



C A R T A   D E I   S E R V I Z I



Gentile Signora, Egregio Signore,

State leggendo la Carta dei Servizi, che vi permetterà di conoscere meglio l'attività della Casa di Cura.

Di seguito sono riportati i servizi a sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie erogate, favorendo il rapporto umano tra la Casa di Cura e quanti vi si recano per curarsi.

La Carta dei servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendole la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio curare i suoi interessi.

Pertanto, la invitiamo ad offrirci i suoi migliori consigli e presentare eventuali reclami.

Fin da ora ci impegniamo ad ascoltarla e a risponderle.

Nella speranza di poterle offrire il meglio della nostra professionalità e cortesia, restiamo a sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

Il PRESIDENTE  
Avv. Simone Ferraioli

## 3. Informazioni Generali

- 3. Presentazione
- 6. Informazioni generali:
  - 6. Cenni storici
  - 6. Gli obiettivi
  - 7. Principi fondamentali
  - 7. Qualità dei processi
  - 8. Emergenze e norme Antincendio
  - 8. Attenzione ai cellulari
  - 8. Sito Internet

## 10. Attività di Ricovero

- 10. Prestazioni di Ricovero
  - Ricovero Ordinario
  - Ricovero da Pronto Soccorso
  - Day-surgery
- 10. Modalità di Ricovero
- 11. Cosa portare per il Ricovero
- 11. Accoglienza
- 11. Trattamento dei dati personali
- 11. Consenso Informato
  - Diritti durante il ricovero
  - Diritti al momento delle dimissioni
- 12. Recapiti
- 13. Richiesta cartelle cliniche

## 15. Dislocazione di Reparti e Servizi

## 13. Prestazioni Ambulatoriali

- 16. Prenotazione e Accesso
- 17. Agenda Prestazioni Ambulatoriali

## 19. Doveri per l'utente degente

- 19. Norme generali
- 20. Ufficio Relazioni con il pubblico
- 20. Indagini e soddisfazioni
- 20. Gestione del reclamo

## 21. Come Riconoscere il Personale Sanitario

- 21. Le nostre Divise

## 22. Fattori, indicatori e standard di qualità

## 23. Dove siamo e come raggiungerci







## CENNI STORICI

**1948:** nasce Villa Anna, clinica ostetrica ginecologica, per brillante intuizione e capacità imprenditoriale del Dott. Giovanni Perotti.

**1965:** mentre San Benedetto sviluppa il borgo marinaro in una cittadina caratterizzata dall'industria della pesca e dall'attività alberghiera, Villa Anna rafforza la propria presenza nella nuova sede di via Toscana, con l'aumento dei posti letto e con le nuove specializzazioni di cardiologia, medicina generale, chirurgia generale e otorinolaringoiatria.

**1978:** 60 posti letto non accontentano quei pionieri che nel 1978 raccolgono ancora la sfida della sanità pubblica e rispondono alle sempre maggiori richieste dei clienti- pazienti per una sanità di assoluta eccellenza portando l'offerta a 116 posti letto convenzionati.

**Nuovo millennio:** la riconversione di ostetricia in oculistica, la digitalizzazione della radiologia, prestazioni di eccellenza in neurochirurgia, ortopedia e chirurgia sono le risposte di Villa Anna alle nuove esigenze derivanti dalla domanda e dalla evoluzione tecnologica.

**Oggi:** Villa Anna si rimette in discussione, nuovi ambienti e nuove attrezzature per una migliore qualità di vita e per migliori prestazioni sanitarie; risposta degli imprenditori di oggi per non deludere quei pionieri del 1948.

## GLI OBIETTIVI

La Casa di Cura Villa Anna pone come priorità la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati.

Gli obiettivi primari sono:

- assicurare l'alta qualità delle cure

richieste dallo stato del malato, nelle migliori condizioni ambientali ed umane;

- assicurare la qualificazione professionale del personale impiegato;
- mettere a disposizione dei medici responsabili, le terapie ed il supporto clinico e strumentale necessari;

La nostra missione è tutelare la salute dell'individuo nella sua globalità, mediante:

- **affidabilità:** affinché il servizio dia il massimo dell'efficacia, sollecitando tutti gli interventi atti a rimuovere le cause che possano abbassarne il livello qualitativo, nel rispetto di procedure e protocolli interni;
- **informazione:** tutte le informazioni cui l'utente ha diritto (condizioni di salute, modalità di erogazione delle



prestazioni) sono comunicate in modo chiaro e completo;

- **tempestività:** collaborare perché l'erogazione del servizio sia la più sollecita possibile;
- **cortesia:** si manifesta non solo con atteggiamenti e linguaggio di gentilezza, disponibilità e rispetto, ma anche attraverso un'immagine della propria persona curata e l'ordine nella zona in cui si opera.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ad ogni utente che sceglie di curarsi in Casa di Cura esercitando il diritto alla libera scelta, privo da ogni costrizione morale e materiale, assicuriamo, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, economica nel massimo rispetto dei Principi Fondamentali sui quali si basano i Diritti del Malato:

- **eguaglianza:** ogni malato ha diritto di ricevere la cure e le terapie mediche più appropriate;
- **giustizia ed imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso i pazienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **continuità:** gli operatori hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità e la regolarità di cure e terapie;
- **partecipazione:** viene promossa e incoraggiata la partecipazione informata del paziente ai servizi sanitari ed alberghieri disponibili: egli può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **diritto alla riservatezza:** viene garantita la riservatezza dei pazienti e di tutte le informazioni legate allo stato di salute.

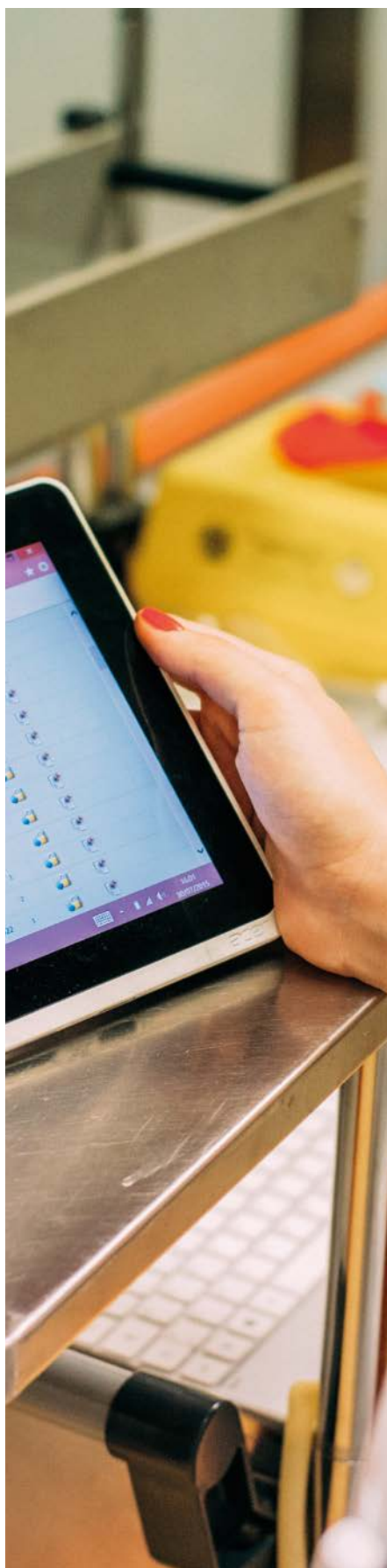
## QUALITÀ DEI PROCESSI

La Direzione della Casa di Cura Villa Anna, unitamente ai Coordinatori al fine di ottenere i migliori risultati in relazione alle attività di ricovero e cura, sia in regime di Degenza che Ambulatoriale, ha introdotto, applica e mantiene attivo il Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza con riferimento alle Norme di validità internazionali UNI EN ISO 9001 e ISO 45001.

I principi ispiratori delle attività cliniche sono la tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e della dignità della persona. L'introduzione e l'applicazione del Sistema sono mirati all'erogazione di prestazioni sanitarie ispirate ad aggiornate e sperimentate acquisizioni scientifiche, all'uso appropriato di risorse umane e tecnologiche e al miglioramento continuo e progressivo del servizio tramite percorsi di formazione e aggiornamento del personale.







La Direzione della Casa di Cura si impegna ad individuare, acquisire e utilizzare risorse tecnologiche che garantiscano affidabilità per il conseguimento dei risultati nel rispetto della sicurezza e degli operatori, e ad adottare le misure necessarie per accrescere la competenza del personale con particolare riferimento ai seguenti obiettivi prioritari:

- assistere ogni persona che usufruisce dei servizi offerti da CCPP secondo le migliori evidenze scientifiche;
- ridurre le infezioni ospedaliere attuando strategie di prevenzione;
- migliorare il comfort e la sicurezza degli ambienti;
- minimizzare il rischio biologico per gli operatori;
- implementare la multidisciplinarietà ed integrazione tra le diverse figure sanitarie;
- migliorare il grado di efficacia e di efficienza dell'attività formativa attraverso l'analisi degli strumenti di valutazione adottati.

## **EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

Nella Casa di Cura è stato predisposto un "Piano di emergenza", con specifiche procedure operative. Il personale della Casa di Cura è stato infatti addestrato ad intervenire in caso di incendio e di altri eventi avversi per tutelare la sicurezza degli assistiti. Il "Piano di emergenza" della Casa di Cura è finalizzato principalmente a:

- ridurre al minimo pericoli cui possono andare incontro le

persone a causa di eventi catastrofici come (incendi, terremoti, etc.);

- portare soccorso alle persone colpite.

Al fine di garantire le massime condizioni di salute e sicurezza per il proprio personale e per i pazienti ed assistiti, la casa di cura ha implementato e sottoposto a certificazione il proprio sistema di gestione della salute e sicurezza secondo lo standard ISO 45001.

## **ATTENZIONE AI CELLULARI**

L'uso dei telefoni cellulari in Casa di Cura, in alcuni casi, può creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature. È importante rispettare i luoghi di divieto. L'uso del telefono cellulare è consentito nel rispetto degli altri degenti e nelle ore diurne con un livello di suoneria basso.

## **SITO INTERNET**

Il sito internet [www.clinicavillaanna.com](http://www.clinicavillaanna.com) è uno strumento di comunicazione, in continua evoluzione e in costante aggiornamento, che fornisce informazioni sulle attività della Casa di Cura. Sul sito oltre alla versione scaricabile di questo documento, sono disponibili svariati documenti e schede informative relative alle attività di ricovero e alle attività ambulatoriali offerte dall'Ente.





## PRESTAZIONI DI RICOVERO

Il ricovero può essere:

1. ordinario;
2. da pronto soccorso;
3. day-surgery.

### 1. Ricovero Ordinario

Il ricovero chirurgico e medico può essere proposto da qualunque Medico di Medicina Generale, Pediatra di Libera Scelta o Specialista Dipendente o Convenzionato del Servizio Sanitario Nazionale. Esso si esplica unicamente mediante prenotazione. È possibile ottenere informazioni sui tempi di attesa e concordare il ricovero, rivolgendosi direttamente ai reparti di degenza. La Coordinatrice Infermieristica del reparto provvede alla prenotazione dei ricoveri in base alla disponibilità dei posti letto. La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene però conto della gravità e urgenza della patologia. L'interessato

può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa al chirurgo scelto.

La Coordinatrice infermieristica comunicherà per telefono al paziente il giorno stabilito per il ricovero e fornirà indicazioni sulle modalità per eseguire esami e accertamenti pre-operatori.

La continuità assistenziale può essere garantita tramite il trasferimento nei nostri reparti di post acuzie.

### 2. Ricovero da Pronto Soccorso

È richiesto dal medico del pronto soccorso quando ritiene che le condizioni del paziente siano tali da richiedere una immediata assistenza ospedaliera.

### 3. Day-Surgery

È un ricovero programmato di durata inferiore alle 24 ore per la effettuazione di interventi chirurgici di lieve e media entità, al fine di ridurre i disagi dell'utente.

## MODALITÀ DI RICOVERO

Il ricovero sia in degenza ordinaria che in day Hospital, viene accettato presso il servizio Accettazione Ricoveri, presentando apposita "richiesta di ricovero" formulata dal Medico di Medicina Generale di libera scelta. I documenti necessari sono, oltre alla sopradetta richiesta di ricovero:

- documento d'identità in corso di validità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- eventuale tessera identificativa dell'ente assicurativo (solo per i ricoveri in regime privatistico).

È importante che la persona assistita porti con sé i documenti clinici in suo possesso: radiografie, referti di laboratorio ed altre immagini, nonché relazioni mediche o cartelle cliniche di precedenti ricoveri che verranno restituiti all'atto della dimissione.





## COSA PORTARE PER IL RICOVERO

Per il ricovero in degenza ordinaria così come per il Day Hospital oltre ai normali accessori per l'igiene personale, consigliamo di portare diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene del paziente, oltre che ad una vestaglia e ciabatte.

Tutta la propria dotazione dovrà essere rimossa al momento della dimissione in quanto il posto letto e il relativo armadietto dovranno essere completamente sanificati. Si consiglia infine, per quanto possibile, di portare valigie non rigide.

## ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero o pre-ricovero il Paziente o un suo familiare dovranno recarsi all'Ambulatorio segnalato per l'espletamento delle pratiche amministrative. In tale sede verranno consegnati il foglio con le informazioni utili per il ricovero e la Privacy. Conclusa la registrazione, il Paziente verrà accompagnato nella camera dove personale infermieristico di reparto o la Coordinatrice assegneranno il posto letto, l'armadietto ed il comodino personale, e forniranno le informazioni relative all'organizzazione del reparto presentando all'assistito gli eventuali compagni di camera.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Al momento del ricovero al Paziente viene consegnato il modulo privacy da compilare e firmare relativo ai suoi dati personali. Ai sensi della

Legge 31/12/1996, n.675 e successive modificazioni (l.196/2003) "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" i dati forniti dal paziente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, saranno trattati dalla Casa di Cura o da terzi nel rispetto delle stesse norme. I dati personali del paziente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito della attività istituzionale ospedaliera. Nel caso in cui i dati del paziente servissero per finalità di ricerca scientifica o di statistica saranno trasmessi in forma strettamente anonima.

## CONSENSO INFORMATO

Ogni paziente ha diritto e deve essere informato dal medico sul proprio stato di salute, le caratteristiche della malattia, i trattamenti proposti (farmaci, esami, interventi chirurgici), le modalità, gli esiti e le possibili conseguenze, nonché su eventuali alternative alle cure.

Questo consente al paziente di accettare o rifiutare la proposta del medico esprimendo la propria condivisione alle cure proposte con la sottoscrizione del modulo "Consenso Informato".

## Diritti durante il ricovero

La persona assistita ha diritto ad una informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione sanitaria e consenso informato".

Ha inoltre diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione;
- a conoscere il nome del Primario;





- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche;
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto consente una possibilità di scelta a coloro che per motivi etici o religiosi non mangiano alcune pietanze. È prevista, inoltre la possibilità di usufruire di pasti caldi all'interno della struttura per parenti e accompagnatori;
- ad interrompere in qualsiasi momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso.

## Diritti al momento delle dimissioni

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha il diritto:

- ad avere una lettera di dimissioni;
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni;
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario;
- di richiedere la copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente;
- ad avere il certificato di degenza.

## ORARI DI EROGAZIONE DEI PASTI

Colazione: ore 8:00

Pranzo: ore 12:00

Cena: ore 18:00

## RECAPITI

Centralino 07357971

Fax Centralino 0735797265

Fax Amministrazione 0735 85451

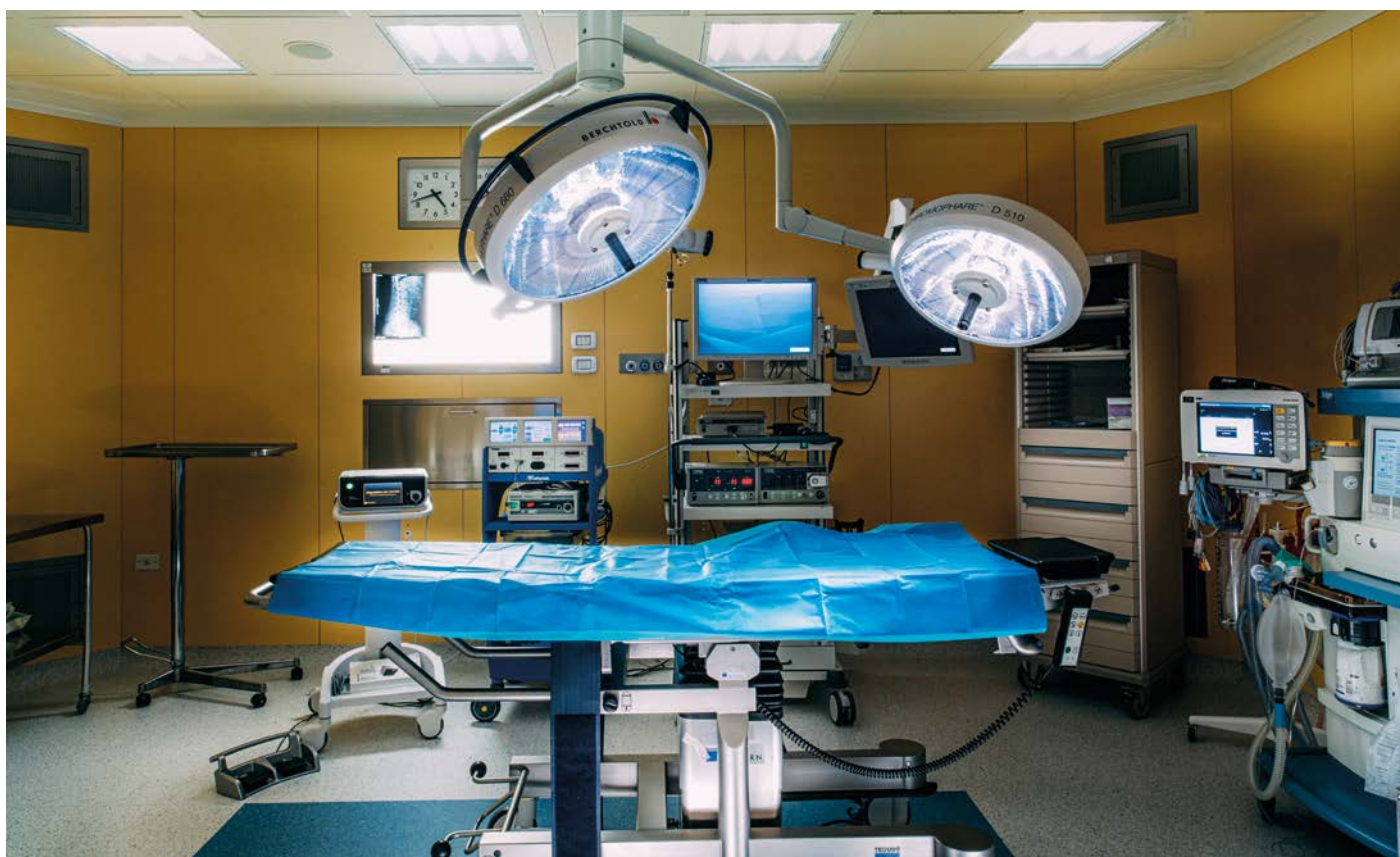
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)  
0735 797214

Prenotazioni Visite 0735 797205  
0735 797245 - 0735 797295

## Numero Verde

# 800 976 808

Sito Internet:  
[www.clinicavillaanna.com](http://www.clinicavillaanna.com)



## **RICHIESTA CARTELLA CLINICA O DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Dopo la dimissione l'utente può richiedere allo Sportello Cartelle presso il CUP, la fotocopia della cartella clinica o documentazione sanitaria nei seguenti giorni:

**LUNEDÌ - VENERDÌ  
DALLE 07:30 ALLE 19:30**

**SABATO DALLE 07:30 ALLE 13:30**

Si suggerisce, nel caso interessi avere copia della Cartella, di richiederla al momento della dimissione presso lo sportello. La documentazione sanitaria disponibile viene rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta salvo eventuali integrazioni (fornite entro 30 giorni).

La richiesta della Cartella Clinica di ricovero deve essere presentata

personalmente dal paziente, esibendo un documento di identità; se non può presentarsi personalmente, il paziente può inoltrare richiesta di copia sull'apposito modulo o in carta libera, tramite delega scritta a persona di fiducia. Il delegato presenterà la richiesta del titolare della cartella clinica, esibendo sia il proprio documento di identità che quello della persona intestataria della cartella.

In particolare:

- **Paziente Minorenne:** i titolari del diritto sono i genitori che possono richiedere la cartella clinica esibendo documento di identità e rilasciando apposita autocertificazione relativa al rapporto di parentela e al diritto all'esercizio della podestà parentale;
- **Paziente Deceduto:** la richiesta

può essere effettuata da uno degli eredi, previa esibizione di atto notorio dal quale risultino i nominativi degli eredi o di atto sostitutivo di notorietà che attesti il proprio stato di erede, e documento di identità del richiedente.

Il costo per la realizzazione di una copia della cartella clinica è pari a 20 € più eventuali costi di spedizione. Tariffe differenziate ridotte sono definite per l'acquisizione di altra tipologia di documentazione sanitaria. Per ulteriori informazioni rivolgersi all'ufficio accettazione della casa di cura.

## **ORARI E COSTI**

Gli orari e i costi aggiornati delle prestazioni ambulatoriali sono visibili sul sito internet:  
[www.clinicavillaanna.com](http://www.clinicavillaanna.com)









0

**PIANO TERRA**

- Diagnostica Per Immagini
- Rm - Tac 128 Strati - Ecografia
- Fisiokinesiterapia
- Palestra
- Endoscopia Digestiva
- Farmacia
- Camera Mortuaria
- Lavanderia
- Magazzino
- Locali Tecnici

1

**PIANO PRIMO**

- Reception Informazioni
- Cassa/Prenotazioni Ambulatoriali
- Cup
- Sportello Ricoveri
- Laboratorio Analisi /Sala Prelievi
- Ambulatorio Oculistico
- Poliambulatori
- Direzione Sanitaria
- Ufficio - Personale
- Bar

2

**PIANO SECONDO**

- Blocco Operatorio
- Degenza Ds

3

**PIANO TERZO****Degenze Afo Chirurgica:**

- Chirurgia Generale
- Ginecologia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatra
- Urologia

4

**PIANO QUARTO****Degenze Afo Medica:**

- Medicina
- Cardiologia

**Afo Lungodegenza Riabilitazione Post Acuzie:**

- Lungodegenza
- Riabilitazione Funzionale

- Amministrazione (Via Doberdò, 2)
- Sala Congressi (Via Doberdò, 2)

- Controllo della Qualità (Via S. Pellico, 21)

**A. F. O. CHIRURGIA**

Responsabile Dott. Vincenzo Gargano - Caposala Sig.ra Roberta Cameli

Tel. 0735 797 409

Orario di ricevimento da parte dei sanitari delle U.O.: al termine del giro visite medico.

**A. F. O. MEDICINA E A.F.O. LUNGODEGENZA - RIABILITAZIONE FUNZ.**

Responsabile Dott. Sandro Maretti - Caposala Sig.ra Elisabetta Mastrangoli

Tel. 0735 797 509

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La Casa di Cura effettua le prestazioni ambulatoriali convenzionate prenotabili tramite CUP regionale di:

- Cardiologia - Ecocolordoppler - Transcranico
- Cardiologia - Visita Cardiologica - Ecg - Ecocardiografia
- Chirurgia
- Ortopedia
- Ginecologia
- Oculistica
- Diagnostica per Immagini - Ecografia
- Endoscopia

Gli orari e i costi aggiornati delle prestazioni ambulatoriali sono visibili sul sito internet [www.clinicavillaanna.com](http://www.clinicavillaanna.com)

**NUMERO VERDE CUP REGIONALE  
800 098 798**

### Altre Prestazioni Ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali possono essere prenotate dall' Ufficio Accettazione (C.U.P.: Centro Unico Prenotazioni) al primo piano della Casa di Cura, sia di persona che telefonando al numero:

**TELEFONO  
0735 797295 - 0735 797205  
NUMERO VERDE 800 976 808  
(SELEZIONANDO L' OPZIONE 1)**

nei seguenti orari:

dalle ore 7:30 alle 19:00 dal lunedì al venerdì;  
dalle ore 7:30 alle 13:30 il sabato.

### Per prenotare una visita o prestazione ambulatoriale è necessario avere:

- prescrizione su ricettario regionale da parte del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera scelta, di Specialista di Struttura Pubblica;
- tessera Sanitaria o in alternativa;
- codice fiscale e valido documento di riconoscimento.

Presso gli ambulatori della Casa di Cura vengono anche erogate visite e prestazioni ambulatoriali "private" e che sono fruibili a pagamento totale, secondo tariffe prestabilite. Il ticket della prestazione ambulatoriale si dovrà versare prima dell'erogazione della prestazione, presso lo sportello dell'accettazione. Fanno eccezione le seguenti prestazioni che dovranno essere pagate dopo l'esecuzione: elettromiografia, esami strumentali di gastroenterologia, piccoli interventi chirurgici ambulatoriali.

La disdetta di un appuntamento deve avvenire telefonicamente o allo sportello almeno 2 giorni prima della data dell'appuntamento. Si ricorda inoltre che i risultati degli esami devono essere ritirati entro 90 giorni dalla data di effettuazione della prestazione. Decorso tale termine i cittadini saranno tenuti al pagamento per intero della prestazione, indipendentemente dalla eventuale

esenzione posseduta.

## PRENOTAZIONE E ACCESSO

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell'appuntamento;
- nome del medico, se è consentita la sua individuazione;
- ubicazione dell'ambulatorio;
- eventuale preparazione medica per l'effettuazione della prestazione;
- importo del ticket e della quota ricetta per pazienti convenzionati, costo della prestazione per pazienti solventi.

Obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e comunque non oltre i due giorni precedenti all'appuntamento.

## REFERTI DIAGNOSTICA

Tutti i referti vengono ritirati presso l'accettazione della diagnostica per immagini dal lunedì al venerdì dalle ore 15:30 alle 18:30. Il sabato dalle 9:00 alle 12:00.

## AGENDA DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

<b>DERMATOLOGIA</b>	Martedì - Venerdì
<b>ECOCOLORDOPPLER</b>	Dal Lunedì al Sabato mattina
<b>RADIOLOGIA</b>	Dal Lunedì al Sabato
<b>ENDOSCOPIA</b>	Dal Lunedì al Sabato
<b>RIABILITAZIONE MOTORIA</b>	Lunedì e Sabato
<b>GINECOLOGIA</b>	Dal Lunedì al Sabato mattina (escluso Venerdì)
<b>NEUROLOGIA</b>	Lunedì e Mercoledì
<b>OCULISTICA</b>	Dal Lunedì al Sabato mattina
<b>ORTOPEDIA</b>	Dal Lunedì al Sabato mattina
<b>OTORINO</b>	Lunedì - Martedì - Giovedì
<b>UROLOGIA</b>	Lunedì - Martedì - Giovedì
<b>CARDIOLOGIA</b>	Dal Lunedì al Sabato mattina (escluso Martedì)
<b>CHIRURGIA</b>	Lunedì - Martedì - Giovedì - Sabato
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>	Venerdì pomeriggio
<b>PNEUMOLOGIA</b>	Mercoledì e Giovedì
<b>LABORATORIO ANALISI</b>	Dal Lunedì al Sabato mattina







## NORME GENERALI

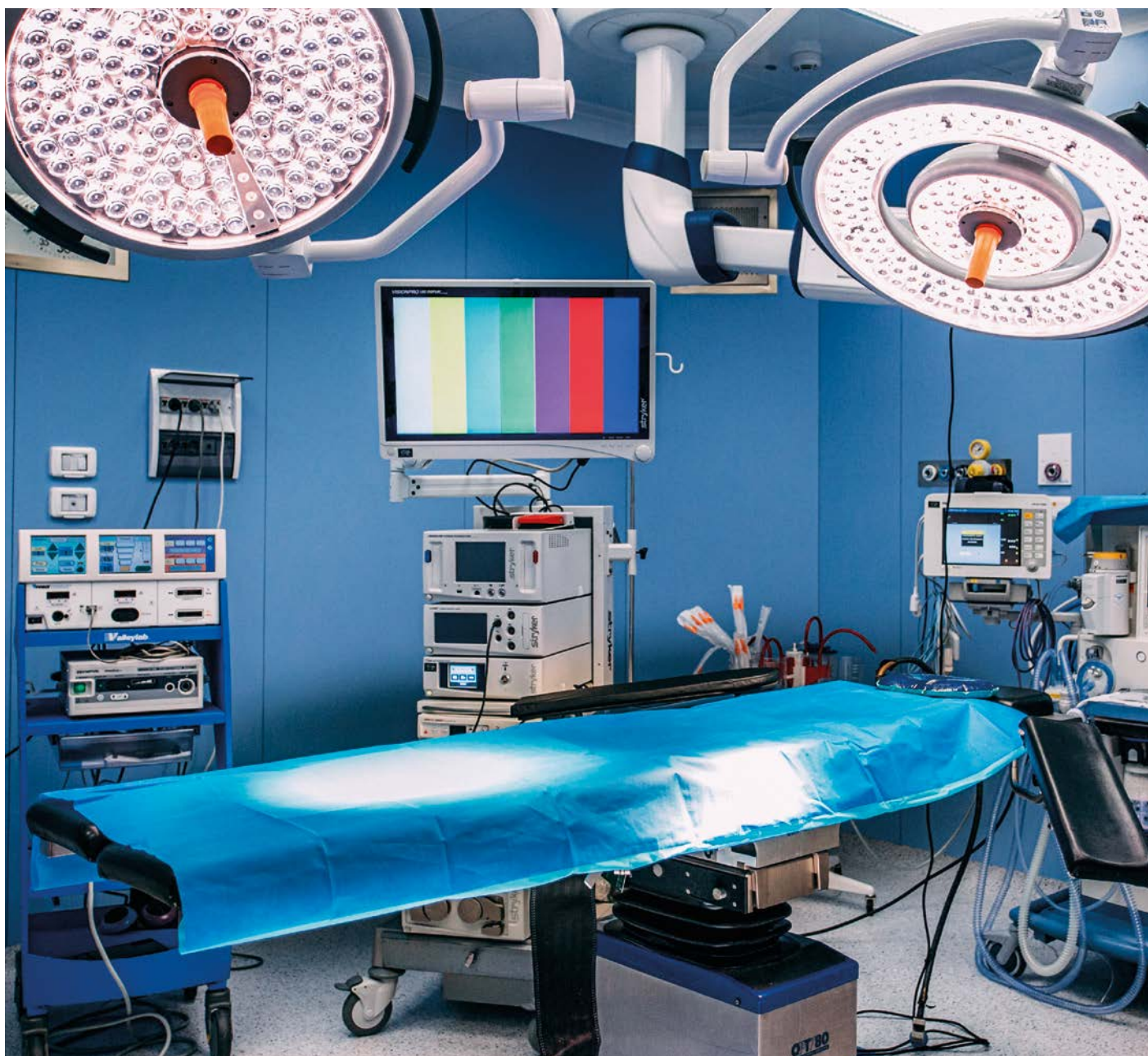
L'utente/degente ha il dovere:  
di informare tempestivamente i  
sanitari sulla propria:

- intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza;

- di non autorizzare la divulgazione del ricovero;
- di comunicare immediatamente la rinuncia della prestazione prenotata e comunque non oltre i due giorni precedenti l'appuntamento;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura;
- di rispettare tutte le norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale terapeutica;
- di rispettare il divieto assoluto di fumo.

- di rispettare il divieto di utilizzo dei telefoni cellulari laddove segnalato;

L'utente, quando accede in un Ospedale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.



## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'U.R.P. raccoglie suggerimenti, gestisce segnalazioni e reclami, facilita l'accesso ai servizi, favorisce la cultura dell'accoglienza, assicura la pianificazione delle informazioni per l'aggiornamento della Carta dei Servizi, promuove iniziative di informazione per l'aggiornamento della Carta Servizi, promuove iniziative di comunicazione sociale, sanitaria e di pubblica utilità.

## INDAGINI E SODDISFAZIONI

L'URP attua azioni di monitoraggio di qualità percepita dagli utenti attraverso distribuzione di questionari di soddisfazione nei reparti di degenza, e nelle aree ambulatoriali. Inoltre l'URP collabora attivamente con le Associazioni di Volontariato riconosciute dalla Casa di Cura.

## GESTIONE DEL RECLAMO

L'utente può presentare reclamo: personalmente recandosi all'U.R.P. o telefonicamente, o tramite lettera fax, e-mail di norma 15 giorni dall'accaduto. Ogni reclamo, elogio segnalazione o suggerimento sarà registrato su un'apposita scheda; quanto segnalato sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite

all'utente entro un massimo di 30 Giorni.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 17.00.

La responsabile è la Sig.ra

Donatella Pasqualini

Tel. 0735-797214

Fax. 0735-797234

Mail: donatellapasqualini@

clinicavillaanna.com

## RISCONTRO DIAGNOSTICO

I familiari o gli altri aventi titolo del deceduto possono concordare con il direttore sanitario l'esecuzione del riscontro diagnostico, sia nel caso di decesso ospedaliero che in altro luogo, e possono disporre la presenza di un medico di loro fiducia.





## LE NOSTRE DIVISE:

Tutte le persone che lavorano nella Casa di Cura espongono una tessera di riconoscimento che riporta il nome, il cognome e il ruolo. Inoltre ogni categoria del personale sanitario è contraddistinta da una propria divisa come di seguito specificato:

Divisa	Categoria del Personale
	<b>Medici</b> Camice colore bianco
	<b>Medici</b> Camice colore bianco Divisa colore blu scuro
	<b>Fisioterapisti, Biologi, Tecnici di Laboratorio Analisi e Radiologia</b> Divisa colore azzurro
	<b>Operatori Socio Sanitari</b> Camice colore bianco con bordi bordeaux
	<b>Coordinatori Infermieristici</b> Divisa colore verde scuro
	<b>Infermieri</b> Divisa colore verde chiaro
	<b>Personale di Sala Operatoria</b> Divisa colore bordeaux

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ								
PRESTAZIONI AMBULATORIALI									
Accessibilità	Presenza di chiare indicazioni segnaletiche. Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o di esame. Rispetto dell'orario della prenotazione (eventuali ritardi saranno comunicati tempestivamente all'utente).								
Comfort della prestazione	Ogni ambiente in cui sono erogate prestazioni sanitarie è mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro. Presenza di un bar interno. Presenza di locali igienici per il pubblico e per ogni servizio, adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico.								
Ritiro del referto	Ritiro del referto immediato o al massimo entro 4 giorni, in relazione alla tipologia di esame.								
Orientamento ed informazione	Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento chiaramente leggibile che lo rende identificabile dal paziente. Tutte le procedure di pagamento sono accentrate in un unico sportello.								
PRESTAZIONI DI DEGENZA									
Accessibilità	Elenco dei documenti e degli oggetti necessari al ricovero disponibile sulla Carta dei Servizi. Possibilità di prenotazione telefonica. Possibilità di espletare le formalità amministrative presso un unico sportello di accettazione.								
Comfort della prestazione	Disponibilità di camere a due letti dotate di servizi igienici autonomi, aria condizionata, telefono, Internet e TV. Pulizie delle camere e dei locali due volte al giorno. Distribuzione dei pasti con vassoi termici e possibilità di scelta del menù, con orari dei pasti simili a quelli abituali. Orari riservati alle visite dei familiari stabiliti in relazione alle attività di assistenza e cura:  <table> <tr> <td>Dal Lunedì al Sabato</td><td>Festivi</td></tr> <tr> <td>dalle 13:00 alle 15:00</td><td>dalle 7:30 alle 9:30</td></tr> <tr> <td>dalle 20:00 alle 22:00</td><td>dalle 13:00 alle 18:00</td></tr> <tr> <td></td><td>dalle 20:00 alle 22:00.</td></tr> </table> (salvo restrizioni temporaneamente definite da Direzione Sanitaria) Al di fuori di tale orario è consentita l'assistenza previa acquisizione di apposito badge presso la portineria della struttura.	Dal Lunedì al Sabato	Festivi	dalle 13:00 alle 15:00	dalle 7:30 alle 9:30	dalle 20:00 alle 22:00	dalle 13:00 alle 18:00		dalle 20:00 alle 22:00.
Dal Lunedì al Sabato	Festivi								
dalle 13:00 alle 15:00	dalle 7:30 alle 9:30								
dalle 20:00 alle 22:00	dalle 13:00 alle 18:00								
	dalle 20:00 alle 22:00.								
Assistenza e continuità	Ogni paziente viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico terapeutico che si intende intraprendere e sulle possibili alternative. Ogni paziente viene informato in modo chiaro e comprensibile sui rischi connessi alle procedure sanitarie messe in atto. Disponibilità dei medici di reparto sia durante la visita di reparto che durante le ore di servizio. Consegna di una lettera di dimissione con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici.								
Orientamento ed informazione	Ogni operatore è identificato con cartellino recante nome, cognome e qualifica. Al momento del ricovero viene consegnata la Carta dei Servizi contenente un questionario di valutazione dei servizi da deporre in apposita cassetta. La Direzione Sanitaria o Amministrativa danno risposta ai reclami entro 30 giorni.								

## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

### Casa di Cura Villa Anna

Via Toscana, 159,  
63074 San Benedetto del Tronto AP  
Telefono: 0735 7971

Per informazioni aggiornate  
collegarsi al sito:

[www.clinicavillaanna.com](http://www.clinicavillaanna.com)

### Uscita Autostrada Casello Grottammare

- Usciti dall'autostrada girare a sinistra per San Benedetto del Tronto e proseguire fino alla prima rotatoria.
- Svoltare a destra e proseguire lungo la Statale SS16 per 5 km fino all'ospedale Civile di San Benedetto del Tronto.
- Al semaforo, svoltare a sinistra e percorrere Via G. Moretti per 400 m fino al semaforo.
- Prendere a destra per viale De Gasperi e percorrerlo per 1 km fino al palazzo di vetro del Comune.
- Alla rotatoria prendere a destra per via Asiago.
- Proseguire per 400 m e poi svoltare a destra per via Toscana.
- Dopo qualche metro sulla destra, arrivo a Villa Anna.

### Uscita Autostrada Casello San Benedetto del T. - Ascoli Piceno

- Usciti dall'autostrada svoltare a sinistra per San Benedetto del Tronto.
- Seguire le indicazioni per San Benedetto del Tronto fino alla sopraelevata.
- Prendere a destra per San Benedetto del Tronto Centro.
- Procedere dritto fino al termine della superstrada.
- Alla rotatoria girare a destra e proseguire verso San Benedetto del Tronto per 5 km.
- Arrivati al Mc Donald's superare il primo semaforo e girare a destra.
- Prendere la prima a sinistra, proseguire dritto e imboccare la discesa di via Toscana.
- Dopo qualche metro sulla destra, arrivo a Villa Anna.

### Dalla stazione FS di San Benedetto del Tronto

Dalla Stazione, procedere in direzione sud su Via Faliero verso Via Paolini, svoltare a destra e prendere Via Paolini, svoltare a destra e prendere Viale Secondo Moretti. Da qui imboccare sulla sinistra per Via Mario Curzi, e svoltare nuovamente a destra per Via G. Moretti. Svoltare a sinistra entrando in Via Toscana, percorrere sempre dritto fino alla fine della via dove si trova sulla sinistra la Casa di Cura Villa Anna.





Via Toscana, 159 - 63074 SAN BENEDETTO DEL TRONTO (AP) - Tel. 0735 7971 - 800 976808  
info@clinicavillaanna.com - www.clinicavillaanna.com