



MOD.KWH28

KAROL WOJTYLA HOSPITAL

la Cura, il Confort e la Professionalità

CARTA DEI SERVIZI



Revisione	Data	Verificato da	Approvato da
2	23.06.21	DS	DG

CASA DI CURA KAROL WOJTYLA HOSPITAL

Viale Africa 32 - 00144 Roma

Tel. 06 54 999 - Fax. 06 54 99 21 38

www.villabenedettagroup.it - segreteria@casadicurakwh.it

PROMEDICA 88 S.R.L

Sede legale: Via Yser 8 - 00198 Roma



Karel Wejtyla Hospital 1

la Cura, il Confort e la Professionalita

REV. 2 06.04.2020





INDICE

SOMMARIO

Lettera all'Utente	Pag.	3
Presentazione	Pag.	4
Mission	Pag.	5
Vision	Pag.	6
Orari e numeri utili	Pag.	9
Dove siamo, come raggiungerci	Pag.	10
I diritti del malato	Pag.	11
Comportamento nella Casa di Cura	Pag.	13
Servizi sanitari autorizzati forniti	Pag.	13
Servizi sanitari accreditati forniti	Pag.	15
Servizi accessori forniti	Pag.	20
Servizi forniti in service esterno	Pag.	22
Convenzioni assicurative	Pag.	22
Indicatori e standard di qualità del servizio	Pag.	23
Gestione liste d'attesa	Pag.	23
Tutela e verifica della qualità dei servizi	Pag.	25
Gli obiettivi di miglioramento	Pag.	26
Comunicazione Esterna	Pag.	28

La Carta Servizi della Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital è stata redatta seguendo le linee guida compilazione REGIONE LAZIO e suoi successivi aggiornamenti. Inoltre è stata redatta e aggiornata con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza.



la Cura, il Confort e la Professionalità



LETTERA ALL' UTENTE

Gentile Utente,

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

Desideriamo comunicarLe che da parte del nostro personale medico e sanitario sarà fatto tutto quanto possibile per praticarLe cure adeguate, efficaci e sollecite e 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 prezioso contributo alla cura.

Nel ringraziare per la fiducia accordataci nello scegliere la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital 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.

Desideriamo infine comunicarLe che è attivo il nostro sito web all'indirizzo www.casadicura-kwh.it dove potrà consultare questa Carta dei Servizi ed approfondire la nostra conoscenza.

La Direzione della Casa di Cura "Karol Wojtyła Hospital"



PRESENTAZIONE

Dati generali

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital, sita in V.le Africa 32 - 00144 Roma, è una Casa di Cura “medico-chirurgica” autorizzata dalla Regione Lazio - Decreto del Commissario ad acta, con deliberazione n. U00571 del 28/12/2017, per una capacità recettiva di 60 posti letto di cui 4 posti letto in day surgery polispecialistico e gli altri così suddivisi in: 14 posti letto per l’Unità funzionale di Medicina Generale, 12 posti letto per l’Unità di Chirurgia Generale, 30 posti letto per l’Unità di Ortopedia e Traumatologia. La Casa di Cura è gestita dalla Società Promedica 88 Srl, con sede legale in Via Yser 8, 00198 Roma, P. IVA: 15434171003 e C.F. n. 13257221005.

In organigramma:

Amministratore Unico:	Dott. Eliseo Pironti
Responsabile del Codice Etico:	Dott.ssa Rosaria Idone
Titolare trattamento dati:	Promedica 88 S.r.l.
Direttore Sanitario	Dott. Francesco La Commare
Risk Manager	Dott. Italo Stroppa
Coordinatore Sistema Gestione Qualità	Dott.ssa Anastasia Caratelli
RSPP Responsabile Sicurezza Prevenzione Protezione ed esperto qualificato:	Ing. Alessandro Sarandrea
Responsabile HACCP:	Ing. Alessandro Sarandrea
Responsabile Raggr. Medicina RGM	Dott. Giannantonio Cerqua
Responsabile U. O. Chirurgico RUC	Dott. Giulio Bellipanni
Responsabile U. O. Ortopedico RUO	Dott. Sasha Thomas
Responsabile Servizio Anestesia e Rianimazione RSO	Dott. Luigi Lombardo
Responsabile Guardia Medica RGU	Dott. Francesco La Commare
Responsabile Ambulatori RAMB	Dott. Francesco La Commare
Responsabile Oculistica ROC	Dott. Carlo Carlevale
Responsabile Odontoiatria ROD	Dott. Francesco Riva
Responsabile Medicina dello Sport e Fisioterapia RMSF	Dott. Raffaele Acierno
Responsabile Diagnostica per Immagini RDI	Dott. Stefano Carafa
Responsabile Laboratorio Analisi RLAB	Dott.ssa Camilla Colozza
Farmacista	Dott.ssa Luisa Vincolato
Dirigente Inf.co Professioni Sanitarie	Dott.ssa Enrica Tucciarone
Capo Sala Blocco Operatorio	Anna Grassi
Capo Sala Reparto Degenza	Ilaria Pecci
Capo Sala Ambulatorio Chirurgico	Anna Grassi
Resp.le Servizio Accettazione	Eugenio Di Desidero
Direttore Generale	Dott.ssa Rosaria Idone
Ufficio Manutenzione MA:	Ing. Marco Ciochetti
Responsabile Sistemi Informativi RSI	Dott.ssa Rosaria Idone
DPO	Avv. Armando Persia



MISSION

La Casa di Cura Karl Wojtyła Hospital ha la finalità di tutelare, migliorare e promuovere la salute dei cittadini.

La Casa di Cura Karl Wojtyła Hospital è un Azienda che risponde ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'offerta di prestazioni sanitarie che si caratterizzano anche per la loro connotazione in termini di alta specialità e di elevato carico assistenziale.

In particolare la Casa di Cura Karl Wojtyła Hospital, in quanto struttura ospedaliera di riferimento regionale:

1. provvede alla erogazione di prestazioni sanitarie di alta complessità e di efficacia scientificamente dimostrata;
2. eroga prestazioni sanitarie finalizzate a garantire la prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie anche di medio-bassa complessità, aventi elevato impatto assistenziale, appropriate rispetto alle risorse disponibili;
3. definisce e sviluppa le attività di formazione, ricerca ed innovazione al fine di offrire servizi sempre più qualificati ai cittadini e per valorizzare le capacità e gli impegni dei professionisti;
4. contribuisce altresì alla promozione, al mantenimento e allo sviluppo dello stato di salute della popolazione del territorio regionale, sviluppando sinergie con le Aziende Sanitarie. A tal fine ricerca l'integrazione con esse, al fine di implementare e sviluppare un modello organizzativo a rete integrata e multidisciplinare di servizi.

Le scelte sanitarie della Casa di Cura Karl Wojtyła Hospital sono effettuate in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale.

L'insieme dei criteri e dei principi che la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital ha scelto di praticare in relazione ai propri fini, è orientato dai seguenti valori fondanti:

1. la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
2. la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento;
3. la continua ricerca di percorsi assistenziali innovativi sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo;
4. l'equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili, nel quadro degli indirizzi della politica gestionale della Regione Lazio, da ottenersi attraverso il metodo della programmazione e controllo, tenendo conto anche del rapporto costo-efficacia;
5. la promozione della partecipazione attiva dei singoli cittadini e delle loro associazioni, al processo di miglioramento assistenziale e la ricerca del coordinamento con il sistema degli Enti locali al fine di accrescere l'efficacia dei propri interventi.



VISION

La visione aziendale si basa su:

Perseguimento dell'eccellenza

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital sostiene le azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale ed a valorizzare le risorse professionali, anche attraverso il confronto con altre realtà, sia regionali che sovraregionali, sicuro fattore di miglioramento della qualità dell'assistenza.

La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi e gestionali innovativi rappresenta, inoltre, la condizione atta a garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali a supporto delle decisioni cliniche.

Centralità dell'utente ed equità di accesso

Il principio di centralità dei bisogni dell'utente è garantito, oltre che dalla scelta di modelli che determinano la maggiore flessibilità e funzionalità organizzativa, anche dalla definizione ed attuazione di percorsi e protocolli assistenziali integrati e multidisciplinari.

Il principio di equità di accesso è garantito dalla costante ricerca di una corretta allocazione delle risorse, atte a determinare una costante e continua rimodulazione dell'offerta di prestazioni in rapporto alla qualità e quantità della domanda, con particolare riferimento a quelle ad alto contenuto professionale e tecnologico.

Partecipazione dei cittadini

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital altresì, proprio in attuazione del principio di centralità del cittadino utente, riconosce allo stesso il diritto di partecipazione, singolo o tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di programmazione delle attività, valutazione della qualità dei servizi e tutela dei diritti degli utenti.

Partecipazione e sviluppo delle risorse umane

L'investimento sui professionisti e sulla formazione continua degli stessi è presupposto imprescindibile per "praticare" il cambiamento. Le nuove conoscenze, il confronto con altre realtà, le sfide derivanti da nuovi approcci clinici, tecnologici ed organizzativi, sono strumento e motore per l'introduzione e lo sviluppo del governo clinico che diviene non già più solo obiettivo ma metodo; a tale scopo la direzione aziendale, nell'elaborazione delle strategie aziendali e nella definizione dei percorsi assistenziali, opera promuovendo il pieno ed attivo coinvolgimento dei professionisti.

Il confronto interdisciplinare e interprofessionale sarà incentivato quale modalità per garantire la trasversalità e per operare in funzione dei risultati finali sull'utente.

Le opportunità formative saranno orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Sviluppo dell'innovazione e della ricerca

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital promuove lo sviluppo dell'innovazione e della ricerca, anche mediante gli opportuni raccordi con gli IRCCS, le Aziende Sanitarie e le Università,



la Cura, il Confort e la Professionalità



affinché tali attività diventino parte integrante e costante dell'operatività del sistema, determinando e riverberando effetti positivi sulla qualità delle prestazioni.

Con il processo di ricerca si tenderà all'obiettivo del miglioramento delle strategie assistenziali, in quanto la cultura così acquisita attribuisce all'atto medico, accanto alla mera funzione di cura, una valenza di ricerca per nuove conoscenze e nuovi saperi.

Gli effetti dell'attività di ricerca avranno anche una ricaduta sul fronte della formazione, in quanto le attività formative verranno conseguentemente guidate a seconda dei risultati ottenuti.

Al fine di aumentare l'efficacia, l'efficienza e l'equità di accesso alle prestazioni sanitarie, la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital promuoverà lo sviluppo dell'e-health con particolare riferimento a seguenti campi di applicazione: FSE (Fascicolo Sanitario elettronico); Telemedicina; EBM (Evidence Based Medicine); Virtual healthcare teams.

Revisione sistematica della qualità dei servizi

La Direzione intende sviluppare la capacità di soddisfare obiettivi di miglioramento continuo conformi alle esigenze dell'utente, del professionista e dell'organizzazione, coniugando qualità clinica, relazionale e organizzativa.

A tale scopo ha implementato programmi di verifica sistematica dell'attività e dei risultati raggiunti con la partecipazione attiva dei professionisti.

Integrazione Ospedale-Territorio

Alla luce della riforma strutturale del Servizio Sanitario Regionale, la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital rafforzerà il rapporto con le aziende sanitarie limitrofe in particolar modo con l'Ospedale Sant'Eugenio, finalizzandolo alla valorizzazione di un progetto complessivo di sviluppo di una rete integrata di servizi al cittadino volta a realizzare obiettivi di continuità di cura e di presa in carico.

I rapporti con le altre Aziende Sanitarie saranno volti altresì a sistematizzare le sinergie con i Medici di Assistenza Primaria, al fine di:

- definire linee guida comuni su patologie rilevanti che prevedono integrazione Ospedale-Territorio;
- migliorare l'appropriatezza delle richieste;
- definire criteri per garantire un accesso equo rispetto alla "gravità" della patologia.

Trasparenza e Collaborazione

Il contesto organizzativo è improntato alla ricerca del confronto e allo scambio di informazioni ed esperienze, in un clima di collaborazione e di supporto reciproco, allo scopo di motivare, responsabilizzare e coinvolgere tutti gli operatori al perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital, consapevole della propria funzione nel contesto sociale, economico e culturale nel quale opera, si impegna ad operare con trasparenza e collaborazione con tutte le parti interessate.

Informazione, Comunicazione e Partecipazione

Un sistema informativo è essenziale nella gestione di una organizzazione complessa come quella sanitaria e deve garantire la migliore comunicazione fra il paziente, i cittadini ed i professionisti. Esso deve essere orientato ai bisogni di salute ed alla gestione dei servizi, deve essere in



grado di descrivere, misurare, ed di assicurare la qualità dei dati (riproducibilità, accuratezza, completezza, tempestività), al fine di facilitare la valutazione ed il miglioramento dei percorsi di cura. La competenza comunicativa è fondamentale nell'espletamento dell'attività di cura ed è una componente essenziale della professione sanitaria.

la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital adotta uno stile comunicativo efficace verso tutte le parti interessate e favorisce lo sviluppo della competenza comunicativa degli operatori.

Qualità, Formazione e Ricerca

La qualità, la formazione e la ricerca sono strumenti fortemente integrati e interdipendenti, finalizzati al miglioramento dell'assistenza erogata. La Casa di Cura Karl Wojtyła Hospital ricerca il miglioramento continuo della qualità assistenziale in tutte le sue dimensioni (professionale, organizzativa, relazionale, percepita), e considera la formazione continua come parte integrante della professione sanitaria.

Valutazione

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital ritiene la valutazione fase essenziale ed ineludibile nella gestione delle attività assistenziali e si impegna a valutare sistematicamente i risultati delle stesse attraverso indicatori predefiniti e condivisi con le parti interessate, e a favorire l'autovalutazione partecipata di gruppo (fra pari) quale strumento efficace per il cambiamento.

Sostenibilità economica

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital intende perseguire la ricerca della sostenibilità economica secondo forme e modalità compatibili con la tutela dei Livelli Essenziali di Assistenza e con le esigenze di sviluppo e innovazione del sistema complessivo aziendale, a salvaguardia di un sistema sanitario universalistico, solidaristico ed equo. In tal senso la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital pone come criterio cardine del proprio "modus operandi" la lotta ad ogni forma di "antieconomicità" nell'ambito della propria gestione, intendendo per antieconomicità ogni spesa, ogni investimento, ogni prestazione, ogni servizio, ogni operatore al quale non corrisponda un adeguato beneficio in termini di salute per la popolazione assistita; ciò al fine di avviare un processo virtuoso di ammodernamento del proprio sistema dei servizi, dei comportamenti professionali, dei metodi di intervento rispetto alle comunità di riferimento.

Ospitalità

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital nell'ambito dell'attuazione del processo di "umanizzazione" delle cure, adotta un approccio organizzativo ed operativo che esalta il ruolo ed il valore della relazionalità del sistema nel suo complesso.

In tale contesto assume un ruolo fondamentale l'ospitalità, intesa come nuovo contratto sociale tra gli operatori aziendali e i cittadini, in virtù del quale si definiscono i diritti e i doveri degli uni nei confronti degli altri, le reciproche aspettative e le conseguenti responsabilità.

A tale scopo la Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital, si propone di attivare e sviluppare una rete di relazioni tra i servizi offerti ed il cittadino che ne usufruisce, dall'accoglienza fino alla dimissione, ivi compresa la gestione dei rapporti con i familiari del paziente, in una prospettiva di corresponsabilizzazione con i cittadini malati funzionale a migliorarne le condizioni di utilizzo e di beneficio dei servizi sanitari offerti.



ORARI E NUMERI UTILI

Il centralino risponde al numero 800 076 076 digitando il tasto numero 4, dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

L'orario di visita dei familiari e conoscenti dei degenti è il seguente:

tutti i giorni feriali dalle ore 17.30 alle ore 19.00

tutti i giorni festivi, il giovedì e la domenica dalle ore 11.30 alle ore 12.30

Non è consentito l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

L'orario di ricevimento per le informazioni ai familiari è il seguente:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle 13.00.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione ore 7.30
- pranzo ore 11.30
- cena ore 17.30

La **dimissione** dai piani di degenza avviene dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

L'orario del bar è il seguente:

- da lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.30
- gli ospiti possono sempre usufruire di snack e bevande erogate dai distributori automatici al piano terra.



Cenni storici

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital è stata fondata nel 1960 dal Prof. Carlo Santoro primario chirurgo dell'ospedale Flaiani-S.Camillo che, insieme al Prof. Valdoni ed al Prof. Stefanini, ha posto le basi della moderna chirurgia generale in Italia.

Recentemente, la Regione Lazio, con D.C.A n. U00571 del 28/12/2017 ha provveduto alla voltura dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale rilasciato in favore della Casa di Cura, dalla società Fenig s.r.l. alla società Promedica 88 s.r.l. in questo modo la struttura è entrata a far parte del gruppo denominato "Villa Benedetta Group", uno dei più qualificati riferimenti nel panorama sanitario regionale.

Oggi la struttura offre prestazioni di altissima professionalità in tutte le branche specialistiche ed in particolare nella chirurgia ad "alta Specializzazione", avvalendosi dell'opera di insigni e qualificati chirurghi.

DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital si trova a Roma, in viale Africa 32, nel cuore del quartiere EUR, in una zona a conformazione leggermente collinosa con ridotta intensità planimetrica ed edilizia e piena di verde negli ampi spazi liberi.

L'area che circonda la Casa di Cura è adornata da pini ed altre piante d'alto fusto notevolmente sviluppate e rigogliose. La posizione del terreno, inoltre, offre ottime condizioni climatiche confortevoli ed adeguate e cioè di temperatura, soleggiamento e tasso di umidità.

La superficie complessiva dell'area su cui sorge la Casa di Cura risulta di 1730 mq, in gran parte destinati a giardino (445 mq).

La Casa di Cura è agevolmente raggiungibile con i mezzi pubblici:

AUTOBUS: su v.le dell'Aeronautica e su via Laurentina

METROPOLITANA: linea B fermata Laurentina e Eur Fermi



la Cura, il Confort e la Professionalità



I DIRITTI DEL MALATO

La Casa di Cura privata Karol Wojtyła Hospital si impegna, in conformità alla Carta europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizenship Network (Acn), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'Organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali:

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. Diritto all'informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. Diritto al rispetto degli standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

12 Karol Wojtyła Hospital



11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un adeguato risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.



la Cura, il Confort e la Professionalità



COMPORAMENTO NELLA CASA DI CURA

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital è una struttura dove si accede per motivi di salute e, come tale, richiede il rispetto di regole anche da parte dei pazienti e dei visitatori.

Regola essenziale è quella di mantenere un comportamento adeguato e corretto nei riguardi del personale al fine di instaurare un rapporto di cortesia e di reciproca stima, onde rendere l'assistenza non soltanto più efficiente, ma anche più umana e rispondente alle esigenze del singolo. I pazienti, che possono rivolgersi al personale per tutte le esigenze assistenziali alle quali non siano in grado di provvedere autonomamente, vorranno comprendere che, a volte, una risposta può tardare di qualche minuto non per mancanza di sollecitudine, ma per il sovrapporsi di esigenze di più degenti contemporaneamente.

È indispensabile, e necessario per la salute di ognuno, che il divieto di fumare venga rispettato in tutti i locali della Casa di Cura.

Allo stesso modo, per esigenze connesse alla salute dei pazienti non è consentito portare dall'esterno bevande o cibi al di fuori del regime dietetico prescritto.

Pazienti e visitatori sono pregati di rispettare la quiete all'interno della Casa di Cura, per non disturbare il riposo degli altri degenti, in particolare durante le ore serali e durante la fascia di silenzio (13.00 - 15.00) dopo il vitto diurno.

I signori visitatori sono inoltre pregati di rispettare gli orari di ingresso e di uscita (dal lunedì alla domenica dalle ore 17,30 alle 19,00, il giovedì e la domenica anche dalle ore 11.30 alle ore 12.30) al fine di permettere lo svolgimento ottimale delle attività assistenziali.

Pazienti e visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

La Casa di Cura ha predisposto il "Piano di Emergenza", definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Chiunque rilevi una situazione di potenziale emergenza dovrà informare immediatamente un operatore della struttura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In tutti i casi d'emergenza è necessario mantenere la calma, rivolgersi al personale e seguirne attentamente le indicazioni; il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

La direzione della Casa di Cura confida in una reciproca collaborazione con pazienti e visitatori per erogare in maniera ottimale i propri servizi ed evitare cause di disagi e incomprensioni. Per tale auspicata collaborazione, la direzione stessa esprime anticipatamente a tutti gli ospiti i sensi del proprio ringraziamento.

I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI FORNITI

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital si avvale di medici specialisti della chirurgia e medicina di altissimo livello, in grado di garantire prestazioni di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario, di Day Hospital e Day Surgery ed in regime ambulatoriale.

In particolare, la Casa di Cura, attraverso l'utilizzo della tecnologia più moderna nonché di servizi altamente efficienti e costantemente disponibili, è in grado di garantire la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati.



Grande attenzione è inoltre rivolta verso le migliori condizioni materiali possibili ambientali ed umane richieste dallo stato del malato, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento.

Infine, la Casa di Cura assicura il pieno rispetto della volontà del paziente, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o l'età, nell'espletamento del diritto alla libera scelta del medico, del luogo e dei tempi di cura.

La struttura eroga prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e diurno per acuzie per complessivi n. 60 posti letto ordinari, di cui n. 4 posti letto di day surgery.

TIPOLOGIA: medico - chirurgica

Raggruppamento medico per complessivi n. 14 posti letto ordinari con una unità funzionale: Unità funzionale di Medicina Generale n. 14 p.l.

Raggruppamento chirurgico per complessivi n. 46 posti letto ordinari (di cui 4 posti letto di Day Surgery) con due unità funzionali:

Unità funzionale di degenza di Chirurgia Generale: n. 12 p.l.

Unità funzionale di degenza di Ortopedia e Traumatologia: n. 30 p.l.

DAY SURGERY MONOSPECIALISTICO

(riferito alle sole due discipline chirurgiche autorizzate): n. 4 p.l.

REPARTO OPERATORIO:

n. 3 Sale Chirurgiche

n. 1 Sala Gessi

SERVIZI DELLA STRUTTURA SANITARIA (ANCHE APERTI A PAZIENTI ESTERNI):

Laboratorio Generale

Diagnostica per immagini (RMN)

Anestesia e Rianimazione

Servizio Farmaceutico

Servizio frigoemoteca

AMBULATORI PER VISITE SPECIALISTICHE

Presidio di Chirurgia Ambulatoriale

Cardiologia

Otorinolaringoiatria

Chirurgia generale

Medicina Interna

Neurologia

Oculistica

Oncologia

Ortopedia e Traumatologia

Dermatologia



la Cura, il Confort e la Professionalità



Malattie dell'apparato respiratorio

Medicina dello Sport

Odontoiatria

Fisioterapia (DCA 27/2011, lettera f) (nelle more dell'adeguamento a Presidi o di Recupero e riabilitazione funzionale)

SERVIZI SANITARI ACCREDITATI FORNITI

La struttura eroga prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e diurno per acuzie per complessivi n. 34 posti letto ordinari, di cui n. 4 posti letto di Day Surgery.

TIPOLOGIA: Medico-Chirurgica

Raggruppamento chirurgico per complessivi n. 34 posti letto ordinari, di cui n. 4 posti letto di Day Surgery con una unità funzionale:

Unità funzionale di degenza di Ortopedia e Traumatologia: n. 30 posti letto.

DAY SURGERY MONOSPECIALISTICO

(riferito alla sola disciplina chirurgica accreditata): n. 4 posti letto.

AMBULATORI PER VISITE SPECIALISTICHE

Presidio di Chirurgia Ambulatoriale

ORARI E INFORMAZIONI PER IL RICOVERO ORDINARIO E A CICLO DIURNO

Il paziente accede alla prestazione in regime di ricovero ordinario previa prenotazione presso l'ufficio Accettazione ricoveri ubicato al pianterreno o tramite il numero telefonico 800 076 076 premendo il tasto 3, dove è data esauriente e dettagliata informazione circa le condizioni di ricovero ed i servizi erogati, nonché le modalità di pagamento, con l'emissione di preventivo di spesa ove richiesto, e quanto altro necessario all'espletamento contrattuale della libera scelta.

La prenotazione telefonica è possibile:

dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00

il sabato h. 9.00-13.00

domenica e festivi chiuso.

La prenotazione presso lo sportello è possibile:

dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00

il sabato h. 9.00-13.00

domenica e festivi chiuso.

Al paziente viene inoltre consegnato un modulo contenente le informazioni utili per il ricovero. L'Accettazione per il ricovero avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 17.00 presso l'ufficio Accettazione. Il sabato, la domenica e i festivi dalle ore 15.00-17.00 presso il Centralino.



Il giorno stabilito per il ricovero, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale
- richiesta di ricovero del medico di base (solo per i pazienti convenzionati con il S.S.N)
- tessera di assicurazione (solo per ricovero privato)

È molto utile, inoltre, portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. Tutto il materiale preso in consegna verrà restituito al momento delle dimissioni.

Contestualmente al ricovero, il paziente è informato sulle condizioni di degenza, e gli viene consegnato un questionario per la valutazione delle prestazioni e per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami.

È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.





Il paziente può richiedere i seguenti servizi extra:

- televisore a colori
- telefono (con possibilità di "linea passante" diretta attraverso il prefisso 06 5499 2 seguito dal numero di camera).
- camera singola

Il paziente è tenuto ad esplicitare all'atto del ricovero la libera scelta del medico curante durante il periodo di degenza, il quale sarà responsabile a tutti gli effetti degli atti medici che seguiranno, fatto salvo il diritto di revoca, in ogni momento, da parte del paziente stesso.

La dimissione dai piani di degenza avviene dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Presso l'ufficio accettazione, viene effettuato il saldo per le eventuali competenze e servizi alberghieri e l'eventuale richiesta di copia della cartella clinica.

ORARI E INFORMAZIONI PER LE VISITE SPECIALISTICHE DI:

Cardiologia

Chirurgia Generale

Dermatologia

Medicina generale

Medicina riabilitativa

Medicina dello sport

Neurologia

Oculistica

Odontoiatria

Oncologia

Ortopedia e traumatologia

Otorinolaringoiatria

La prenotazione, per tutte le visite esclusa la visita Odontoiatrica e di riabilitazione e medicina dello sport, si effettua tramite apposito "sportello" del Servizio di Accettazione sito al pianterreno o tramite il numero telefonico 800 076 076, premendo il tasto 3.

La prenotazione telefonica è possibile:

dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00

il sabato h. 9.00-13.00

domenica e festivi chiuso.

La prenotazione presso lo sportello è possibile:

dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00

il sabato h. 9.00-13.00

domenica e festivi chiuso.

Il ritiro dei referti ed il pagamento si effettuano al medesimo "sportello" del Servizio (prima indicato), dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00 (sabato 9.00-13.00).

N.B.= i referti e le cartelle cliniche possono essere ritirati solo dal Paziente interessato o da persona munita di delega firmata e fotocopia del documento dell'intestatario del referto.

Sono presenti nella Casa di Cura i seguenti servizi:



MEDICINA RIABILITATIVA

L'ambulatorio è ubicato al primo piano ed è aperto per sei giorni la settimana e per dodici ore al giorno; vengono utilizzati macchinari elettromedicali in possesso della Casa di Cura.

La prenotazione, per il Servizio di Medicina riabilitativa, si effettua dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00, il sabato h. 9.00-13.00, festivi esclusi.

MEDICINA DELLO SPORT

L'ambulatorio è ubicato al primo piano ed è aperto per cinque giorni la settimana e per sette ore al giorno; vengono utilizzati macchinari elettromedicali in possesso della Casa di Cura.

La prenotazione, per il Servizio di Medicina dello Sport, si effettua dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00, il sabato h. 9.00-13.00, festivi esclusi.

ODONTOIATRIA

L'attività erogata consiste in trattamenti di:

- conservativa,
- endodonzia,
- estetica del sorriso,
- gnatologia,
- igiene e profilassi della bocca,
- implantologia,
- ortodonzia fissa e invisibile e mobile,
- parodontologia,
- pedodonzia,
- protesi fissa e mobile e su impianti,
- radiologia dentale (full indorale, dentalscan, telecranio, rx, ortopantomica e sbiancamento dentale)

L'ambulatorio è ubicato al piano terra ed è aperto per cinque giorni la settimana e per sette ore al giorno. La prenotazione, per il Servizio di Odontoiatria, si effettua dal martedì al giovedì h 10.00-19.00, il sabato h. 9.00-13.00, festivi esclusi, presso lo studio ubicato al piano terra o anche tramite il numero telefonico 800 076 076, premendo il tasto 3.

Il ritiro dei referti ed il pagamento si effettuano al medesimo sportello,

LABORATORIO ANALISI

Esami ematochimici

Esami immunoenzimatici (in service esterno)

Esami batteriologici (in service esterno).

I Laboratori di Patologia Clinica della Casa di Cura privata Villa Benedetta sono stati rinnovati sotto il profilo tecnico e dei protocolli di indagine e sono in grado di svolgere un servizio diagnostico rapido e preciso rivolto a :

1. Pazienti esterni e pazienti provenienti dagli Ambulatori Specializzati della Clinica



la Cura, il Confort e la Professionalità



2. Pazienti interni ricoverati od in procinto di ricoverarsi nei reparti di degenza
Gli esami di laboratorio vengono svolti da personale medico-biologico di grande esperienza e provata competenza, utilizzando strumentazioni nuove ed aggiornate, le tecnologie più avanzate ed un sofisticato sistema di elaborazione, archivio e trasmissione dati.

Aree tecniche di diagnosi clinica

- Allergologia
- Biochimica generale
- Biologia molecolare
- Genetica Medica
- Ematologia e coagulazione
- Endocrinologia clinica
- Farmacologia e tossicologia
- Immunologia e sierologia
- Citopatologia ed istopatologia
- Microbiologia, virologia e parassitologia
- Monitoraggio biochimico ed ormonale della gravidanza
- Oncologia e markers tumorali

ORARI

Dal lunedì al sabato: 7.30-11.00

Non serve prenotazione.

Le richieste analisi sono accettate esclusivamente in regime privato e in convezione con tutte le assicurazioni.

Consegna referti per email previa autorizzazione.

Ritiro referti tutti giorni compresa la domenica 7.30-20.00

N.B. = i referti possono essere ritirati solo dal Paziente interessato o da persona munita di delega firmata e fotocopia del documento dell'intestatario del referto.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Densitometria assiale a raggi X (DEXA)

Esami radiologici standard

Esami contrastografici

Ecografia

Ecocolordoppler

Ecocardiografia

Mammografia

Mineralometria ossea computerizzata (MOC)

Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)

Radiologia tradizionale

Risonanza Magnetica "aperta"



La prenotazione si effettua tramite apposito “sportello” del Servizio di Accettazione Radiologica sito al piano interrato o tramite il numero telefonico 800 076 076 premendo il tasto 3.

La prenotazione telefonica si effettua dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00, il sabato h. 9.00-13.00, festivi esclusi.

La prenotazione presso lo sportello è possibile dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00, il sabato h. 9.00-13.00, festivi esclusi.

Il ritiro dei referti ed il pagamento (anticipato) si effettuano al medesimo “sportello”, dal lunedì al venerdì h 9.00-19.00, il sabato h. 9.00-13.00, festivi esclusi.

N.B.= i referti possono essere ritirati solo dal Paziente interessato o da persona munita di delega firmata e fotocopia del documento dell'intestatario del referto.

I SERVIZI ACCESSORI FORNITI

Informazioni

Il servizio informazioni è svolto presso il centralino, sito nell'atrio della clinica, dalle ore 07.00 alle 20.00, tutti i giorni; il servizio è fruibile anche per telefono al numero 06 54999.

È attivo inoltre il sito web all'indirizzo www.casadicurakwh.it ed è possibile ricevere informazioni mirate facendone richiesta a segreteria@casadicurakwh.it.

La segnaletica

All'ingresso della Casa di Cura è possibile consultare un cartellone con le indicazioni riguardanti l'ubicazione delle Unità di Degenza, degli ambulatori e servizi diagnostici, degli uffici per le Accettazioni e dell'Area per il Pubblico, è presente segnaletica multilingue.

Assistenza religiosa

Nella cappella, sita al pianterreno, viene celebrata la Santa Messa secondo il rito cattolico; gli orari della messa, concordati tra il sacerdote e la Direzione Sanitaria, vengono affissi nella bacheca di ogni piano e fuori dalla cappella.

Nella Casa di Cura è altresì ammesso il culto di altre confessioni; il personale raccoglie tali richieste dai pazienti e la Direzione Sanitaria provvede a reperire i Ministri della religione confessata.

Associazioni di volontariato

Nella Casa di Cura è ammessa la partecipazione di associazioni di volontariato la cui richiesta ed opera va concordata con la Direzione Sanitaria.



la Cura, il Confort e la Professionalità



Organizzazioni Sindacali

Nella Casa di Cura sono presenti più organizzazioni sindacali; i riferimenti specifici sono reperibili presso il centralino.

Bar

Il bar, sito al pianterreno, effettua anche la vendita di giornali e quotidiani e rispetta il seguente orario:

- da lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

Sono sempre in funzione, ai piani, distributori automatici di bevande e snack.

Il vitto

La somministrazione del vitto è articolata in tre pasti, qualitativamente e quantitativamente idonei a fornire l'apporto calorico ed i principi nutritivi necessari ai degenti.

Tutte le pietanze vengono preparate a partire da cibi freschi (con l'eccezione del pesce, che è surgelato), in occasione di ogni pasto.

La distribuzione ai piani di degenza è organizzata in modo da garantire che i cibi monoporzione arrivino caldi ai pazienti ricoverati grazie all'utilizzo di carrelli termici.

Particolari esigenze dietetiche individuali saranno vagliate dai medici di reparto che provvederanno a disporre la dieta opportuna per il singolo ricoverato con le consulenze della dietista presente in struttura.

È possibile la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.





L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione ore 7.30
- Pranzo ore 11.30
- Cena ore 17.30

I SERVIZI FORNITI IN SERVICE ESTERNO

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital fornisce i seguenti servizi in Service esterno:

- Disinfestazione
- Disinfezione
- Esami immunoenzimatici
- Esami batteriologici
- Lavanderia
- Mortuario
- Pulizie (fatta eccezione per quelle dei reparti che vengono espletate dagli ausiliari addetti ai piani di degenza)
- Sterilizzazione
- Catering
- Manutenzione
- Guardiania
- Servizi Informatici

CONVENZIONI ASSICURATIVE

La Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital è convenzionata con i seguenti Gruppi Assicurativi:

- Allianz
- Aon
- Assirete
- Blue Assistance - Axa
- Caspie
- Cigna
- Coopsalute
- Fasdac
- Fasi/Fasi Open
- Faschim
- Fd Service
- Fondo Salute - Cesare Pozzo
- Galeno
- Generali
- Mapfre
- Myrete



la Cura, il Confort e la Professionalità



- Poste Welfare
- Previmedical
- Unisalute

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Casa di Cura si impegna a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del paziente, nel pieno rispetto della libera scelta del medico e del luogo di cura, per i quali la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un preciso dovere deontologico e contrattuale. In quest'ottica la Casa di Cura, analizzando l'esperienza del paziente in tutti i momenti del suo percorso nella struttura o del suo contatto con gli erogatori del servizio offerto, ha individuato i seguenti indicatori della qualità con relativi parametri standard da rispettare, nell'ottica di offrire un servizio non soltanto di elevata qualità, ma anche verificabile sulla base dei parametri stessi:

ACCETTAZIONE

- tempo di attesa fra la prenotazione e il ricovero: max 10 giorni
- modalità della prenotazione: minimo 2 (allo sportello e per telefono su indicazione del medico curante accreditato dalla Casa di Cura);
- modalità informazioni sul ricovero: minimo 2 (per telefono e con la consegna di un modulo di informazioni utili per il ricovero);
- tempo prima visita: entro il giorno di ricovero (esame obiettivo ed anamnesi da parte del medico curante in servizio).

GESTIONE LISTE D'ATTESA

Finalità e criteri generali

- Garantire **equità** nell'accesso alle prestazioni di ricovero/ambulatorio programmato mediante una definizione esplicita dei criteri di priorità:
 - criteri di oggettività nella raccolta dei dati
 - modalità definite che prevedano una chiara individuazione delle responsabilità
 - garantire la trasparenza della gestione della lista con l'uso di uno strumento standardizzato ed omogeneo.
- Garantire che l'**ordine** di effettivo accesso alle prestazioni di ricovero programmato sia determinato sulla base dei seguenti fattori:
 - livello di priorità clinica
 - ordine cronologico di iscrizione in lista
 - risorse necessarie
- Supportare la attività di **programmazione** aziendale per:
 - migliorare il livello di accessibilità ai ricoveri programmati anche attraverso una riduzione dei tempi di attesa
 - favorire l'ottimizzazione nell'impiego delle risorse aziendali
 - fornire alle U.O. uno strumento agile di organizzazione e gestione dei ricoveri e delle



- sedute operatorie, che permetta una efficiente comunicazione con il Servizio di PreRico-
vero Chirurgico e con l'Accettazione
- fornire alla Direzione uno strumento utile alla verifica ed alla programmazione

Livello di priorità clinica

I criteri di priorità si devono basare in primo luogo sulle caratteristiche cliniche del quadro patologico presente: eziologia (neoplastica, infiammatoria, degenerativa, ...), stadio della patologia, decorso della patologia, con particolare riguardo ai possibili danni legati a ritardi nel trattamento, presenza ed intensità di sintomi e deficit funzionali, fattispecie particolari che richiedano di essere trattate secondo tempistiche prefissate, o l'incompatibilità di una situazione patologica con l'occupazione lavorativa del paziente.

A livello generale, in accordo alla normativa vigente, si sono definite quattro categorie sulla base del grado di relativa urgenza clinica che tenga conto dello stato attuale del paziente e della possibile evoluzione del quadro clinico:

Gli elementi da tenere in considerazione per l'individuazione di priorità cliniche sono le seguenti:

1. severità del quadro clinico presente (incluso il sospetto diagnostico);
2. prognosi (quoad vitam o quoad valetudinem);
3. tendenza al peggioramento a breve;
4. presenza di dolore e/o deficit funzionale;
5. implicazioni sulla qualità della vita;
6. casi particolari che richiedono di essere trattati in un tempo prefissato;
7. speciali caratteristiche del paziente che possono configurare delle eccezioni, purché esplicitamente dichiarate dal medico prescrittore.

Ordine cronologico di iscrizione in lista

Prerequisito irrinunciabile di un sistema di gestione dei ricoveri programmati è la registrazione della data di prenotazione, intesa come data nella quale la richiesta di ricovero è pervenuta all'operatore addetto all'accettazione delle prenotazioni.

DEGENZA (aspetti sanitari)

- tempo impostazione del trattamento: entro il giorno di ricovero (visita del medico curante in servizio con valutazione clinica e diagnostica, videat anestesiologicalo, videat internistico e strumentale con prescrizione della terapia);
- regolarità delle visite: quotidiana (tutte le mattine da parte dell'equipe medico-chirurgica);
- informazioni ai degenti: al momento della visita e nel post-operatorio;
- informazioni ai familiari: minimo 2 volte a settimana festivi esclusi (orari da concordare con il medico curante);
- accessibilità ai familiari: tutti i giorni (dalle ore 17,30 alle ore 19,30; il giovedì, la domenica ed i festivi anche dalle 11,30 alle 12,30).
- identificabilità del personale: tramite cartellino di riconoscimento.



DEGENZA (aspetti alberghieri)

- campanelli in ogni posti letto e in ogni bagno;
- dotazione di sedia o poltrona, comodino, armadietto e tavolino per tutti i degenti;
- disponibilità luce individuale per tutti i degenti;
- stanze con servizi autonomi;
- aria condizionata: in tutta la Casa di Cura, stanze di degenza comprese;
- frequenza pulizia stanze: 1 volta al giorno;
- cambio biancheria: anche più volte al giorno in caso di bisogno;
- frequenza pulizia servizi igienici: 1 volta al giorno;
- dotazione di piatti, bicchieri e posate monouso: per tutti gli ospiti;
- telefono e televisore: in tutte le stanze su richiesta;
- servizi pubblici e negozi raggiungibili: a meno di 100 metri;
- vicinanza al centro: EUR;
- vicinanza hotel: a meno di 500 metri.

DEGENZA (aspetti di umanizzazione)

- fascia di silenzio pomeridiana: dalle ore 13 -ritiro del vitto- alle ore 15;
- diritto del paziente ad avere accanto nel giorno dell'intervento un parente per le 24 ore successive all'intervento stesso;
- servizio barbiere/parrucchiere: a richiesta;
- servizi religiosi;
- stato di conservazione degli arredi: ottimo.

DIMISSIONE

- informazioni sulla situazione sanitaria: al paziente viene consegnato foglio dimissioni con indicazioni su controlli successivi, qualora necessari, e terapie svolte e da svolgere a domicilio);
- **tempi di consegna copia della documentazione sanitaria (anche cartella clinica): 7 giorni lavorativi a partire dalla formale richiesta del paziente (salvo urgenze documentate);**
- adempimenti amministrativi: la fattura o ricevuta fiscale viene consegnata contestualmente al pagamento dei servizi accessori extra convenzione dagli uffici amministrativi. La fattura o ricevuta fiscale conterrà la specifica delle prestazioni eseguite e l'importo corrisposto.

TUTELA E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino utente anche mediante la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

In particolare le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in qualunque forma presentati dal cittadino utente e/o associazioni od organismi riconosciuti che li rappresentano, possono essere inviate alla Direzione della Casa di Cura. La Casa di Cura provvede a dare tempestiva risposta verbale o scritta (7/15 gg se non urgente, immediata se urgente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione) e predisponde l'attività istruttoria per i reclami che implicano una soluzione differita.

la Cura, il Confort e la Professionalità

REV. 2 06.04.2020





Al cittadino utente inoltre, è data la possibilità di esprimere in maniera semplice ma rigorosa la propria soddisfazione riguardo al Servizio di Ricovero o Ambulatoriale, ricevuto presso la Casa di Cura, tramite la compilazione del questionario più avanti riportato.

L'offerta dei questionari agli utenti, e le relative valutazioni, sono operative nell'intero corso dell'anno, tuttavia per raggiungere elevati livelli di condivisione con gli utenti, nonché di appropriata significatività statistica, l'azienda pone particolare attenzione sulla partecipazione massiva degli utenti al sistema di rilevazione mediante questionario.

Dalla rielaborazione dei dati dei questionari, unitamente a valutazioni della qualità di tipo tecnico-sanitario scaturiti dai risultati degli indicatori di qualità, la Direzione della Casa di Cura è in grado di realizzare un confronto fra quanto atteso e i risultati realmente ottenuti.

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione di quanto sopra esposto, attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti, mettendo a disposizione la relativa documentazione presso la Direzione Sanitaria.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dalla struttura per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi e apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti.

Nel creare le condizioni per il miglioramento della qualità del servizio, occorre:

- incoraggiare e sostenere uno stile direzionale che sia d'aiuto;
- promuovere i valori, gli atteggiamenti ed i comportamenti che incoraggiano il miglioramento
- definire chiari traguardi per il miglioramento della qualità;
- incoraggiare una comunicazione efficace e il lavoro di gruppo;
- riconoscere i successi ed i risultati ottenuti;
- formare ed addestrare per il miglioramento.

Il miglioramento nasce dalla attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l'identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformi) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura. Essa deve comunque fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio prima che il cliente ne sia interessato.

A fronte della rilevazione di un problema relativo alla qualità o alla sicurezza, la struttura ha definito e mantiene attive procedure per attuare azioni preventive che comportano la messa in atto di misure per eliminare o minimizzare la ricorrenza del problema.



la Cura, il Confort e la Professionalità

REV. 4 23.06.2021





COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

È presente presso la casa di cura Karol Wojtyła Hospital un ufficio **URP** preposto alla comunicazione con il pubblico per eventuali richieste di informazioni, necessità, lamentele, suggerimenti.

È poi possibile inviare e-mail alla casella **segreteria@casadicurakwh.it** in qualunque momento. Le risposte vengono evase nell'arco delle 48 ore.

Sul sito **www.casadicurakwh.it** è possibile lasciare un messaggio mail: anche in questo caso, le risposte vengono evase nell'arco delle 48 ore.

È possibile compilare un questionario di gradimento della struttura dove indicare eventuali suggerimenti, lamentele, commenti, richieste.

Il numero verde 800 076 076 è attivo dalle ore 7.30 alle ore 19.30 per effettuare chiamate senza costi.

Sono presenti all'interno della struttura depliant cartacei informativi relativi ai servizi offerti e alle modalità di accesso ai suddetti.

In generale la Casa di Cura cerca di incentivare quanto più possibile l'interazione tra l'organizzazione e i cittadini ed è sempre pronta ad accogliere richieste di colloqui, nella massima disponibilità.

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.

Cittadinanzattiva onlus

Lazio

Sede regionale e PiT

via Ariosto 3 00185 Roma

martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00

tel. 06/80307021

Email: pitroma.ca@gmail.com

cittadinanzattiva.lazio@gmail.com



la Cura, il Confort e la Professionalità



La **VILLA BENEDETTA CARD** da 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