



Carta dei Servizi

Casa di Cura Villa Fiorita

La Carta dei Servizi della Casa di Cura Villa Fiorita è rivolta a facilitare l'utilizzo dei servizi offerti da parte dell'utenza. Rappresenta, inoltre, uno strumento a tutela del diritto alla salute in quanto attribuisce all'utente la possibilità di controllare l'effettiva erogazione dei servizi e la loro qualità. Il presente documento è sottoposto a periodiche revisioni dovute al dinamismo del contesto sanitario. Pertanto la Casa di Cura definisce e persegue obiettivi diversi e allineati al progredire della richiesta sanitaria. Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Maggio 2011.

È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati. Per questo la Casa di Cura, in attesa di provvedere ai relativi aggiornamenti, fornisce eventuali chiarimenti ed informazioni sia telefonicamente che attraverso il proprio sito internet o presentandosi in struttura dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso le accettazioni amministrative e sanitarie della Casa di Cura oppure sul sito internet.

Al ricovero sarà consegnato un opuscolo informativo, estratto da questa Carta dei Servizi, con tutte le informazioni utili.



INTRODUZIONE	3
AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO	5
Via di Cantagallo, 56.....	5
Via Angiolini 15/A	5
COME SI RAGGIUNGE LA CASA DI CURA	6
Presidio di via di Cantagallo, 56	6
Presidio di via Angiolini, 15/A	6
CARATTERISTICHE STRUTTURALI PRESIDIO VIA DI CANTAGALLO, 56	7
Padiglione A (Verde).....	7
Padiglione C (Blu).....	7
Padiglione B (Giallo).....	8
Padiglione Radioterapia (Rosa)	8
CARATTERISTICHE STRUTTURALI PRESIDIO VIA ANGIOLINI, 15/A	8
LE PRESTAZIONI DI RICOVERO EROGATE.....	9
I Ricoveri Convenzionati.....	10
I Ricoveri non Convenzionati	10
I Ricoveri In Partnership con la Asl 4 di Prato.....	11
Comfort ed organizzazione dei reparti.....	11
Continuità Assistenziale	12
LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI EROGATE	13
Prestazioni Ambulatoriali Convenzionate.....	14
Prestazioni Ambulatoriali non Convenzionate	14
Ritiro dei Referti	15
TIPOLOGIA E VOLUMI DI ATTIVITA'	16
Attività di ricovero	16
Attività ambulatoriale	16
STANDARD DI QUALITA', SICUREZZA E PRIVACY	16
IMPEGNI E PROGRAMMI.....	18
TERZO SETTORE E RAPPRESENTANZE DEI CITTADINI	18
RICHIESTA COPIA DI CARTELLA CLINICA	18
MECCANISMI DI INFORMAZIONE, DI TUTELA E DI VERIFICA	19
Consenso Informato.....	19
Questionari di Gradimento.....	19
Reclami.....	19
I NUMERI TELEFONICI UTILI E GLI INDIRIZZI E-MAIL	20



INTRODUZIONE

La Casa di Cura Villa Fiorita dichiara di ispirarsi ai seguenti principi fondamentali:

- 1) agire nel rispetto della personalizzazione e dell'umanizzazione delle cure, del diritto all'informazione, con uguaglianza ed imparzialità, garantendo appropriatezza, qualità e sicurezza delle cure, degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche.
- 2) adottare standard di qualità di cui assicura il rispetto, di essere impegnata in programmi per la formazione continua del proprio personale e per il miglioramento continuo della qualità
- 3) aderire alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (pubblicata su G.U. 31.5.95)
- 4) agire osservando i principi (previsti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/94) di:
 - *eguaglianza*: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
 - *Imparzialità*: il personale della Casa di Cura, nell'esercizio della propria attività, garantisce a tutti gli utenti un comportamento obiettivo, equo ed imparziale.
 - *Continuità*: l'assistenza ai nostri pazienti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni, nel rispetto delle norme nazionali e regionali. In caso di imprevedibili interruzioni del servizio, saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
 - *Partecipazione*: gli utenti vengono resi partecipi in merito alle cure e alle scelte terapeutiche attraverso una puntuale informazione, la raccolta sistematica del grado di soddisfazione circa il servizio ricevuto, la possibilità di sporgere reclami che prevedono formali risposte.
 - *Efficienza ed efficacia*: lo sforzo di tutto il personale della Casa di Cura è concentrato sui miglioramenti necessari per ottenere prestazioni sanitarie e servizi di "qualità" che rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo è attivo un sistema gestione qualità in grado di assicurare gli standard di qualità attesi e di promuoverne il miglioramento continuo.

I **diritti** del paziente sono:

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.



- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I **doveri** del paziente sono:

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

- L'utente, quando accede in una struttura sanitaria della ASL è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte dell'utente-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della ASL (ospedale, poliambulatorio, ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto. Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e nei corridoi dei reparti.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
- In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere accordate dal personale sanitario della Casa di Cura. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
- In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del paziente.
- Al fine di agevolare la riconoscibilità di chi svolge il servizio, il personale sanitario è dotato di cartellino di riconoscimento.



AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO

La Casa di Cura Villa Fiorita si compone di due Presidi:

- 1) Via di Cantagallo, 56: dove è svolta sia attività di Ricovero che Ambulatoriale
- 2) Via Angiolini 15/A: dove è svolta esclusivamente attività Ambulatoriale.

Via di Cantagallo, 56

Nel corso del 2010 (PG 147272 del 23/11/2010 del Comune di Prato) è stato effettuato con esito positivo il rinnovo dell'**Autorizzazione** all'esercizio sia per la componente relativa ai Ricoveri che alle prestazioni Ambulatoriali.

Le discipline autorizzate per la componente di ricovero sono Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia e Chirurgia Plastica e Ricostruttiva. Per quanto riguarda la componente ambulatoriale, le discipline autorizzate sono Chirurgia Generale, Cardiologia, Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, Dermatologia, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia e Radiodiagnostica (radiologia di base ed ecografia).

La Casa di Cura Villa Fiorita è stata accreditata, dopo verifica da parte della competente Commissione regionale, con Decreto della Giunta Regionale Toscana n. 6878 del 16/11/2004.

Il presidio di via di Cantagallo, ha ricevuto il rinnovo dell'**Accreditamento** con Decreto della Giunta Regionale Toscana n. 412 del 14/02/2011 relativamente a Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia per quanto riguarda le discipline di ricovero. Per la componente ambulatoriale sono accreditate le discipline di Chirurgia Generale, Cardiologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia e Radiodiagnostica (radiologia di base ed ecografia).

La Casa di Cura è attualmente impegnata a rispondere, entro il 31/03/2012, ai nuovi requisiti in materia di accreditamento delle strutture sanitarie, indicati nella legge regionale n. 51 del 05/08/2009.

Via Angiolini 15/A

Con PG 17610 del 08/02/2010 e PG 54217 del 22/04/2010 è stata rilasciata alla Casa di Cura l'**Autorizzazione** all'esercizio per il Presidio Ambulatoriale di Via Angiolini, 15/A. Le discipline autorizzate in questa sede sono Chirurgia Generale, Cardiologia, Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, Dermatologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia e Radiodiagnostica (ecografia).

Il Presidio di Via Angiolini ha ricevuto l'**Accreditamento** con Decreto della Giunta Regionale Toscana n. 4097 del 09/08/2010 relativamente alle discipline di Chirurgia Generale, Cardiologia, Dermatologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia e Radiodiagnostica (ecografia).

La Casa di Cura è attualmente impegnata a rispondere, entro il 31/03/2012, ai nuovi requisiti in materia di accreditamento delle strutture sanitarie, indicati nella legge regionale n. 51 del 05/08/2009.

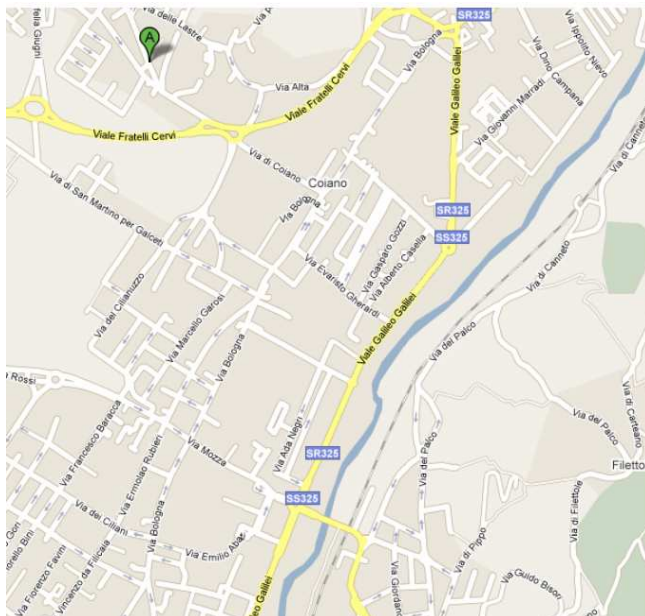


COME SI RAGGIUNGE LA CASA DI CURA

Presidio di via di Cantagallo, 56

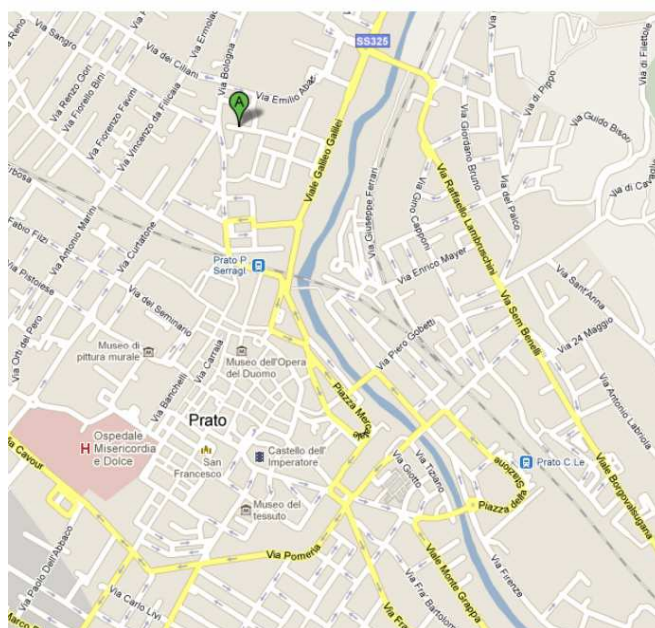
La Casa di Cura si trova in via di Cantagallo, 56 nella zona di Villa Fiorita che rappresenta una frazione del Comune di Prato.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con i mezzi privati sia con quelli pubblici.



Presidio di via Angiolini, 15/A

Gli ambulatori di via Angiolini, 15/A si trovano tra piazza del Mercato Nuovo e via Bologna. La struttura è facilmente raggiungibile sia con i mezzi privati sia con quelli pubblici. imboccando Via Angiolini.



**CARATTERISTICHE STRUTTURALI PRESIDIO VIA DI CANTAGALLO, 56**

Villa Fiorita è suddivisa in quattro edifici: "A", "B" e "C" e la Radioterapia.

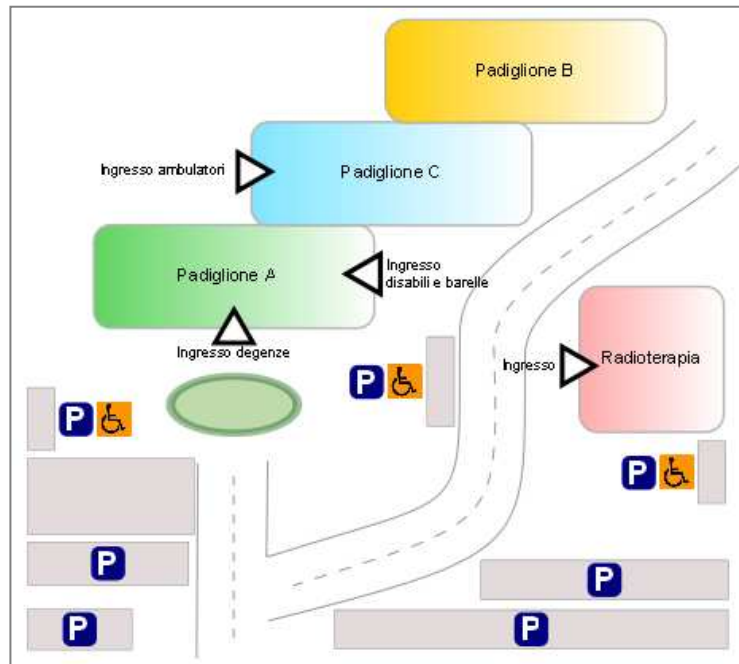
Imboccato il viale d'accesso, su entrambi i lati, trovate un ampio parcheggio auto e moto.

L'ingresso ai padiglioni "A", "B" e "C", si trova sul fronte del padiglione A della Casa di Cura ai lati del quale si trovano i parcheggi riservati ai portatori di disabilità.

Il percorso riservato ai pazienti disabili e barellati che devono effettuare prestazioni ambulatoriali o l'accesso per il ricovero, si sviluppa sul lato destro della Casa di Cura dove è collocato anche il relativo ingresso.

Il percorso riservato ai pazienti non ricoverati che devono effettuare prestazioni ambulatoriali si sviluppa sul lato sinistro della Casa di Cura dove è collocato anche il relativo ingresso.

Sul piazzale antistante il padiglione della Radioterapia si trovano i parcheggi riservati ai portatori di disabilità. L'ingresso di questo padiglione è collocato sul lato sinistro.

***Padiglione A (Verde)***

Al **piano terra**, accedendo dall'ingresso principale ci troviamo nella grande sala d'attesa. A sinistra della sala d'attesa sono ubicate le postazioni amministrative dell'accettazione dei ricoveri, il punto informazioni mentre a destra gli uffici della Direzione amministrativa.

Varcata la porta della sala d'attesa ci troviamo dinanzi ad un ascensore alla sinistra del quale si trovano 14 posti letto di Day Surgery e l'Ufficio del Direttore Generale mentre a destra incontriamo, in successione, l'Ufficio del direttore Sanitario, l'Ufficio del Direttore Tecnico e Manutenzioni, il locale sosta salma ed il laboratorio interno.

Al **piano primo** di questo padiglione si trovano il blocco operatorio A composto da 2 sale operatorie, l'Ufficio della Direzione Sanitaria e del Responsabile Qualità Accreditamento, privacy e Formazione e l'Ufficio del Prericovero.

Al **piano secondo** del padiglione sono ubicati 20 posti letto del reparto di Day Surgery.

Padiglione C (Blu)

Al **piano interrato** si trovano la sala radiologica, il blocco operatorio C che si compone di 2 sale operatorie e di 1 ambulatorio protetto ed i locali per la gestione dei Farmaci e Presidi.

Al **piano terra**, percorrendo il corridoio, sulla destra troviamo una rampa di scale che conduce al reparto di Degenza Ordinaria del Piano Primo padiglione C ad al blocco operatorio C. Dopo questo accesso, sempre sulla destra si trova l'ingresso del reparto di Degenza Ordinaria del Piano Terra padiglione C che si compone di 18 posti letto. Di fronte a questo reparto troviamo i 4 ambulatori interni della Casa di Cura con la relativa accettazione amministrativa, l'Ufficio del Responsabile dei sistemi Informativi e la Stanza medici del reparto di



Degenza Ordinaria del Piano Terra padiglione C. L'accesso per gli utenti non ricoverati agli ambulatori si trova sul lato ovest di questo padiglione.

Al **piano primo** del padiglione sono ubicati 29 posti letto del reparto di Degenza Ordinaria del Piano Primo padiglione C ed il soggiorno delle degenze ordinarie.

Padiglione B (Giallo)

Questo padiglione ospita la U.O. di Recupero e Rieducazione Funzionale della ASL 4 di Prato che è responsabile degli aspetti Autorizzativi e di Accreditamento.

Al piano terra si trovano 14 posti letto delle Degenze della U.O. Recupero e Rieducazione Funzionale ASL 4 di Prato.

Al piano primo si trovano 18 posti letto delle Degenze della U.O. Recupero e Rieducazione Funzionale ASL 4 di Prato.

Al piano secondo si trovano la grande palestra della U.O. Recupero e Rieducazione Funzionale ASL 4 di Prato e lo spazio del culto.

Padiglione Radioterapia (Rosa)

Questo padiglione, che si sviluppa interamente al piano terra, ospita la U.O. di Radioterapia della ASL 4 di Prato che è responsabile degli aspetti Autorizzativi e di Accreditamento.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI PRESIDIO VIA ANGIOLINI, 15/A

Il presidio ambulatoriale di Via Angiolini 15/A si sviluppa interamente al piano terra. L'ingresso si trova sul fronte dell'edificio ed è dotato di rampa di accesso idonea agli utenti portatori di disabilità. Appena si entra troviamo la grande accettazione. a sinistra della quale è ubicata la sala d'attesa e si trovano 5 ambulatori ed i servizi igienici anche per portatori di handicap. A destra dell'accettazione si trovano altri 4 ambulatori.

**LE PRESTAZIONI DI RICOVERO EROGATE**

La Casa di Cura, nell'ambito delle discipline autorizzate e/o accreditate, eroga con i propri professionisti le seguenti prestazioni di **ricovero**:

Disciplina	Medici	Attività Convenzionata (Gratuita)	Attività non Convenzionata (A carico del paziente)
Chirurgia Generale	Dott. Giulio Mayer	Ricovero in regime di <i>Day Surgery</i> e Ordinario	Non è effettuata attività non convenzionata
	Dott. Simone Serantoni		
	Dott. Angelo Allocca		
	Dott. Luca Gazzabin		
	Dott.ssa Valentina Mori		
	Dott. Fausto Pasquini		
	Dott.ssa Tiziana Procacci		
Dott.ssa Elisabetta Salvatore			
Ginecologia	Dott. Simone Petracchi	Ricovero in regime di <i>Day Surgery</i> e Ordinario	Non è effettuata attività non convenzionata
	Dott.ssa Silvia Manzoli		
Ortopedia	Dott. Pasquale Leonardo	Ricovero in regime di <i>Day Surgery</i> e Ordinario	Non è effettuata attività non convenzionata
	Dott. Enrico Seri		
	Dott.ssa Solange Martini		
	Dott.ssa Elena Riani		
	Dott. Marco Vaglini		
Otorinolaringoiatria	Dott. Emanuele Petroncelli	Ricovero in regime di <i>Day Surgery</i> e Ordinario	Non è effettuata attività non convenzionata
	Dott. Enrico Albini		
	Dott. Rolando Baroncelli		
	Dott. Luca Gori		
	Dott. Aimo Frittelli		
	Dott.ssa Grazia Picarella		
Urologia	Dott. Andrea Dami	Ricovero in regime di <i>Day Surgery</i> e Ordinario	Non è effettuata attività non convenzionata
	Dott. Muzio Muzzi		
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	Dott. Roberto Bertoloni	Non è effettuata attività convenzionata	Ricovero in regime di <i>Day Surgery</i> e Ordinario
	Dott. Pietro Campione		
Equipe Anestesiologica	Dott.ssa Maria Pia Paoletti		
	Dott. Carlo Bausi		
	Dott.ssa Silvia Biagiotti		
	Dott. Francesco Fanfani		
	Dott. Cristiano Luzzi		
	Dott. Simone Rinaldi		
	Dott. Paolo Tozzi		



I Ricoveri Convenzionati

La Casa di Cura garantisce il ricovero programmato per patologie non urgenti. I ricoveri a carico del SSN, ossia convenzionati, sono totalmente **gratuiti**. L' onere della degenza, quindi, è a carico del S.S.N. sulla base delle tariffe stabilite dalla Regione Toscana.

A seguito della visita specialistica con i professionisti della Casa di Cura l'utente è inserito nella lista d'attesa informatizzata.

Il ricovero è programmato tenendo conto della classe di priorità clinica dell'intervento da effettuare e la data di inserimento in lista d'attesa compatibilmente con la programmazione delle sale operatorie e dei posti letto.

Un vincolo stretto alla programmazione degli interventi è rappresentato dai tetti economici che la ASL 4 di Prato affida annualmente alla Casa di Cura e che sono ripartiti per provenienza geografica dell'utente in residenti nella provincia di Prato, residenti in Toscana fuori dalla Provincia di Prato e residenti fuori dalla Regione Toscana. dei reparti di degenza.

I nostri responsabili dell'Ufficio Prericovero informano telefonicamente gli utenti sulla data e l'ora del ricovero organizzando le indagini diagnostico-strumentali e le consulenze specialistiche preintervento.

L'interessata/o può chiedere informazioni sulla propria prenotazione, sul tempo di attesa previsto e sul ricovero rivolgendosi al personale dell'Ufficio Prericovero o telefonando al numero **0574-4891149** dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **10.30** alle ore **13.30**.

Il giorno del ricovero è necessario portare con sé:

- 1) Documento di riconoscimento con fotografia in corso di validità
- 2) la Prescrizione Medica su ricettario regionale (rossa)
- 3) il Libretto Sanitario
- 4) la Tessera Sanitaria

Le discipline autorizzate, accreditate e con accordi contrattuali con la ASL 4 di Prato di **area funzionale chirurgica** per le quali è possibile ricevere prestazioni gratuite di ricovero in regime ordinario e di Day Surgery sono:

- 1) **Chirurgia Generale**
- 2) **Ginecologia**
- 3) **Ortopedia**
- 4) **Otorinolaringoiatria (ORL)**
- 5) **Urologia**

Non sono ad oggi previste differenti classi di trattamento alberghiero poiché tutte le camere sono dotate di servizio igienico, aria condizionata e televisore a colori.

I Ricoveri non Convenzionati

Nella Casa di Cura è possibile effettuare prestazioni di ricovero ordinario e di Day Surgery in regime non convenzionato per patologie afferenti alla disciplina autorizzata di **Chirurgia Plastica e Ricostruttiva**.

Il ricovero è programmato tenendo conto delle richieste dell'utente compatibilmente con la programmazione delle sale operatorie e dei posti letto. I nostri responsabili dell'Ufficio Prericovero informano telefonicamente gli utenti sulla data e l'ora del ricovero. L'interessata/o può chiedere informazioni sulla propria prenotazione e sul ricovero rivolgendosi al personale dell'Ufficio Prericovero o telefonando al numero **0574-4891149** dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **10.30** alle ore **13.30**.

Il giorno del ricovero è necessario portare con sé:

- 1) Documento di riconoscimento con fotografia in corso di validità
- 2) Certificato di Ricovero rilasciato da un Medico di fiducia che contenga la motivazione del ricovero.



3) il Codice Fiscale (CF)

L'onere della degenza e delle prestazioni mediche sono a totale carico del paziente che provvederà a pagare presso l'Amministrazione il giorno dell'ammissione. Il pagamento può avvenire in contanti, bancomat, carta di credito o assegno (solo con documento di identità). E' prevista anche una convenzione con primario istituto bancario per accesso a forme di pagamento diverse da quelle con rimessa diretta. Per informazioni telefonare allo 0574-4891100 dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **9.00** alle ore **13.00** e dalle ore **15.00** alle ore **18.00**.

La tipologia delle prestazioni e le relative tariffe sono disponibili presso gli sportelli accettazione e prenotazione.

I Ricoveri In Partnership con la Asl 4 di Prato

I contratti in partnership prevedono che la Casa di Cura fornisca ai medici della ASL 4 di Prato che operano in regime istituzionale (non in libera professione) il personale infermieristico, personale tecnico sanitario, operatori socio sanitari (OSS) e fisioterapisti.

Inoltre la CdC mette a disposizione dell'azienda pubblica i medici anestesisti e il servizio di guardia medica interno 24hs/24hs nonché tutti i servizi di supporto all'attività medico chirurgica.

Tali accordi sono in vigore per le discipline di:

1. **Riabilitazione** per i ricoveri ordinari.
2. **Ginecologia** per i ricoveri in regime di Day Surgery
3. **Ortopedia** per i ricoveri di Day Surgery ed ordinari limitatamente all'attività di artroprotesi.

L'ammissione dei pazienti è competenza delle rispettive Unità Operative della ASL4 di Prato.

Comfort ed organizzazione dei reparti

Gli edifici sono circondati da un grande e curato parco. Da un punto di vista organizzativo sono previsti un totale di 81 posti letto di cui 47 di degenza ordinaria ed un modulo di Day Surgery indipendente di 34 posti letto.

Vi sono, inoltre, 32 posti letto di riabilitazione che sono da considerarsi, a tutti gli effetti, assegnati alla ASL 4 di Prato che ne risulta essere responsabile sia ai fini autorizzativi che accreditativi.

Le camere di degenza sono tutte dotate di servizi igienici, impianto di condizionamento d'aria, televisore, ed hanno prevalentemente 2 e 3 posti letto. All'interno del reparto del Piano Primo padiglione C è ubicato il soggiorno delle degenze ordinarie.

Tutti i reparti hanno al proprio interno una stanza medici nella quale il Medico curante è a disposizione dei degenti e dei parenti per fornire chiarimenti o problemi riguardanti il decorso clinico; i colloqui avvengono nel massimo rispetto della privacy.

Il Coordinatore infermieristico è a disposizione per ogni tipo di richiesta e/o informazione, nei limiti consentiti dalle leggi vigenti, ed informerà i degenti sugli orari di ricevimento dei Medici. Non si rilasciano informazioni per via telefonica.

L'orario delle visite ai degenti è il seguente:

- ✓ Reparti chirurgici dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 19.30 alle 20.30;
- ✓ Riabilitazione dalle 12.30 alle 14.00 e dalle 18.30 alle 20.00.

La Casa di Cura garantisce una presenza continuativa di personale infermieristico e tecnico qualificato per le attività di assistenza alla persona che, pertanto, non rende necessaria l'assistenza notturna al familiare, fatta eccezione per i minori ed i pazienti fragili, per i quali è auspicabile la presenza fissa di un accompagnatore.

La prenotazione dei **pasti** è effettuata il giorno precedente mediante scelta su menù che prevede svariate alternative. E' garantito un servizio di dietista per pazienti affetti da particolari patologie. L'orario indicativo della colazione è tra le ore 7.30 e le 8.30, il pranzo tra le ore 12.00 e le 12.30 e la cena ore 19.00 e le 19.30; in tutti i reparti è prevista la somministrazione di una merenda il cui orario dipende dall'organizzazione interna.



Per motivi igienico-sanitari non è consentito il consumo di pasti provenienti dall'esterno, non distribuiti dalla struttura.

Tutte le aree interne non presentano barriere architettoniche tali da limitare la mobilità di soggetti anche momentaneamente disabili. Sia le aree esterne che interne sono dotate di apposita segnaletica.

Il degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza il permesso del Medico referente del reparto, che potrà essere concesso solo in casi di comprovata necessità.

Il degente non deve allontanarsi dalla propria camera o comunque dal proprio reparto, durante l'attività medica e diagnostico-terapeutica. Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del reparto nel quale è ricoverato. Comunque ogni qualvolta il degente si allontani dal proprio reparto deve avvertire il personale.

Per il degente che necessita di trasporto in ambulanza sarà compilato apposito modulo dal medico di reparto che ne attesti le condizioni richieste per tale servizio.

La Casa di Cura tutela l'espressione religiosa di qualsiasi confessione e credo. Per questo è presente al secondo piano del padiglione B uno **spazio del culto**. Il coordinatore, su richiesta degli utenti provvederà ad attivare il contatto con il ministro del culto richiesto. E' assicurata la messa domenicale per la confessione cattolica.

Per disposizione di legge e, soprattutto per la tutela della salute propria ed altrui, nella Casa di Cura è assolutamente **vietato fumare**.

E' consentito l'uso del **telefono cellulare** solamente negli spazi comuni. Nelle camere di degenza l'uso dell'apparecchio mobile deve essere preventivamente autorizzato dal personale sanitario. In entrambi i casi si raccomanda l'utilizzo in modalità silenziosa al fine di non arrecare disturbo agli altri degenti ed agli operatori.

La Casa di Cura dispone anche di un servizio di **Bar interno**. Sia internamente che esternamente è presente idonea segnaletica al fine di agevolare l'accesso alle strutture.

Al momento della **dimissione** all'utente è consegnata una relazione di degenza per il medico curante che riporta le eventuali indicazioni per l'assunzione di farmaci e le norme comportamentali da tenere dopo la dimissione. La Casa di Cura, consegna i farmaci presenti nel proprio prontuario, per tutti gli altri farmaci l'utente si presenta alla Farmacia Interna dell'Ospedale di Prato per il ritiro.

Continuità Assistenziale

La Casa di Cura garantisce 24 hs su 24 hs i seguenti servizi:

1. Servizio di **Guarda Medica** con specialisti in discipline chirurgiche sempre presenti in sede.
2. Servizio di **Anestesia** diurno e tramite reperibilità notturna e festiva.
3. **Equipe Medico-Infermieristica di Sala Operatoria** tramite reperibilità notturna e festiva.
4. Possibilità di effettuare esami di **Laboratorio** con le seguenti modalità:
 - laboratorio di analisi interno: lunedì - venerdì dalle 8.00 alle 15.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00.
 - attraverso il laboratorio di analisi dell'Ospedale Misericordia e Dolce di Prato negli orari di chiusura del laboratorio interno, nei notturni e festivi.

La Casa di Cura garantisce una presenza continuativa di personale infermieristico e tecnico qualificato per le attività di assistenza alla persona che, pertanto, non rende necessaria l'assistenza notturna al familiare, fatta eccezione per i minori ed i pazienti fragili, per i quali è auspicabile la presenza fissa di un accompagnatore.

La Casa di Cura, pur essendo dotata di una sala radiologica e di apparecchi ecografici di ultima generazione, assicura tutte le indagini diagnostiche ritenute necessarie dai medici curanti, anche mediante il ricorso a strutture sanitarie esterne. La Casa di Cura fornisce, inoltre, consulenze specialistiche in ambito internistico, cardiologico ed angiologico.

Si ricorda che sia nel caso di ricoveri in regime di Day Surgery che in regime Ordinario effettuati in Accredimento o in Partnership la **visita di controllo post-operatoria gratuita** è effettuata presso gli ambulatori interni di Via di Cantagallo, 56 oppure nei locali ambulatoriali di Via Angiolini, 15/A.

**LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI EROGATE**

La Casa di Cura, nell'ambito delle discipline autorizzate e/o accreditate, eroga con i propri professionisti le seguenti prestazioni **ambulatoriali**:

Disciplina	Medici	Attività Convenzionata (Gratuita)	Attività non Convenzionata (A carico del paziente)
Cardioangiologia	Dott. Filippo Nannicini Dott.ssa Patrizia Fani Dott. Luca Benelli	Visite specialistiche A Elettrocardiogrammi A Ecocardiocolordoppler A Ecocolor Doppler arterovenosi A	Ecocolor Doppler arterovenosi A
Radiodiagnostica	Dott. Paolo Maranghi Dott.ssa Irene Carafa TSRM Giampaolo Rimola TSRM Marzio Relisti	Ecografie A Radiografie senza mezzo contrasto C	Ecografie A Radiografie senza mezzo contrasto C
Chirurgia Generale	Dott. Giulio Mayer Dott. Simone Serantoni Dott. Angelo Allocca Dott. Luca Gazzabin Dott.ssa Valentina Mori Dott.ssa Tiziana Procacci	Visite specialistiche A Medicazioni avanzate A	Non è effettuata attività non convenzionata
Ginecologia	Dott. Simone Petracchi	Visite specialistiche A	Riabilitazione del pavimento pelvico A Isteroscopie C
Ortopedia	Dott. Pasquale Leonardo Dott. Enrico Seri Dott.ssa Elena Riani Dott. Marco Vaglini	Visite specialistiche A Infiltrazioni A Chirurgia ambulatoriale C	Visite specialistiche A Infiltrazioni Ecoguidate C
Otorinolaringoiatria	Dott. Emanuele Petroncelli	Visite specialistiche A	Non è effettuata attività non convenzionata
Urologia	Dott. Andrea Dami	Visite specialistiche A Uroflussometrie A	Cistoscopie senza biopsia C Uroflussometrie A
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	Dott. Roberto Bertoloni Dott. Pietro Campione	Non è effettuata attività convenzionata	Visite specialistiche A Prestazioni a minore invasività C/A

A = Presidio di Via Angiolini, 15/A

C = Presidio di Via di Cantagallo, 56

Dal 2010 la Casa di Cura Villa Fiorita, in seguito ad un adeguamento del proprio assetto organizzativo, ha ritenuto necessario dotarsi di un ulteriore presidio esclusivamente destinato alle prestazioni ambulatoriali sito in Prato, Via Angiolini 15/A.

Per questo, le prestazioni ambulatoriali specialistiche, diagnostiche e di chirurgia ambulatoriale possono essere effettuate in Via di Cantagallo, 56 oppure in Via Angiolini 15/A.



Le prestazioni che sicuramente, per motivi autorizzativi, devono essere effettuate in Via di Cantagallo sono:

- 1) Radiologia tradizionale (RX)
- 2) Chirurgia ambulatoriale (es. Sindrome del Tunnel Carpale, cistoscopia in narcosi, etc.)

Gli orari osservati dai due presidi ambulatoriali sono:

	Via di Cantagallo, 56	Via Angiolini, 15/A
Lunedì	7.30 – 17.00	13.30 – 19.00
Martedì	7.30 – 17.00	8.00 – 19.00
Mercoledì	7.30 – 17.00	8.00 – 19.00
Giovedì	7.30 – 17.00	8.00 – 19.00
Venerdì	7.30 – 17.00	8.00 – 13.30

Gli orari sono indicativi e sono da ritenersi come apertura minima garantita. Possono quindi subire variazioni dipendenti dai volumi di attività.

Prestazioni Ambulatoriali Convenzionate

Gli accessi per le prestazioni ambulatoriali a carico del SSN, ossia convenzionati, prevedono la quota di compartecipazione alla spesa del cittadino (ticket), secondo le normative nazionali e regionali.

Il pagamento del ticket deve essere effettuato presso gli sportelli delle accettazioni ambulatoriali in contanti o tramite bancomat.

Per accedere alle prestazioni è necessario prenotare telefonando al **CUP Villa Fiorita** (0574-4891214) oppure al **CUP Aziendale** (0574-435050) **dal lunedì al venerdì** con orario **09.00 – 13.00 e 14.30 - 17.30**. Per effettuare la prenotazione è indispensabile disporre della Prescrizione Medica e dell'attestazione dell'eventuale Esenzione (per patologia).

Il giorno della prestazione l'utente deve portare con sé:

- 1) Documento di riconoscimento con fotografia in corso di validità
- 2) la Prescrizione Medica su ricettario regionale (rossa)
- 3) attestazione dell'eventuale Esenzione (per patologia)
- 4) il Libretto Sanitario
- 5) la Tessera Sanitaria

Le discipline autorizzate, accreditate e con accordi contrattuali con la ASL 4 di Prato per le quali è possibile ricevere prestazioni ambulatoriali convenzionate con il SSN:

- 1) **Cardioangiologia**
- 2) **Chirurgia Generale**
- 3) **Ginecologia**
- 4) **Ortopedia**
- 5) **Otorinolaringoiatria (ORL)**
- 6) **Urologia**
- 7) **Radiodiagnostica**

Prestazioni Ambulatoriali non Convenzionate



Nell'ambito delle discipline autorizzate la Casa di Cura può effettuare prestazioni specialistiche, diagnostiche e di chirurgia ambulatoriale non convenzionate (a totale carico del paziente).

La tipologia di prestazioni effettuate e le relative tariffe sono disponibili presso gli sportelli accettazione e prenotazione.

Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato presso gli sportelli delle accettazioni ambulatoriali in contanti, assegno, tramite bancomat o carta di credito.

Per accedere alle prestazioni è necessario prenotare telefonando al numero 0574-4891214 **dal lunedì al venerdì** con orario **09.00 – 13.00 e 14.30 - 17.30**.

Il giorno della prestazione l'utente deve portare con sé:

- 1) Documento di riconoscimento con fotografia in corso di validità
- 2) Richiesta Medica che contenga il quesito diagnostico e tutte le informazioni necessarie per l'espletamento della prestazione.

Ritiro dei Referti

A tutti gli utenti che effettuano una prestazione specialistica o diagnostica ambulatoriale il medico rilascia un referto firmato che contenga:

- data di erogazione della prestazione, prestazione ed identificazione utente;
- identificazione dell'operatore responsabile.

Se richiesto dalla tipologia di prestazione, il referto contiene inoltre:

- descrizione sintetica del problema esposto e dei dati clinici;
- eventuali premedicazioni, indagini diagnostiche e farmaci utilizzati;
- conclusioni diagnostiche;
- accertamenti e/o terapie e/o programmi riabilitativi

A tutti gli utenti che si sottopongono a **visita di controllo postoperatoria** deve essere rilasciato un referto, firmato, che contenga:

- nome e cognome del paziente;
- data di erogazione della prestazione;
- intervento eseguito;
- descrizione procedure effettuate durante il controllo;
- eventuali prescrizioni e considerazioni.

I referti relativi a visite specialistiche, alle prestazioni cardiologiche ed ecografiche sono rilasciati al **termine della prestazione**.

I referti relativi agli **esami radiologici** sono disponibili presso l'accettazione ambulatoriale di Via di Cantagallo non prima di **72 hs feriali**.



TIPOLOGIA E VOLUMI DI ATTIVITA'

L'attività della Casa di Cura, sia per quanto concerne i ricoveri che le prestazioni ambulatoriali, è condizionata dal limite (tetto finanziario) imposto dalla Regione Toscana alle Case di Cura accreditate e definito da accordi contrattuali con l'Azienda USL 4 di Prato. Per rispettare il "tetto" previsto e per prevenire eventuali disagi ai pazienti, la Direzione ha deciso di distribuire sia i ricoveri che le prestazioni ambulatoriali proporzionalmente nell'arco dell'anno. Tali presupposti, purtroppo, possono influenzare i tempi di attesa.

Attività di ricovero

Nel corso dell'anno **2010** sono stati effettuati presso la Casa di Cura circa **7.000 ricoveri chirurgici** in regime di Day Surgery o Ordinario di cui quasi **4.500 ricoveri in regime accreditato** e quasi **2.500 ricoveri in Service**, ossia effettuati dai medici della ASL 4 di Prato presso la Casa di Cura. A questi, si aggiungono oltre **550 ricoveri della U.O. di Recupero e Rieducazione Funzionale della ASL 4 di Prato**.

Per tutte le specialità accreditate i **tempi di attesa** per l'effettuazione di ricoveri convenzionati con il SSN (gratuiti) nei confronti degli utenti residenti all'interno della Provincia di Prato ed al di fuori della Regione Toscana sono state **al di sotto dei 90 gg**. Non può essere effettuata una previsione sui tempi di attesa per i residenti in Toscana al di fuori della Provincia di Prato poiché la richiesta di ricoveri eccede di la disponibilità del tetto economico assegnato.

Attività ambulatoriale

Nel corso dell'anno **2010** sono state eseguite circa **34.000 prestazioni di specialistica e diagnostica ambulatoriale** di cui circa 30.000 per pazienti esterni in regime convenzionato e circa 4.000 per pazienti interni. A queste si aggiungono circa **150 interventi di chirurgia ambulatoriale** (prevalentemente liberazione di tunnel carpale). Le prestazioni di specialistica e diagnostica non convenzionata hanno rappresentato una quota marginale del volume di attività.

Per tutte le specialità accreditate i **tempi di attesa** per l'effettuazione di prestazioni di specialistica e di diagnostica ambulatoriale convenzionate con il SSN (gratuiti) sono strettamente dipendenti dai tetti economici assegnati dalla ASL 4 di Prato alla Casa di Cura.

Possiamo comunque affermare che i tempi di attesa per l'esecuzione di visite specialistiche esclusa la cardiologia sono stati contenuti entro i 30 gg, per l'attività cardioangiologica (visite, ECG, Ecocardiogrammi, etc.) entro i 60 gg, per la radiologia tradizionale entro i 20 gg e per l'ecografia entro i 70 gg.

STANDARD DI QUALITA', SICUREZZA E PRIVACY

Qualità delle cure e Sicurezza dei pazienti e degli operatori sono ambiti di azione prioritari della Casa Cura. Per questo, oramai da molti anni, nell'ambito dello staff della direzione aziendale sono costituite specifiche strutture organizzative preposte alla gestione della **Qualità** e del **Rischio Clinico**. In particolare la Casa di Cura ha da sempre posto estrema attenzione alla gestione del dolore attraverso l'impiego di protocolli analgici all'avanguardia.

La Direzione garantisce al proprio personale lo svolgimento di attività di **Formazione** volte soprattutto all'acquisizione ed al mantenimento di competenze tecnico-professionali elevate per garantire il miglior processo di assistenza di cura al paziente.



Inoltre, la Direzione ha ritenuto applicabili al contesto della Casa di Cura 22 dei 32 impegni previsti dall'Osservatorio Regionale sulle Carte dei Servizi. Di questi 22 20 sono quelli che la Direzione ha deciso di soddisfare.

I 20 impegni regionali sono sotto riportati:

1. Garantire che gli operatori indossino il cartellino di riconoscimento.
2. Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale di *front-office*.
3. Garantire la presenza continua di un familiare nel caso di ricovero di un bambino.
4. Rispettare e favorire l'assistenza religiosa per tutti i culti.
5. Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
6. Garantire la consegna, al ricovero, di un opuscolo informativo.
7. Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato.
8. Garantire lo scambio di notizie cliniche nel rispetto della privacy del paziente.
9. Garantire la consegna della relazione sanitaria ai dimessi.
10. Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.
11. Coadiuvare la ASL 4 di Prato nel garantire l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine nei tempi massimi previsti dalla normativa vigente, nel rispetto dei tetti economici assegnati alla Casa di Cura.
12. Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 giorni, salvo tipologie di esami dichiarati.
13. Garantire all'utente la prenotazione e la disdetta telefonica delle prestazioni specialistiche.
14. Garantire informazioni sulla modalità di richiesta e di consegna della copia della cartella clinica.
15. Garantire la riduzione progressiva delle camere con oltre 4 posti letto.
16. Garantire un incremento progressivo del numero di posti letto in camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti della stanza
17. Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto alla momento della somministrazione del pasto.
18. Garantire un'adeguata segnaletica interna ed esterna.
19. Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi.
20. Effettuare la rilevazione della soddisfazione / gradimento degli utenti.

La Casa di Cura, nel rispetto della normativa in materia di **protezione dei dati personali** (D.Lgs. 196/2003) si è dotata di un Manuale della Sicurezza, comprensivo del Documento Programmatico, che descrive:

- ✓ il trattamento dei dati personali in Casa di Cura;
- ✓ la distribuzione dei compiti;
- ✓ l'analisi dei rischi;
- ✓ le misure adottate;
- ✓ il piano di formazione;
- ✓ tutto ciò che è attuato o prescritto relativamente alla protezione dei dati personali.

La Casa di Cura è dotata, inoltre, di un sistema di chiamata numerica degli utenti sia per l'effettuazione delle accettazioni ambulatoriali che di ricovero che garantisce la massima tutela della privacy.

**IMPEGNI E PROGRAMMI**

L'impegno maggiore che la Casa di Cura dovrà sostenere nel periodo 2011-2012 è rappresentato dall'adeguamento ai nuovi requisiti in materia di accreditamento delle strutture sanitarie, indicati nella legge regionale n. 51 del 05.08.2009. La scadenza della presentazione della domanda di rinnovo è il 31/03/2012.

In questo ambito la Casa di Cura intende promuovere programmi di mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni. Inoltre, per agevolare ulteriormente gli utenti all'interno della Struttura saranno installate bande colorate sul pavimento che indichino i diversi reparti/servizi.

TERZO SETTORE E RAPPRESENTANZE DEI CITTADINI

La Casa di Cura ha sottoscritto accordi con il Tribunale dei Diritti del Malato e stipula annualmente contratti con le Associazioni per la fornitura di alcuni servizi. Inoltre, la Casa di Cura è a completa disposizione per ricevere suggerimenti utili al miglioramento delle cure erogate.

RICHIESTA COPIA DI CARTELLA CLINICA

Di seguito sono riportate le modalità di richiesta della Cartella Clinica:

- il paziente deve fare richiesta di copia di cartella personalmente
- se non può farlo personalmente deve compilare lo specifico modello di sottoscritto unitamente alla copia di un documento munito di foto ed in corso di validità, proprio e della persona delegata.
- la delega può essere ritirata presso il Servizio Accettazione o scaricata on-line sul sito internet.
- per i pazienti deceduti possono fare richiesta di copia di cartella clinica gli eredi.
- il paziente residente o domiciliato in luoghi lontani dalla Casa di Cura, può fare richiesta di copia di cartella clinica tramite fax previo contatto telefonico con il personale del Servizio Accettazione, al quale fornirà un numero di fax dove poter inviare la richiesta di cartella clinica apposta con in fondo indicazioni da seguire a cura del paziente.

Il richiedente dovrà rispedire tramite raccomandata A/R la richiesta compilata e firmata con allegata copia della carta d'identità firmata e indirizzo presso cui recapitare la cartella clinica.

Il pagamento delle spese relative alla preparazione della copia di cartella deve essere effettuato presso l'Accettazione Ambulatoriale, deputata alla riscossione dei ticket.

Per quei pazienti la cui cartella clinica deve essere spedita al luogo di residenza, sarà cura dell'Ufficio Amministrazione spedire la cartella clinica per raccomandata. Per le spese di spedizione, se il paziente richiede personalmente la cartella clinica in Casa di Cura, le pagherà direttamente alla cassa degli ambulatori comprensive del costo della cartella; se le richieste sono invece presentate tramite raccomandata, è l'ufficio amministrazione a far provvedere al pagamento della cartella e delle spese di spedizione tramite contrassegno.

Il controllo, da parte della Direzione Sanitaria Ospedaliera, di correttezza della codifica effettuato sulle cartelle relative a tutti i ricoveri prodotti da questa Casa di Cura, influisce, purtroppo inevitabilmente, sui tempi di evasione delle richieste di fotocopia, che però non supera i 30 giorni lavorativi.



MECCANISMI DI INFORMAZIONE, DI TUTELA E DI VERIFICA

La Casa di Cura riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento del livello qualitativo delle stesse. Per questo si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi.

La tutela nei confronti dei cittadini è garantita anche attraverso la possibilità, per questi ultimi, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, un atto o un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Consenso Informato

Un corretto rapporto di comunicazione tra medico e paziente sta alla base di una buona azione terapeutica. Dare un'informazione corretta ed ottenere il consenso sono per il medico doveri etici, giuridici e deontologici. Questi presupposti, che la Casa di Cura ha fatto propri da alcuni anni, sono il fondamento del consenso informato.

Il principio del consenso informato è sostanzialmente l'espressione della piena ed adeguata informazione circa gli obiettivi, i benefici e i possibili rischi relativi all'atto chirurgico o ad eventuali procedure invasive proposte e, conseguentemente, della libera adesione del paziente a tale proposta.

La formalizzazione del consenso avviene mediante la sottoscrizione, da parte del paziente, di moduli appositamente predisposti. Solo attraverso tale prassi si ha la piena legittimazione dell'atto medico che permette al sanitario, che comunque è responsabile in "scienza e coscienza" del proprio operato, di intervenire sulla persona ricoverata.

Questionari di Gradimento

La Casa di Cura, periodicamente, consegna un questionario di gradimento utile a valutare la qualità dei servizi offerti; il questionario, redatto in forma anonima, dovrà essere riconsegnato al reparto o al servizio inserendolo nell'apposita cassetta. I risultati vengono raccolti dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed esaminati dalla Direzione Aziendale. Le indicazioni emerse saranno utilizzate per attuare provvedimenti volti a migliorare la qualità dei servizi offerti. A tale scopo è fondamentale la massima collaborazione da parte degli utenti.

Reclami

I reclami sono utilizzati dalla Casa di Cura sia come segnalazione di disservizi sia come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla gestione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, propone eventuali modifiche organizzative alla Direzione Aziendale.

Il reclamo consiste in una segnalazione **formale di disservizio, sottoscritta e indicante i recapiti dell'esponente, che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda.**

Può essere formalizzato da qualsiasi utente, parente o associazione di volontariato, per:

- qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni;
- qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

I soggetti titolari del diritto di tutela possono inoltrare il reclamo con queste modalità:

1. lettera indirizzata al Direttore Generale;
2. compilazione del modulo appositamente predisposto, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;



- colloquio diretto con la Funzione Responsabile dei rapporti non il pubblico;
- inviando un fax all'URP;
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica urp@villa-fiorita.it;
- qualora il soggetto che presenta il reclamo sia diverso dall'interessato, deve essere acquisita dall'URP formale dichiarazione.

I reclami anonimi e privi dell'indirizzo del titolare saranno accolti e valutati dalla Casa di Cura ai fini del miglioramento dei servizi ma non seguiranno l'iter procedurale come da presente regolamento.

Il cittadino potrà segnalare anche informalmente (per telefono o di persona) eventuali disservizi, disagi, inefficienze, comunicando direttamente con l'operatore dell'URP. In tal caso, verranno effettuate verifiche interne su quanto segnalato al fine di rimuovere gli eventuali ostacoli, ma non seguirà risposta scritta.

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

La Direzione può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

L'URP, ricevuto il reclamo, valuta se si tratti di aspetti relazionali, tecnico-professionali o misti. Nel primo caso il Responsabile dell'URP gestisce il reclamo in autonomia di concerto con tutte le figure coinvolte. Nel caso di episodi a carattere tecnico professionale o misto, il Responsabile dell'URP si interfaccia con il Direttore sanitario e/o il Clinical Risk Manager. Per una più rapida e soddisfacente soluzione del reclamo si possono anche promuovere incontri diretti fra utente e operatori coinvolti.

I NUMERI TELEFONICI UTILI E GLI INDIRIZZI E-MAIL

Uffici e Reparti	Telefono	Fax	E-mail
Centralino	0574-4891		
Accettazione Ambulatori Via Angiolini	0574-4891214	0574-4891430	
Accettazione Ambulatori Via Cantagallo	0574-4891214	0574-4891155	ufficioaccettazione@villa-fiorita.it
Accettazione Ricoveri	0574-4891104	0574-690472	
Amministrazione	0574-4891100	0574-4891110	direzamm@villa-fiorita.it
Accettazione Radioterapia ASL 4 di Prato	0574-4891300	0574-4891319	radioterapia@usl4.toscana.it
Segreteria Direttore Generale	0574-4891151	0574-4891294	segreteriapresidente@villa-fiorita.it
Segreteria Direttore Sanitario	0574-4891151	0574-4891294	direttoresanitario@villa-fiorita.it
Ufficio Prericovero	0574-4891149	0574-4891109	ufficiopricovero@villa-fiorita.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	0574-4891151	0574-4891294	urp@villa-fiorita.it