendo al sito web della casa di cura: www.casadicuravillafiorita.it. Dal sito sono anche scaricabili tutti i consensi informati, messi a disposizione degli utenti per facilitare una corretta condivisione, comprensione e accettazione dell'utente.

Efficacia ed efficienza: gli utenti sono garantiti nel ricevimento di prestazioni sanitarie efficaci, ossia capaci di conseguire gli obiettivi di salute proposti attraverso la massima ottimizzazione delle risorse. Sono questi i contenuti essenziali del "patto" con l'utente per assicurare a tutti, nella diversità delle condizioni, uguaglianza nell'accesso e nei trattamenti assistenziali e per meglio tutelare il diritto alla salute dei cittadini.



la Cura, il Confort e la Professionalità 

LETTERA ALL'UTENTE

Gentile Utente,

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi della Casa di Cura "Villa Fiorita"; in essa potrà trovare molte delle informazioni che saranno utili per conoscerci e per meglio utilizzare i nostri servizi.

Ci permettiamo di garantirLe l'impegno umano e professionale di tutti gli operatori della Casa di Cura; tale impegno non sarà soltanto finalizzato al recupero di un buono stato di salute, ma anche a renderLe meno estraneo ed alienante il Suo periodo di degenza.

Le assicuriamo che tutto il personale sanitario è a Sua disposizione per fornirLe indicazioni su metodiche, procedure e prospettive terapeutiche che riguardano il Suo stato di salute.

Siamo infatti convinti che essere informato, per un malato, ed in particolare per chi è ricoverato, sia non soltanto un diritto, ma anche un contributo alla cura ed alla guarigione.

Il nostro auspicio è quello che Lei possa tornare al più presto alla Sua famiglia e alle Sue consuete attività.

Nel ringraziare per la fiducia accordataci nello scegliere la Casa di Cura "Villa Fiorita" e per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a disposizione per ogni chiarimento e per ogni informazione ed esigenza non illustrata nella presente Carta dei Servizi.

La Direzione della Casa di Cura "Villa Fiorita"



la Cura, il Confort e la Professionalità



6 Villa Fiorita

IMPEGNI e PROGRAMMI

La mission e la vision

Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. si colloca all'interno del Sistema Sanitario Regionale dell'Umbria ed aderisce ad A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata), società che da 50 anni sostiene l'attività delle Istituzioni Sanitarie Private di ricovero, cura e riabilitazione, supportando il diritto dei cittadini a fruire di prestazioni efficienti e qualificate. L'Ente per l'Accreditamento Istituzionale della Regione Umbria ha verificato che la Casa di Cura è in linea con i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi atti a garantire un adeguato livello assistenziale, secondo quanto previsto dalla vigente normativa. Inoltre la Casa di Cura è impegnata da anni in un percorso di Qualità accreditato da enti esterni certificatori (ISO 9001). La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è inserita nella rete di continuità assistenziale con tutte le strutture sanitarie pubbliche e private dell'Umbria, proponendosi come soggetto erogatore di prestazioni di ricovero, anche di prestazioni di alta complessità, oltre piccola chirurgia ambulatoriale e riabilitazione intensiva. Adeguandosi alle nuove direttive volute dal Piano Sanitario Nazionale la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., ha ottenuto la qualificazione, con Determina Dirigenziale 6060 del 15.06.2017, di Struttura monospécialistica ortopedica, mantenendo la riabilitazione come attività affine e complementare. L'ampliamento ha previsto di avvalersi di uno staff medico che mira ad offrire un servizio specialistico di eccellenza, nell'ambito dell'ortopedia e della traumatologia e che conserva autonomia gestionale dei propri assistiti. A seguito dell'autorizzazione, accordata dalla Regione Umbria con Determina Dirigenziale n. 3158 del 26/04/2016, per l'ampliamento di ulteriori 20 posti letto, la Casa di Cura si è definitivamente adeguata agli standard ospedalieri disciplinati dal cosiddetto "Decreto Balduzzi". Sono state implementate inoltre soluzioni di efficientamento, con l'installazione di impianto fotovoltaico, impianto di cogenerazione e la riqualificazione energetica della Struttura. Tutta l'organizzazione della Casa di Cura è orientata a garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori sanitari attraverso scelte etiche e strategiche, gestendo il Risk Management in ottica di risk thinking. La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è impegnata nel mantenimento della certificazione di qualità della Struttura. La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è entrata a far parte di Villa Benedetta Group a far data da Aprile 2021. Il Gruppo, attivo nel settore prestazione di servizi sanitari di cura e ricovero, ambulatoriali, chirurgici e riabilitativi con varie strutture sanitarie private, accreditate presenti sul territorio del Lazio e dell'Umbria. Con l'acquisizione della casa di Cura Villa Fiorita, la Direzione di Villa Benedetta Group si impegna nel mantenimento della certificazione di Qualità della struttura ed è orientata al miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.



la Cura, il Confort e la Professionalità



LA STRUTTURA

La direzione aziendale assicura standard di qualità e ne verifica continuamente il rispetto attraverso specifici indicatori correlati ai seguenti ambiti di controllo:

- Appropriatezza dei ricoveri
- Infezioni ospedaliere
- Conseguimento degli obiettivi prefissati in pazienti trattati in riabilitazione
- Qualità percepita dagli utenti
- Informazione al personale sui suggerimenti rilevati al monitoraggio di qualità percepita dagli utenti
- Carta dei Servizi a disposizione di tutti gli utenti presso la struttura, oppure scaricabile in formato elettronico accedendo al sito web della Casa di Cura: www.casadicuravillafiorita.it.

Dati generali

La casa di cura è conforme alla norma UNI EN ISO 9001 :2015 per i seguenti prodotti/servizi: Erogazione di prestazioni medico/chirurgiche in regime di degenza, day surgery e ambulatoriale.

Erogazione di prestazioni di riabilitazione in degenza ed ambulatoriali.
Erogazione prestazioni ambulatoriali.

Rinnovo Accreditamento Regionale con DD n° 3963 del 12/04/23 per n. 3 Unità Operative e precisamente: 1 unità operativa area ospedaliera medica; 1 unità operativa area servizi ambulatoriali; 1 unità operativa area diagnostica per immagini.

Gruppo redazionale:

Gruppo di miglioramento (Direttore Sanitario, Responsabile del Sistema Gestione Qualità, Coordinatore Sistema Gestione Qualità VBG, Coordinatore Operativo di struttura)

Edizione n. 21 anno 2022

Organigramma:

Direttore Generale:

Direttore Sanitario:

Coordinatore Operativo:

RSGQ

Risk Manager

Responsabile Ortopedia

Responsabile Riabilitazione (ric.)

Responsabile Riabilitazione (amb.)

Responsabile Radiologia

RSPP

Dott.ssa Rosaria Idone

Dott. Francesco Pelliccia

Dott. Gabriele Abete

Dott.ssa Anastasia Caratelli

Prof. Italo Stroppa

Prof. Giuliano Cerulli

Dott. Natalino Moriconi

Dott. Natalino Moriconi

Dott.ssa Fabrizia Lucheroni

Ing. Alessandro Sarandrea



la Cura, il Confort e la Professionalità



8 Villa Fiorita

Punti di forza

- Innovazione continua strutturale e tecnologica della Casa di Cura
- Applicazione di modelli organizzativi e gestionali avanzati
- Implementazione di sistemi di controllo tecnologico, impiantistico, organizzativo per la sicurezza e la tutela del personale e dell'utente
- Valutazione e verifica costante della qualità dei servizi assistenziali erogati
- Realizzazione di un "clima familiare"
- Consensi informati scaricabili dal sito web

La nostra attività

Come da Determina Dirigenziale 1380 del 18/12/2018 della Regione Umbria, l'attività della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è stata autorizzata per le seguenti prestazioni:

- In regime di ricovero:

- indirizzo monospecialistico ortopedico con 40 posti letto per acuti
- attività di riabilitazione per ulteriori 10 posti letto.

- In regime ambulatoriale:

- Piccola chirurgia con relative visite specialistiche,
- Attività specialistica di recupero e rieducazione funzionale,
- Medicina dello sport con rilascio di certificazione di idoneità all'attività sportiva agonistica;
- Visite specialistiche di: Cardiologia, Dermatologia, Medicina Generale, Neurochirurgia, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Ginecologia, Chirurgia plastica e ricostruttiva, Chirurgia vascolare, Endocrinologia, Gastroenterologia ed endoscopia digestiva, Medicina interna, Oncologia, Malattie dell'apparato respiratorio, Reumatologia, Ematologia, Allergologia e immunologia, Chirurgia pediatrica, Chirurgia toracica, Malattie infettive, Cardiochirurgia, Nefrologia, Chirurgia maxillo facciale, Urologia, Medicina Legale e delle Assicurazioni, Medicina del Lavoro.

- Radiologia

- Ecografie;
- Mammografie;
- Tac (DDR n. 6192 del 08/06/2023).

Ufficio relazioni con il pubblico

La Vostra collaborazione è per noi molto importante per migliorare sempre di più la qualità dei nostri servizi. I motivi di non soddisfazione ed i suggerimenti possono essere espressi nell'apposito questionario di valutazione oppure direttamente all'incaricata per le relazioni con il pubblico. Valutato il problema, la stessa persona, provvederà a soddisfare la richiesta, ove possibile, oppure ad informare per gli opportuni



la Cura, il Confort e la Professionalità



Villa Fiorita 9

provvedimenti la Direzione Amministrativa e la Direzione Sanitaria secondo le specifiche competenze. Inoltre è possibile richiedere il modulo di Segnalazione Reclamo al personale amministrativo oppure scaricarlo direttamente dal sito web aziendale www.casadicuravillafiorita.it, nella sezione Percorso Qualità.

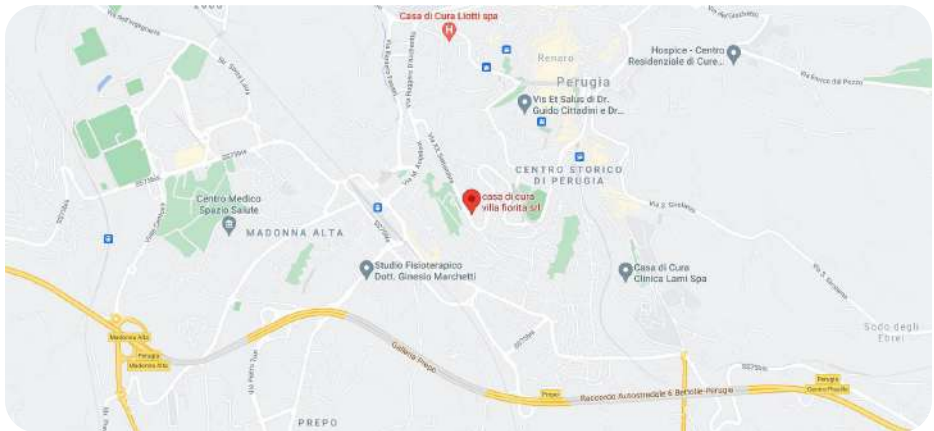
Le segnalazioni possono essere inoltrate:
Via e-mail: segreteria@casadicuravillafiorita.it

Via fax: 075/5759842

Per posta: Ufficio Relazioni con il pubblico Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l.
Via XX Settembre 55 - 06124 Perugia

Come raggiungerci

Da Perugia - in auto (uscita E45 di Prepo oppure uscita San Faustino)
Dalla stazione di Fontivegge e/o in autobus: collegandosi al sito Web www.umbriamobilita.it troverà informazioni dettagliate ed aggiornate sulla mobilità dagli autobus in percorso urbano ed extraurbano.



la Cura, il Confort e la Professionalità



MODALITÀ DI RICOVERO

La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. eroga prestazioni di assistenza ospedaliera per le discipline autorizzate e accreditate attraverso due modalità di ricovero.

1. Ricovero ordinario (di elezione, programmato)
2. Ricovero a ciclo diurno (“day surgery”)

La piccola chirurgia è trattata ambulatorialmente con accesso diurno. Ogni prestazione in Casa di Cura rispetta le linee di indirizzo per le attività sanitarie per la fase 3, emesso dalla Regione Umbria, rev. 1 del 10/06/2020.

1. RICOVERO ORDINARIO IN REGIME ACCREDITATO

Il ricovero in Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è indicato da un medico specialista, interno o esterno alla struttura, che provvederà a comunicare i dati anagrafici del paziente ed i criteri di priorità per l’inserimento nella lista d’attesa. Il registro dei pazienti in attesa è predisposto dalla Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., in ottemperanza alla vigente normativa ed è consultabile presso la Direzione Sanitaria che provvede a trasmettere mensilmente, con procedura informatizzata la rilevazione dei dati. Prima del ricovero ogni paziente sarà sottoposto a tampone per la ricerca di SARS COV-19, come previsto dalle linee guida regionali.

Il giorno del ricovero in Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. occorre presentarsi con:

- richiesta di ricovero, redatta dal medico di famiglia su ricettario del SSN (la presentazione di tale richiesta garantisce che la prestazione sia completamente gratuita);
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- documento di identità in corso di validità;
- referti di visite specialistiche, di esami clinici e strumentali eseguiti precedentemente ed inerenti il proprio stato di salute;
- eventuali documentazioni inerenti allergie ed intolleranze (alimentari, farmacologiche, ecc.);
- lista dei farmaci abitualmente assunti.

Al paziente saranno consegnate tutte le informazioni relative al ricovero ordinario programmato.

2. RICOVERO IN DAY SURGERY IN REGIME ACCREDITATO

Alcune metodiche di intervento chirurgico prevedono l’esecuzione degli esami pre-operatori e l’intervento vero e proprio in tempi differenti. In questo caso il ricovero è definito a ciclo diurno o “Day Surgery”. È il medico specialista interno od esterno alla Struttura che comunica i dati anagrafici del paziente ed i criteri di priorità per



l'inserimento nella lista d'attesa.

Il ricovero in "day surgery" avviene in diverse fasi di accesso da considerarsi come un "insieme" di prestazioni che comprende:

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

Nel primo accesso, dopo essersi sottoposto a tampone per la ricerca di COVID-19, il paziente riceve informazioni relative al ricovero ed esegue gli esami pre-operatori, eventuali altri accertamenti, oltre la visita anestesiológica. Tali controlli di norma si concludono nell'arco della mattinata. Nel secondo accesso sarà effettuato l'intervento. Genericamente la dimissione del paziente avverrà nella stessa giornata dell'intervento chirurgico. In occasione del ricovero il paziente deve essere accompagnato da un familiare o da una persona di propria fiducia, che si fa garante dell'assistenza postoperatoria, ovvero del rapporto del paziente con il chirurgo e con il medico curante. Al momento della dimissione è consegnata al paziente una relazione clinica per il medico curante e le indicazioni comportamentali e terapeutiche da osservare al proprio domicilio, nonché la programmazione dei controlli successivi. Il giorno del ricovero in Day Surgery presso la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. presentarsi con:

- richiesta di ricovero redatta dal medico di famiglia su ricettario del SSN (la presentazione di tale richiesta garantisce che la prestazione sia completamente gratuita);
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- documento di identità in corso di validità;
- referti di visite specialistiche, di esami clinici e strumentali eseguiti precedentemente ed inerenti il proprio stato di salute;
- eventuali documentazioni inerenti allergie ed intolleranze (alimentari, farmacologiche, ecc.);
- lista dei farmaci abitualmente assunti.

Al paziente saranno consegnate tutte le informazioni relative al ricovero a ciclo diurno o Day Surgery.



la Cura, il Confort e la Professionalità



12 Villa Fiorita

CHIRURGIA AMBULATORIALE

Interventi di piccola chirurgia possono essere trattati ambulatorialmente. Anche per il trattamento ambulatoriale è il medico specialista, interno o esterno alla struttura, che provvederà a comunicare alla Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. i dati anagrafici del paziente ed i criteri di priorità per l'inserimento nella lista d'attesa, lo stesso comunicherà al paziente l'elenco degli accertamenti.

Il giorno dell'accesso in Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. occorre presentarsi con:

- richiesta medica con l'indicazione del trattamento previsto (nulla è dovuto se non l'eventuale pagamento del ticket, secondo le modalità previste dal SSN e recepite dalla Regione Umbria);
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- documento di identità in corso di validità;
- referti di visite specialistiche, di esami clinici e strumentali eseguiti precedentemente ed inerenti il proprio stato di salute;
- eventuali documentazioni inerenti allergie ed intolleranze (alimentari, farmacologiche, ecc.);
- lista dei farmaci abitualmente assunti.

POLIAMBULATORIO ACCREDITATO SSN

Presso la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è possibile avvalersi di varie tipologie di prestazioni ambulatoriali:

- prestazioni a carico del Servizio Sanitario Nazionale (definite "accreditate");
- prestazioni a totale carico del cittadino (definite "autorizzate, accreditate, non a carico del SSN");
- riabilitazione ambulatoriale.

MEDICINA SPORTIVA

La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. eroga prestazioni di medicina dello sport, autorizzata dalla Regione Umbria con DD 872 del 08/02/2010, con rilascio del certificato di idoneità alla pratica sportiva agonistica.

Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali accreditate

Il paziente, con la richiesta per visita specialistica, si deve recare ad uno sportello C.U.P. dove può scegliere di essere visitato da uno specialista presso la Casa di Cura Villa Fiorita. Le terapie prescritte non comporteranno alcun onere (eccettuato, se previsto, il pagamento del ticket di partecipazione alla spesa sanitaria, secondo la normativa vigente).



la Cura, il Confort e la Professionalità



Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali in regime privato

Per la prenotazione delle visite specialistiche e per le prestazioni di diagnostica strumentale indicate di seguito e che non sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale, è necessario che l'interessato telefoni in struttura (075/575981) o si presenti presso la reception della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00. L'appuntamento verrà fissato con il medico specialista nel primo giorno utile di presenza del professionista presso gli ambulatori della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l.

La Casa di Cura è dotata anche di un sistema di prenotazione on-line attraverso il quale è possibile consultare le disponibilità e prenotare direttamente la prestazione direttamente dal proprio pc, tablet o telefono cellulare (<https://www.casadicuravillafiorita.it/prenotazione-on-line>).

RADIOLOGIA Accreditata SSN

Radiologia Tradizionale

Ecografie

Mammografie

Tac

BRANCHE SPECIALISTICHE

FISIATRIA

- Prestazioni a carico del SSN

Visita fisiatrica e/o elaborazione di percorsi riabilitativi

Rieducazione motoria *

Elettrostimolazioni *

*con percorso riabilitativo

- Prestazioni non a carico del SSN

Visita fisiatrica medico specialistica

Rieducazione motoria singola o di gruppo

Massoterapia distrettuale-riflessogena

Massoterapia per drenaggio linfatico

Elettroterapia antalgica

Magnetoterapia

Ultrasuonoterapia

Ionoforesi

Laser terapia

Elettrostimolazione

Tecar terapia



la Cura, il Confort e la Professionalità



14 Villa Fiorita



OCULISTICA

Visita oculistica medico specialistica

CARDIOLOGIA E DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA

Visita cardiologica medico specialistica

Elettrocardiogramma

Ecocardiogramma

Doppler arti inferiori

Doppler tronchi sovraortici

Holter cardiaco

ORTOPEDIA

Visita ortopedica medico specialistica

NEUROLOGIA

Visita neurologica

Elettromiografia

SERVIZIO ECOGRAFICO

Prestazioni non a carico del SSN

CHIRURGIA



la Cura, il Confort e la Professionalità



Visita chirurgica medico specialistica
Visita flebologica ed angiologica
DERMATOLOGIA E FOTOTERAPIA
Visita dermatologica medico specialistica
Fototerapia

NEUROCHIRURGIA
Visita specialistica

OTORINOLARINGOIATRIA
Visita specialistica

PERCORSO DONNA

Senologia

- valutazione del rischio e test genetici
- visita senologica
- mammografia con tomosintesi
- ecografia mammaria
- ago aspiratie microbiopsie ecoguidate

Ginecologia

- visita ginecologica
- ecografia
- pap-test

Le prestazioni elencate sono convenzionate con le assicurazioni indicate nel sito web www.casadicuravillafiorita.it

CARTELLA CLINICA



la Cura, il Confort e la Professionalità



16 Villa Fiorita

La Cartella Clinica segue il paziente nel corso di tutto il ricovero, è compilata dai medici, custodita dal Coordinatore del reparto di degenza ed è accessibile al paziente cui appartiene secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Il medico di reparto è tenuto a dare ampie spiegazioni al paziente o alla persona espressamente indicata dal paziente, riguardo ai dati contenuti nella Cartella Clinica.

La copia della cartella clinica

La domanda di rilascio della copia conforme all'originale della Cartella Clinica si effettua semplicemente compilando un modulo presso la Segreteria della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. corredato di firma autografa ed estremi di un documento di identità valido. La cartella può essere richiesta anche scaricando il modulo dal sito web della Casa di Cura www.casadicuravillafiorita.it ed inviandolo per e-mail a accettazione@casadicuravillafiorita.it, corredato dell'opportuna documentazione indicata.

Rilascio di copia della Cartella Clinica

L'unico soggetto legittimato a richiedere la copia conforme all'originale della Cartella Clinica è l'intestatario, con l'eccezione dei casi previsti dal Codice Civile.

Per richiedere la cartella:

- in Casa di Cura:
 - richiedere il modulo in segreteria,
 - indicare l'indirizzo di recapito, se la cartella deve essere spedita,
 - delegare una persona incaricata al ritiro scrivendo chiaramente il nominativo
- dal sito web della Casa di Cura www.casadicuravillafiorita.it
 - scaricare il modulo compilandolo correttamente in tutte le sue parti,
 - barrare la casella per l'autorizzazione all'invio in contrassegno,
 - inviare il modulo compilato unitamente ad un documento all'indirizzo e-mail: accettazione@casadicuravillafiorita.it
- scrivere una e-mail:
 - inviare una richiesta firmata all'e-mail: accettazione@casadicuravillafiorita.it,
 - indicare l'autorizzazione dell'invio in contrassegno,
 - inviare in allegato un documento in corso di validità.

Spese per il rilascio di copia della cartella clinica

Il pagamento dei diritti di segreteria per richiedere la fotocopia della Cartella Clinica deve essere corrisposto all'ordine della stessa, in caso di spedizione verrà richiesto un importo aggiuntivo. Se la cartella viene ordinata utilizzando il modulo scaricabile dal sito web oppure tramite e-mail, è possibile pagare con bonifico intestandolo a Casa di Cura Villa Fiorita Sri, codice IBAN IT02X0306903107100000002446, come causale indicare il numero di cartella (vedi foglio di dimissione) e l'anno di riferimento.

Tempi del rilascio di copia della cartella clinica



la Cura, il Confort e la Professionalità



La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. si impegna alla consegna o alla spedizione della copia conforme all'originale della Cartella Clinica all'avente diritto nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Ritiro referti

I referti si possono ritirare dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e della ore 14:30 alle ore 18:30. Il referto può essere ritirato personalmente oppure da delegato munito di modulo di delega e documento di Identità.

Il Consenso informato

Il consenso informato ha come obiettivo la tutela del paziente e si fonda sui seguenti principi fondamentali:

- a) informare il paziente sulle modalità, sui rischi e sugli esiti delle procedure diagnostico-terapeutiche alle quali dovrà essere sottoposto;
- b) garantire la piena e consapevole adesione del paziente ai trattamenti medico chirurgici.

SICUREZZA ED INFORMAZIONI

È prassi dei medici che operano nell'ambito della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., accertarsi che il paziente abbia ben compreso le motivazioni che danno indicazione al trattamento chirurgico, le sue possibili alternative e raccogliere il libero assenso al trattamento. Tutti i consensi informati sono stati adeguati dalla Direzione Sanitaria alle linee guida emesse e dalla Regione Umbria con DGR 1033 del 16/09/2019 "Linee di indirizzo regionali per l'informazione del paziente e l'acquisizione del consenso informato all'atto sanitario". I consensi sono presenti nel sito web della Casa di Cura www.casadicuravillafiorita.it a disposizione dei medici e degli utenti che possono visionarli e scaricarli.

Il rispetto della privacy

La Casa di Cura Villa Fiorita, come prescritto dall'attuale normativa privacy europea ed italiana, nel trattare le informazioni che riguardano i pazienti, ovvero i dati personali che riguardano prevenzione, diagnosi, somministrazione di prestazioni sanitarie professionali per cure, interventi chirurgici e riabilitazione, assistenza e terapia sanitaria, le fornisce le informazioni e comunica che: il Titolare del Trattamento, ovvero il soggetto cui spettano le decisioni riguardo alle finalità, e i mezzi di trattamento dei dati personali, è la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. con sede in Perugia, Via XX Settembre 55, CAP 06124, telefono 075 575981, PEC: casadicuravillafioritasrl@legalmail.it. Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti previsti dalla normativa vigente mediante una comunicazione al Titolare del Trattamento mezzo email a privacy@casadicuravillafiorita.it oppure al DPO (il



la Cura, il Confort e la Professionalità



18 Villa Fiorita

Responsabile per la protezione dei dati personali) che assiste e vigila il Titolare del Trattamento, fungendo da punto di contatto con il Garante per la Privacy. Il DPO può essere contattato via e-mail (dpo.alp@ecosafety.it) oppure, ancora, tramite qualsiasi altro mezzo di contatto della nostra struttura (telefono, fax, ecc.).

La lettera di dimissione

All'atto della dimissione ciascun paziente riceverà una lettera di dimissione indirizzata al medico curante in cui sono indicati:

- i principali esami eseguiti;
- le condizioni cliniche del paziente;
- i dati strumentali e/o le analisi di laboratorio che non siano rientrate nella normalità o che permangono alterate;
- una precisa descrizione dell'intervento, trattamento e/o dell'atto operatorio eseguito;
- le indicazioni terapeutiche da seguire;
- la pianificazione dei successivi controlli in reparto e/o ambulatorio ove eseguire eventuali controlli e/o terapie complementari (la data del primo controllo post-intervento da effettuarsi presso gli ambulatori della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l.);
- la chiara identificazione delle figure sanitarie di riferimento per l'eventuale follow up (i numeri di telefono del medico responsabile del trattamento effettuato per qualsiasi informazione e necessità clinica del paziente);

Impegno al rispetto del divieto di fumo

Il fumo è dannoso alla salute pertanto in tutti gli ambienti della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. vige il divieto di fumare in ottemperanza alla Legge 11/11/1975 n. 584 art. 1, al DPCM 14/12/1995 art. 3, alla L. 16 gennaio 2003 n. 51 art. 3 e successive.

Questionario di gradimento

In ottemperanza alla vigente normativa sulla prevenzione della diffusione del COVID-19, il gradimento degli utenti viene monitorato preferibilmente attraverso appositi questionari compilabili dal sito web www.casadicuravillafiorita.it. I medici di reparto, inoltre, raccolgono un feedback a distanza di tempo, con intervista telefonica strutturata per valutare alcuni parametri medici, per i pazienti operati per artroprotesi.

Organi di tutela dei pazienti

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale (contatti: Tel: 075 5001528, Fax: 075 5001528, E-mail: cittattiv.umbria@libero.it).



la Cura, il Confort e la Professionalità



In occasione delle interviste telefoniche strutturate per valutare alcuni parametri identificati dalla Direzione Sanitaria. Inoltre è possibile compilare il Questionario in formato cartaceo, direttamente in struttura. I suggerimenti validi sono recepiti dalla Direzione della Casa di Cura e considerati come opportunità di miglioramento.

UTILITÀ

Cosa portare per la degenza in Casa di Cura Villa Fiorita

Suggerimenti per l'igiene personale:

- Sapone, spazzolino, dentifricio, asciugamani, accappatoio, pettine, rasoio,
- Fazzoletti di carta
- Eventuale contenitore per protesi dentale

Abbigliamento

Pigiama o camicia da notte, vestaglia, biancheria intima, pantofole. É assolutamente sconsigliato tenere con sé oggetti di valore o denaro contante, se non quando strettamente necessario. In questo caso sarà possibile custodire nei propri armadietti chiusi a chiave i propri valori oppure consegnarli all'addatto amministrativo che li conserverà in caaforte.

Orario pasti:

colazione 7.30

pranzo 11.30

cena 18.30

Documenti

Al momento dell'accettazione il paziente dovrà presentarsi con la tessera sanitaria, la carta d'identità e la richiesta di ricovero del medico di medicina generale, portando in visione la documentazione clinica utile (radiografie, analisi, etc...).

Visite

L'attuale situazione causata dalla pandemia da COVID_19 l'accesso regolamentato alle visite al paziente per non più di una persona alla volta.

La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. fornisce tutto quanto è necessario per la consumazione dei pasti.

Per garantire la sicurezza e la salubrità dei pasti somministrati la Casa di Cura ha elaborato il proprio piano di controllo secondo la logica del medico HACCP previsto dal D. Lgs 155/97 e successive modificazioni ed integrazioni.

Telefono



la Cura, il Confort e la Professionalità



20 Villa Fiorita

L'uso del telefono cellulare è consentito solo con la modalità silenziosa e deve essere tenuto spento dove è esposto il simbolo di divieto d'uso. Per telefonare dall'interno della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. all'esterno si può utilizzare il telefono pubblico (a moneta) presente presso la sala relax del primo piano.

Gli orari di prenotazione delle visite ambulatoriali

Per prenotare le visite ambulatoriali si può chiamare il seguente numero telefonico 075/575981, oppure ci si può rivolgere allo sportello dal lunedì al venerdì al seguente orario mattino: 9.00 13.00 pomeriggio 14.30 19.00 con l'esclusione dei giorni festivi e prefestivi. L'ambulatorio di fisiokinesiterapia è aperto dalle ore 8.00 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì. Inoltre è attivo il sistema di prenotazione on-line visitando il link <https://www.casadicuravillafiorita.it/prenotazione-on-line>.

Camere con particolari comfort alberghieri

È possibile richiedere una camera con particolare comfort alberghiero, per cui è richiesto il pagamento di una tariffa extra.

Interventi in regime completamente privato

La Casa di Cura offre la possibilità di effettuare interventi chirurgici in forma completamente privata.

Chi sceglie questa forma di assistenza ospedaliera è opportuno che contatti la segreteria della Casa di Cura al numero telefonico 075 575981, per avere indicazioni specifiche a seconda del caso.

Sono state stipulate convenzioni assicurative, l'elenco delle assicurazioni è consultabile presso il sito: www.casadicuravillafiorita.it

Politica della Qualità

Nella costante applicazione del Sistema Gestione Qualità (SGQ), attuato in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione considera come obiettivi prioritari il miglioramento continuo dell'assistenza e il raggiungimento del massimo livello di qualità per i servizi erogati.

La Direzione della Casa di Cura Villa Fiorita ha individuato e riconosce la centralità del cittadino e l'umanizzazione delle cure, garantendo al paziente, in ogni momento, la cura scientificamente più adeguata al proprio bisogno di salute.

La Direzione si impegna a garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di



la Cura, il Comfort e la Professionalità



eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

Si impegna inoltre di garantire – secondo le indicazioni della programmazione sanitaria regionale - la produzione e l'erogazione di prestazioni sanitarie in modo efficace ed in quantità e qualità appropriate al fabbisogno, con la tempestività necessaria nel rispetto della persona ed in condizioni di sicurezza, gestendo con efficienza le risorse disponibili. Annualmente la Direzione stabilisce gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento che viene diffuso e condiviso con tutto il personale e monitorato periodicamente.

Per lo sviluppo e la verifica dei metodi del sistema qualità la Direzione ha nominato un responsabile per la Gestione della Qualità che, per lo svolgimento della sua attività, si avvale della collaborazione di tutti i responsabili di funzione e riferisce direttamente alla Direzione.

Tali obiettivi, coerenti con la politica per la qualità della Società, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei prodotti/servizi erogati.

La Direzione si impegna ad individuare, selezionare, acquisire e implementare risorse tecnologiche affidabili per il conseguimento dei risultati nel rispetto della sicurezza dei pazienti e degli operatori ed ad adottare le misure necessarie per accrescere la competenza e la motivazione del personale.

L'Azienda vuole alimentare un rapporto di corretta collaborazione con il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello, anche in sintonia con gli ordini professionali perché convinta che la prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone con le loro competenze ed esperienze e di come sia essenziale che il personale sia soddisfatto di ciò che fa e del perché lo fa.

La Direzione promuove l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, nell'attuazione e nel miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione della qualità al fine di accrescere la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio offerto dalla Casa di Cura su basato sull'evidenza scientifica e sull'analisi dei dati derivanti dai monitoraggi interni.

Promuove l'attenzione verso i cambiamenti legislativi e considera fondamentale quella "qualità implicita" (professionalità, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione del-



la Cura, il Confort e la Professionalità



22 Villa Fiorita

la qualità erogata.

La Direzione della Casa di Cura Villa Fiorita promuove una gestione appropriata ed aggiornamento costante dei processi e dei servizi offerti, in maniera coerente con l'evolversi della domanda, l'innovazione continua delle conoscenze scientifiche e tecniche in campo medico, nel rispetto di quanto stabilito dalle linee guida divulgate dal Ministero della Salute e dalle società scientifiche di riferimento.

La Direzione s'impegna a promuovere forme partecipative e di collaborazione, al fine di cogliere i bisogni dei cittadini e delle associazioni che li rappresentano e di tradurli in servizi corrispondenti, secondo le linee di programmazione regionale, anche nella realizzazione di iniziative di prevenzione e di riabilitazione e nell'ottica di inclusione delle associazioni di volontariato e di cooperazione con le Istituzioni.

La Direzione della Casa di Cura ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia degli interventi, in armonia e in collegamento con altre strutture sanitarie e socio-sanitarie presenti sul territorio e nel rispetto dell'ambiente.

La Direzione della Casa di Cura ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un sistema di Qualità e sicurezza delle cure diffuso a tutti i livelli organizzativi.

La Direzione della Casa di Cura implementa la Qualità Sociale che incorpora nella propria cultura e nel lavoro quotidiano anche la promozione della salute del suo personale, dei pazienti e delle loro famiglie.

La Direzione invita il personale a collaborare attivamente nell'applicazione dei metodi del Sistema Qualità e dei processi aziendali ed a suggerire continui miglioramenti degli stessi.

Sicuri che questa è la strada per valorizzare la professionalità e l'immagine della nostra struttura.

La Direzione assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione.



la Cura, il Confort e la Professionalità





La **VILLA BENEDETTA CARD** dà accesso a sconti e promozioni per le prestazioni in regime di solvenza



Accedi a tutte le ulteriori informazioni sul nostro sito
www.villabenedettagroup.com

RICHIEDILA SUBITO!



www.villabenedettagroup.it