



VILLA ESTHER

casa di cura

CARTA DEI SERVIZI

MARZO 2024



La Carta dei Servizi della Clinica Villa Esther rappresenta uno strumento di dialogo tra i “cittadini-utenti” e la Clinica. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e verificare la qualità dei servizi erogati dalla struttura, il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti.

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate a marzo 2024; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

I contenuti sono integralmente disponibili sul sito: [Home - Villa Esther \(villaestherbojano.it\)](https://www.villaestherbojano.it)

Edizione marzo 2024

INDICE

SEZIONE 1 Presentazione

05. NUMERI UTILI

06. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

SEZIONE 2 Informazioni sulla Struttura

12. UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA

14. CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

15. SERVIZI PER L'AREA DI DEGENZA ED
AMBULATORIALI

SEZIONE 3 Informazioni per l'Accesso Ai Servizi

19. PRESTAZIONI DI RICOVERO

21. PRESTAZIONI DI CHIRURGIA AMBULATORIALE
COMPLESSA

22. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

23. DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE

23. ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO

SEZIONE 4 Dialogo continuo con i Nostri Utenti

25. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

26. OBIETTIVI E STANDARD I QUALITÀ

28. DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

SEZIONE **1**

Presentazione

NUMERI UTILI

Centralino

Tel. 0874.751 001

Accettazione

Tel. 0874.751 001 - Interno 2

Programmazione ricoveri

Tel. 0874.751 356-7 Area Chirurgica

Tel. 0874.751 357 Riabilitazione

Tel. 0874.751 359 Medicina Generale

Direzione Sanitaria

Tel. 0874.751 108

Direzione Amministrativa

Tel. 0874.751 132

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

La Casa di Cura Villa Esther è stata fondata nel 1967 dal dottor Gino Di Biase ed è ubicata nel centro di Bojano, in via G. Di Biase n. 18.

Fin dalla sua istituzione ottenne il riconoscimento delle convenzioni con vari enti ed istituti di assistenza. A partire dal 1978 opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

A seguito delle riforme successive del SSN è classificata come istituzione sanitaria autorizzata e accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, che eroga prestazioni di diagnosi e cura in regime di degenza ospedaliera e prestazioni diagnostiche e terapeutiche di tipo ambulatoriale.

La Casa di Cura permette di dare risposte ai bisogni di salute espressi dall'area matesina, nonché dal territorio regionale ed extra regionale come dimostrano i dati sempre crescenti della mobilità attiva della struttura.

Permette al paziente di accedervi, in base al diritto di libera scelta del cittadino al luogo di cura, sancito dalla Costituzione e dalle più recenti leggi di riforma del sistema sanitario, in piena libertà e al di fuori di ogni costrizione morale o materiale. Vista la sua collocazione geografica nel centro cittadino è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici; dista circa 100 metri dalla locale stazione ferroviaria e circa 500 mt dalla stazione delle autolinee.

Chi arriva invece in automobile ha la possibilità di parcheggiare sia nel perimetro interno della Casa di Cura sia nei parcheggi pubblici adiacenti alla struttura.

La Casa di Cura garantisce, attraverso la propria organizzazione delle aree di degenza, dei servizi ed ambulatori e con il coordinamento delle attività da parte del direttore sanitario, il massimo della sicurezza nell'ambito delle patologie trattate, perseguendo un obiettivo di massima qualità nelle cure al malato, nelle migliori possibili condizioni ambientali, e nel rispetto della persona.

La Casa di Cura è dotata di 74 posti letto accreditati suddivisi in tre unità operative: Chirurgia generale, Medicina generale e Recupero e Riabilitazione funzionale. Nell'unità operativa di Chirurgia generale sono presenti moduli di Ortopedia, Oculistica e Urologia.

La Casa di Cura è dotata, inoltre, dei seguenti servizi: diagnostica per immagini (radiologia digitale - TAC multistrato - diagnostica ecografica - mammografia – MOC - Cone Beam e ortopanoramica dentaria;) e laboratorio di analisi; è, inoltre, operante un poliambulatorio con specialità mediche, e chirurgiche tra cui Cardiologia, Fisiopatologia respiratoria, Ortopedia, Chirurgia generale, Endoscopia, Urologia, Oculistica.

MISSION AZIENDALE ED OBIETTIVI

La Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è una struttura sanitaria privata, la cui missione consiste nell'offrire risposte adeguate ai reali bisogni sanitari dei cittadini mediante l'attività di ricovero (diagnosi e cura) e prestazioni ambulatoriali polispecialistiche di tipo clinico e strumentale.

L'impegno della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è quello di accogliere il paziente come persona nella sua integrità e costruire per lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute e benessere, creando valore pubblico, attraverso:

- **sviluppo delle professionalità**, orientato ad una costante ed organica integrazione tra formazione ed assistenza, ricerca assistenziale continua, integrazione del paziente nel percorso di cura;
- **investimenti in attività di alta specializzazione**, finalizzati all'adozione di tecnologia sanitaria all'avanguardia al servizio degli operatori e del paziente;
- **percorsi di umanizzazione** dei servizi di accoglienza ed assistenza e creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.

L'attività della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è interamente incentrata all'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura, in regime di ricovero e/o ambulatoriale, in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale o in libera professione, in modo da offrire ai pazienti residenti nella Regione Molise e nelle altre regioni d'Italia opportunità diagnostico terapeutiche di ottimo livello, assistenza di qualità con caratteristiche ambientali di buon comfort alberghiero.

VALORI

La Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. si impegna nella crescita e diffusione dei propri valori aziendali che ha individuato in:

- centralità del paziente
- radicamento nella città e sul territorio
- crescita umana e professionale
- collaborazione

Principi fondamentali

Nell'erogazione del servizio offerto ai propri pazienti/utenti, la Casa di Cura si ispira ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA: come previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana, nel fornire assistenza non si fa distinzione di razza, ceto, sesso, lingua, convinzioni religiose e politiche.

IMPARZIALITA': tutte le cure prestate sono quelle idonee alla singola persona e prescindono da qualsiasi motivazione personale. Sono ispirate unicamente da criteri scientifici, deontologici ed umani secondo obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA': i servizi e l'assistenza sanitaria sono garantiti nella continuità e regolarità. Anche nel caso di disguidi tecnici od organizzativi, la struttura si impegna a completare le prestazioni già iniziate.

DIRITTO DI SCELTA: è un diritto del cittadino, così come stabilito dalla Legge 502/92, scegliere liberamente il luogo di cura.

PARTECIPAZIONE: sono graditi i suggerimenti degli utenti su come migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi, fermo restando che ogni cittadino può operare controlli sull'organizzazione attraverso le organizzazioni che lo rappresentano.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: la Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. è impegnata a garantire i migliori risultati terapeutici nei tempi e nei modi tecnicamente più corretti, con la massima attenzione per le condizioni fisiche, psicologiche, sociali ed umane di ciascuno.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione della Casa di Cura è convinta che sia necessario tenere in costante considerazione le esigenze e le aspettative dei pazienti per riuscire a fornire un servizio efficace ed efficiente e garantire con continuità la soddisfazione dell'utenza, adottando strategie gestionali in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni fornite.

A tal fine, la Casa di Cura intende perseguire con costanza ed impegno i seguenti obiettivi:

- operare ed adottare decisioni ispirate da criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti;
- raccogliere sistematicamente le osservazioni e i reclami degli utenti, al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento;
- sviluppare un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio come base per la definizione delle priorità di intervento per il miglioramento della struttura gestionale;
- realizzare adeguate attività di formazione per il personale mirate a diffondere i concetti di base sulla Qualità e la relativa Normativa;
- sviluppare un sistema informativo completo e trasparente nei confronti di utenti, operatori sanitari, organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, che illustri in modo chiaro i servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate e gli standard di qualità dei servizi;
- garantire ai pazienti la disponibilità delle risorse aziendali per il miglioramento del comfort del servizio e la sicurezza delle prestazioni;
- aumentare la motivazione, la preparazione e l'addestramento professionale del personale aziendale attraverso l'ottimizzazione dello scambio di informazioni e della condivisione di obiettivi comuni all'interno dell'organizzazione;
- migliorare le prestazioni complessive dell'organizzazione, determinando e affrontando i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del paziente.

Obiettivi della qualità

La definizione di una Politica per la Qualità impone l'individuazione di obiettivi misurabili che costituiscano un parametro di valutazione per il Riesame del Sistema da parte della Direzione Aziendale e delle stesse unità operative interessate.

Gli obiettivi della qualità perseguiti dalla Direzione della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. sono:

- perseguire il continuo miglioramento dell'appropriatezza delle prestazioni;
- migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale e i collaboratori verso gli aspetti della Qualità e della Sicurezza;
- aumentare l'efficienza delle risorse aziendali diminuendo i costi impropri;
- identificare esigenze ed aspettative del paziente/utente per poter raggiungere la piena soddisfazione;
- perseguire il continuo miglioramento dei processi aziendali;
- massimizzare l'efficacia delle prestazioni in termini medico-sanitari;
- assicurare la disponibilità di un costante servizio diagnostico di supporto;
- espandere la gamma di servizi diagnostici erogabili all'interno della struttura;
- prevenire le infezioni ospedaliere;
- migliorare l'accesso ai servizi;
- potenziare i servizi ambulatoriali.

Tutto ciò viene perseguito attraverso:

- ❖ un'attenta gestione degli acquisti monitorata a livello aziendale;
- ❖ un continuo monitoraggio della soddisfazione percepita e delle cause di insoddisfazione;
- ❖ il continuo miglioramento della qualità dei servizi alberghieri;
- ❖ il monitoraggio dei progressi ottenuti nel singolo percorso riabilitativo;
- ❖ una costante presenza di consulenti specialisti;
- ❖ la scelta di idoneo materiale e soluzioni organizzative per l'igiene e la profilassi degli ambienti,
- ❖ la riduzione dei tempi di attesa per il ricovero.

Gli obiettivi definiti risultano misurabili, coerenti con la Politica Aziendale e includono l'impegno al miglioramento continuativo, oltre che comprendere quelli necessari per soddisfare i requisiti dei servizi offerti; inoltre, resi noti e compresi nell'ambito dell'intera organizzazione, essi sono condivisi e sostenuti dalla Direzione Aziendale e perseguiti da tutti.

L'efficacia della politica aziendale, la verifica del grado di comprensione e di attuazione, quindi il perseguimento degli obiettivi, sono discussi durante le riunioni

periodiche di riesame in funzione anche dei seguenti aspetti che potrebbero modificare l'attuale Sistema Aziendale:

- ✚ Requisiti di legge
- ✚ Opzioni tecnologiche, nuove metodologie e/o apparecchiature
- ✚ Esigenze finanziarie e commerciali
- ✚ Esigenze degli Stakeholder
- ✚ Analisi dei Rischi connessi alla salute e alla sicurezza dei lavoratori
- ✚ Eventuali incidenti e/o infortuni occorsi
- ✚ Obiettivi e Traguardi di Sicurezza

Ai fini della tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori ed in coerenza con le norme di legge, la Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. si impegna:

- ✚ Nell'utilizzo di materiale esente da pericoli per l'utilizzatore (o a minor rischio per lo stesso)
- ✚ Nel prevenire gli infortuni sul lavoro
- ✚ Nel pieno controllo dei rifiuti pericolosi
- ✚ Nella pianificazione di sessioni formative – informative per tutti i dipendenti dell'azienda, nonché di attività di addestramento per coloro che svolgono attività a rischio reale o potenziale
- ✚ Nel cercare costantemente la collaborazione delle pubbliche autorità e della comunità locale
- ✚ Nell'utilizzo delle migliori tecnologie esistenti, economicamente applicabili, connesse alle migliori forme di gestione in sicurezza
- ✚ Nel dare piena divulgazione alla politica aziendale per la sicurezza

SEZIONE 2

Informazioni sulla Struttura

ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA CASA DI CURA

UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA

L'area di degenza della Casa di Cura è distinta in tre Unità Operative:

1. U.O. di Medicina generale (codice attività 26).
2. U.O. di Chirurgia generale (codice attività 09) con moduli di: Ortopedia, Oculistica e Urologia.
3. U.O. di Recupero e Riabilitazione funzionale (codice attività 56).

1. U.O. Medicina Generale

Responsabile Dottor Domenico De Santis

All'U.O. di Medicina Generale afferiscono pazienti con le comuni patologie di interesse internistico; particolare attenzione, anche per la specifica competenza dei sanitari che hanno maturato esperienze pluriennali in ambienti altamente specializzati, viene posta alle patologie cardiovascolari.

Presso l'U.O. è possibile eseguire tutta la diagnostica cardiologica non invasiva.

È da ricordare che tutte le terapie parenterali complesse vengono eseguite con sistemi infusivi elettronici (pompe siringhe e pompe volumetriche). Altro punto di particolare specializzazione è la diabetologia e le malattie del ricambio. Infine importante è anche il numero dei pazienti che si ricoverano a causa di malattie dell'apparato respiratorio; l'U.O. si occupa a tal riguardo soprattutto di: diagnosi e trattamento delle pneumopatie sia acute che croniche ostruttive e restrittive e della gestione del paziente critico respiratorio con tecniche di monitoraggio non invasivo e trattamento ventilatorio non invasivo.

EQUIPE SANITARIA DELL'U.O. DI MEDICINA GENERALE

Il Responsabile dell'U.O. di Medicina Generale è il Dott. Domenico de Santis, specialista in geriatria.

Coadiuvano il Dott. De Santis nella gestione del reparto la Dott.ssa Donatella Mascia, specialista in geriatria ed il Dottor Vincenzo Salvatore.

Collaborano nell'attività e nella gestione degli ambulatori specialistici afferenti all'area medica il dottore Giovanni Antonio Liucci (specialista in cardiologia) e la Dottoressa Maria Assunta Porretta (specialista in pneumologia).

Il Medico Tutor dell'attività di Day Hospital dell'U.O. di Medicina è la Dott.ssa Angela Evangelista.

2. U.O. Chirurgia generale

Responsabile Dottor Antonio Silvestri

Responsabile Modulo di Ortopedia Dottor Stefano di Nardo

Responsabile Modulo di Oculistica Dottor Carlo Guerrera

Responsabile Modulo di Urologia Dottor Salvatore della Camera

All'U.O. di Chirurgia Generale afferiscono pazienti affetti da tutte le comuni patologie chirurgiche.

I pazienti vengono seguiti dalla diagnosi alla terapia chirurgica, usufruendo di personale specializzato che opera in ambulatori attrezzati ed in due sale operatorie.

Particolare attenzione, da alcuni anni, è rivolta alla chirurgia con tecnica mini-invasiva (laparoscopia), che permette di effettuare interventi chirurgici corretti da un punto di vista tecnico ma con una più rapida ripresa postoperatoria, con assenza di vistose cicatrici chirurgiche ed un più rapido ritorno a casa.

Con le tecniche mini-invasive, anche grazie ad uno strumentario chirurgico tecnologicamente all'avanguardia (Ultracision), vengono effettuati anche interventi chirurgici per patologie neoplastiche intestinali (resezione del colon e del retto), con risultati estremamente soddisfacenti, oltre alle più comuni colecistectomie.

Viene, inoltre, eseguita la chirurgia endoscopica sia dell'apparato digerente che dell'apparato urinario.

Particolare interesse è stato rivolto alla colon-proctologia. Il paziente, infatti, può usufruire della Casa di Cura sia per tutto ciò che concerne la diagnosi delle patologie colon-retto-anali (endoscopia, radiologia, studi funzionali quali la defecografia e i tempi di transito intestinale, la manometria anorettale ed i test di sensibilità rettale), sia per tutte le tipologie di trattamento medico e chirurgico delle stesse grazie anche alla disponibilità di dispositivi tecnologici all'avanguardia (HALdoppler, Ultracision, Videolaparoscopia ecc.).

Le sale operatorie sono provviste, oltre che di un completo strumentario chirurgico, di amplificatori di brillantezza per interventi che necessitano di controllo radioscopico.

Il modulo di ortopedia è particolarmente qualificato in ambito regionale ed interregionale nel campo della chirurgia artroscopica del ginocchio e della spalla nonché nella chirurgia protesica del ginocchio stesso, dell'anca e della spalla.

I principali interventi eseguiti sono: Chirurgia protesica (artroprotesi di anca, di ginocchio, monocompartimentali di ginocchio, reimpianti di artroprotesi mobilizzate); Chirurgia artroscopica di ginocchio (meniscectomie, sinoviectomie, ricostruzione biologica del legamento crociato anteriore e posteriore), di spalla (sindrome da conflitto sub acromiale, lesioni della cuffia dei rotatori, instabilità e lussazioni recidivanti); Chirurgia ortopedica (osteotomie femorali e tibiali, chirurgia del piede, chirurgia della mano).

Il modulo di oculistica è attivo nella chirurgia del segmento anteriore e posteriore.

Il modulo di urologia è quello che la Casa di Cura ha intenzione di sviluppare particolarmente nell'immediato futuro anche in funzione del notevole incremento della domanda legata all'aumento dell'aspettativa di vita. In particolare, l'equipe chirurgica intende sviluppare soprattutto la chirurgia endoscopica della prostata, della vescica e della calcolosi reno-ureterale.

EQUIPE SANITARIA DELL'U.O. CHIRURGIA GENERALE

Il responsabile dell'U.O. di Chirurgia generale è il Dott. Antonio Silvestri, specialista in Chirurgia dell'apparato digerente ed endoscopia digestiva chirurgica; è coadiuvato dal Dott. Salvatore della Camera (Specialista in chirurgia generale e Urologia) in qualità di Aiuto, dalla Dott.ssa Valeska Di Renzo e dal dott. Giuseppe Cecere. (Specialista in Chirurgia Generale)

La Casa di Cura ha inoltre rapporti libero professionali con i dottori Dino Di Palma (Specialista in Chirurgia Generale), Giorgio De Carolis (specialista in Chirurgia Generale e Chirurgia Vascolare).

Il modulo di ortopedia è diretto dal dottor Stefano Di Nardo (specialista in ortopedia e traumatologia); collaborano con lui i dottori Antonio Caporaso, Andrea De Vita, Antonio Colombo, Lino Cavasinni, Gaetano Giuliano, Giuseppe Pica, Walter Giorgione, (tutti specialisti in Ortopedia).

Il modulo di oculistica è diretto dal dottor Carlo Guerrera (specialista in oculistica); collaborano con lui i dottori Pasquale Pannunzio, Isabella Formichelli, Manlio Mastrogioseppe, tutti specialisti in oculistica.

Il modulo di urologia è diretto dal dott. Salvatore Della Camera Specialista in chirurgia generale e Urologia.

Afferiscono all'U.O. di Chirurgia generale i seguenti ambulatori: Chirurgia Generale, Ortopedia, Urologia, Endoscopia digestiva, Oculistica.

3. U.O. Recupero e Riabilitazione funzionale

Responsabile Dottor Pasquale Marruzzo

Pur essendo una U.O. di riabilitazione polifunzionale cod. 56, l'intendimento della Casa di Cura è stato quello di trattare principalmente casi di riabilitazione ortopedica. Il ricovero presso questa U.O. può avvenire secondo le disposizioni legislative vigenti sia a seguito di presentazione di richiesta di ricovero da parte del medico di medicina generale sia, soprattutto trattandosi di una riabilitazione intensiva post acuzie, per trasferimento da ospedali pubblici o case di cura accreditate o per trasferimento dai reparti per acuti della Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l. stessa. Proprio l'integrazione tra attività di ricovero per acuti e riabilitazione post acuzie che si può realizzare nella nostra Casa di Cura ci consente di raggiungere risultati ottimali nel trattamento delle diverse patologie.

La riabilitazione ortopedica è una riabilitazione post chirurgica sia per pazienti ortopedici (recentemente sottoposti ad interventi di artroprotesi) sia per pazienti traumatizzati trattati con osteosintesi ecc.

EQUIPE SANITARIA DELL'U.O. RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Il responsabile dell'U.O. di Recupero e Riabilitazione funzionale è il Dott. Pasquale Marruzzo (specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione) coadiuvato dai Dottori Giuseppe Pica, Antonio Colombo e Walter Giorgione (entrambi Specialisti in Ortopedia).

Completano l'equipe 5 Terapisti della Riabilitazione, un consulente psicologo ed un'assistente sociale.

L'elenco completo delle figure professionali è disponibile presso l'Ufficio Personale della Casa di Cura.

CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

Con il termine di Chirurgia Ambulatoriale Complessa ("CAC") si intende la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici o anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive, praticabili, senza il ricovero, in anestesia locale, loco-regionale, generale su pazienti accuratamente selezionati (ASA 1 e ASA 2).

L'ammissione alla Chirurgia Ambulatoriale Complessa viene programmata e stabilita dal chirurgo operatore dopo avere verificato la rispondenza ai seguenti criteri di inclusione o esclusione: condizioni generali, età del paziente, fattori di rischio, fattori logistici e familiari.

L'assistenza in Chirurgia Ambulatoriale Complessa comprende:

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

La compartecipazione alla spesa da parte dei pazienti è stabilita dalla normativa regionale in Euro 50,00.

SERVIZI PER L'AREA DI DEGENZA ED AMBULATORIALI

La Casa di Cura è inoltre dotata dei seguenti servizi diagnostici ad elevata professionalità e tecnologia:

1. Laboratorio di analisi cliniche
2. Servizio di diagnostica per immagini
3. Servizio di anestesia
4. Poliambulatorio

1. Laboratorio analisi cliniche

Il Laboratorio analisi svolge indagini nell'ambito della chimica clinica, dell'ematologia, dell'emocoagulazione, dell'immunoenzimatica e della microbiologia.

Il servizio opera sotto la responsabilità del dottor Aldo Pignanelli laureato in scienze biologiche. Collabora con il Dottor Pignanelli la Dottoressa Marta Salvatore laureata in biologia.

I prelievi vengono effettuati, presso una saletta dedicata con accesso diretto dalla prospiciente sala di attesa, tutti i giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 9:30.

2. Servizio di diagnostica per immagini

Il Servizio di diagnostica per immagini è in grado di espletare:

- prestazioni di radiodiagnostica digitale diretta;
- Cone Beam ed esami ortopantomici;
- esami mammografici;
- indagini ecografiche;
- esami TAC
- Moc.

Il Servizio di diagnostica per immagini opera sotto la responsabilità del dottor Michelangelo Fici, specialista in radiologia.

Per garantire la continuità del servizio, collaborano con il Dottor Fici, il Dott. Giorgio Marcello (specialista in radiologia).

Il servizio è aperto all'utenza esterna dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

3. Servizio di anestesia

Il Servizio di Anestesia, diretto dal Dr. Giuseppe Cofelice, con la collaborazione dei Dottori Luciano Cutone e Giovanni Di Lauro, assicura la valutazione e l'assistenza pre-operatoria, l'esecuzione dell'anestesia per gli interventi chirurgici e l'assistenza e controllo post-operatorio. Oltre agli interventi programmati, è assicurata anche una adeguata pronta disponibilità per le eventuali emergenze operatorie o di assistenza al paziente critico.

Le visite anestesiológicas pre-operatorie vengono eseguite ai pazienti ricoverati o previa prenotazione per ricoveri con pre-ospedalizzazione: il paziente, dopo essere stato sottoposto ad esame clinico, esami specialistici di routine per l'anestesia ed eventuali consulenze specialistiche, viene informato durante il colloquio con l'anestesista della tecnica anestesiológica che verrà praticata; sono fornite al paziente tutte le informazioni necessarie per il rilascio del consenso informato.

Le tecniche anestesiológicas sono di tre tipi: Anestesia locale con eventuale sedazione, Anestesia tronculare o periferica, Anestesia generale.

Per l'esecuzione di tali tecniche sono a disposizione della struttura le più moderne attrezzature: respiratori di ultima generazione, pompe siringhe per infusione controllata di farmaci, elettrostimolatori per le anestesi plessiche e periferiche, apparecchi di monitoraggio comprensivi di tutti i parametri vitali, compresa la capnometria. Tali attrezzature sono disponibili in entrambe le sale operatorie.

Tutto il materiale possibile è monouso per la completa sicurezza del paziente. Completano la dotazione del Servizio un broncoscopio per le intubazioni difficili e maschere laringee per le intubazioni impossibili.

Sono presenti nel blocco operatorio due sale, una adibita alla preparazione del paziente ed alla esecuzione delle anestesi locali e periferiche, l'altra per il risveglio ed osservazione post-operatoria che può essere adibita anche a posto letto di terapia intensiva in caso di complicanze, essendo dotata di prese per gas medicali, aspirazione e completa di monitoraggio dei parametri vitali pre e postoperatori e supporto respiratorio. È possibile eseguire in urgenza gli esami emato-chimici ed emo-gasanalitici per gli interventi di chirurgia maggiore e per i pazienti a rischio.

In tutte le fasi di preparazione del paziente, esecuzione dell'anestesia, risveglio ed osservazione post-operatoria, l'anestesista viene assistito dal personale infermieristico adeguatamente addestrato e formato per tale scopo.

Il paziente viene trasferito in reparto dopo l'intervento solo al completo ristabilimento delle funzioni vitali e della stabilità dei parametri fisiologici.

L'osservazione proseguirà in reparto da parte del personale infermieristico anche con l'uso di monitor portatili per la saturimetria, frequenza cardiaca e pressione arteriosa.

Parte integrante dei compiti del Servizio di Anestesia è la Terapia Antalgica: questa metodica viene eseguita principalmente per assicurare una completa analgesia nel postoperatorio per gli interventi di chirurgia maggiore.

Questa prevede l'uso di cateteri peridurali per la somministrazione peri-midollare di anestetici o analgesici con pompe siringhe che assicurano una analgesia continua, o con la somministrazione endovena di analgesici maggiori, sempre con dispositivi di infusione controllata.

Il servizio di Anestesia esegue anche anestesie pediatriche a partire dai sei mesi di età in quanto dotato di materiale, attrezzature ed esperienza sufficiente per assicurare la completa assistenza ai piccoli pazienti.

Particolare cura viene rivolta alla sicurezza del paziente e degli operatori con il controllo periodico delle apparecchiature medicali, del sistema di evacuazione dei gas anestetici, presente in tutti gli ambienti del blocco operatorio, e dei sistemi di sterilizzazione della strumentazione chirurgica.

4. Il poliambulatorio

La Casa di Cura è dotata di un poliambulatorio multidisciplinare per soddisfare la domanda di prestazioni sanitarie richieste dai reparti della struttura e dal territorio.

Afferiscono alla U.O. di Medicina Generale gli ambulatori di Cardiologia e Fisiopatologia respiratoria.

Afferiscono alla U.O. di chirurgia Generale gli ambulatori di Chirurgia Generale, Urologia, Ortopedia, Oculistica, Endoscopia Digestiva.

Il poliambulatorio possiede una dotazione strumentale completa per le attività svolte. In particolare alcune apparecchiature trovano utilizzo in più attività mediche e chirurgiche con un loro utilizzo multidisciplinare.

Tutta la gestione amministrativa e contabile avviene presso lo sportello ubicato al piano terra presso la Hall.

SEZIONE 3

Informazioni per
l'accesso ai
servizi

INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

1. PRESTAZIONI DI RICOVERO

1.1 Tipologie di Ricovero

La Casa di Cura eroga prestazioni di ricovero in regime di Ricovero Programmato.

Il ricovero programmato esiste in due forme:

- degenza ordinaria (ricovero di tipo tradizionale)
- ricovero diurno (day hospital medico e day surgery) Attività operante dal 01/03/2005 con n° 3 posti letto di day hospital medico e n° 5 di day surgery.

Il servizio regionale del 118 è utilizzabile dalla Casa di Cura (rif. Disposizione Dir. San. ASL "Centro Molise" n° 1218/INT del 30/05/02) in caso pazienti ricoverati che dovessero presentare situazioni di imminente pericolo di vita e per i quali è richiesto il trasferimento urgente presso altra struttura pubblica.

1.2 Modalità di accesso al ricovero

Sia per il ricovero ordinario che per il ricovero diurno è necessaria la prescrizione del ricovero ospedaliero da parte del Medico curante o del Medico Specialista dell'ASL di riferimento.

In caso di ricovero per cure od interventi programmati, il riferimento è sempre costituito dall'Infermiere/Capo Sala dell'area di degenza.

1.3 Cosa portare

Consigliamo di munirsi di: una vestaglia, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale.

È preferibile non portare con sé oggetti preziosi o somme di denaro.

1.4 Presenze continuative al letto del paziente non autosufficiente

La presenza continuativa al letto del Paziente può essere autorizzata solo per conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come l'acquisto di giornali e bevande. La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata dal Coordinatore infermieristico o dal Medico del Reparto.

1.5 Cittadini stranieri

Hanno diritto alle prestazioni di ricovero programmate:

- Cittadini europei o di altri Paesi legati da Accordi bilaterali di reciprocità forniti di appositi moduli rilasciati dal paese di residenza
- Cittadini extracomunitari in possesso di tessera sanitaria

- Cittadini extracomunitari non in regola con il permesso di soggiorno se forniti di codice identificativo STP (Stranieri Temporaneamente Presenti), rilasciato dalle competenti strutture dell'Azienda Sanitaria.

1.6 Attività ed orari di accesso

Le attività di assistenza e le prestazioni diagnostiche e terapeutiche sono espletate tanto nelle ore del mattino che nelle ore pomeridiane.

L'orario di accesso ai reparti per i visitatori è dalle ore 13.30 alle 14.30 e dalle 17.30 alle ore 18.30, soggetto a variazioni in funzione all'andamento epidemiologico del COVID-19.

È vietato l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

È vietato l'accesso nelle aree di degenza durante l'effettuazione delle visite mediche ed altre prestazioni sanitarie ai degenti.

L'ufficio accettazione è competente ad espletare le pratiche amministrative attraverso i propri sportelli aperti al pubblico tutti i giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

1.7 Ulteriori informazioni durante il Ricovero ospedaliero

Il medico curante, in orario concordato, è disponibile per informazioni dettagliate sui trattamenti terapeutici e l'andamento delle cure.

Le prestazioni chirurgiche che comportano rischi sia anestesiológicos che operatori prevedono le informazioni al paziente e l'acquisizione su apposita scheda, del consenso scritto all'intervento e all'anestesia.

Il consenso informato viene acquisito in tutti i casi di intervento chirurgico e procedure invasive ed in occasione di trasfusioni di sangue od emoderivati.

Per l'Assistenza a malati terminali: viene consentito ai familiari di assistere il paziente terminale in qualsiasi momento della giornata; in questi casi, se possibile, viene messa a disposizione una camera singola.

I medici della Casa di Cura sono particolarmente disponibili per una collaborazione professionale con i medici curanti che hanno inviato in cura i propri assistiti e pertanto alla dimissione del paziente viene sempre consegnata una relazione clinica per il medico curante stesso.

1.8 Cartella Clinica e dimissioni

Copia della cartella clinica ospedaliera verrà consegnata, sempre dagli impiegati dell'ufficio accettazione, a richiesta dell'interessato, previo pagamento delle spese di riproduzione in copia conforme della documentazione e compilazione del modulo per la richiesta.

Alla dimissione viene consegnata al paziente una comunicazione per il medico curante contenente l'indicazione della diagnosi accertata, delle terapie, procedure diagnostiche ed interventi chirurgici praticati nonché la terapia da eseguirsi a domicilio ed indicativamente l'appuntamento per l'eventuale visita di controllo.

1.9 Servizi alberghieri

Per le prestazioni di ricovero ospedaliero, la Casa di Cura offre la possibilità, a richiesta degli utenti, di fruire di maggior comfort alberghiero a pagamento. In tal caso, le stanze saranno ad uso singolo.

2. PRESTAZIONI DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

2.1 Modalità di accesso alle prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa

Per la prenotazione ed esecuzione delle prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa è necessaria la prescrizione da parte del Medico curante o del Medico Specialista dell'ASL di riferimento.

Per le attività di Chirurgia Ambulatoriale Complessa il riferimento è sempre costituito dall'Infermiere/Capo Sala del Reparto di Chirurgia.

La dimissione del paziente è subordinata al completo ritorno alla normalità dei riflessi vitali, delle funzioni psicofisiche ed al pieno recupero psicomotorio. Le attività post-operatorie sono assicurate dal chirurgo che ha eseguito l'intervento possibilmente presso gli ambulatori di Casa di Cura Privata Villa Esther S.r.l.

È vivamente raccomandato che il paziente venga accompagnato presso la Casa di Cura ed assistito durante il ritorno al domicilio e durante il primo pernottamento post-operatorio da un familiare o altra idonea persona di fiducia.

2.2 Cosa portare

Pur non essendo un ricovero, consigliamo di portare: una vestaglia, un ricambio di biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale.

È preferibile non portare con sé oggetti preziosi o somme di denaro.

3 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

3.1 Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni ambulatoriali

Per le **prestazioni di laboratorio**, **prestazioni di radio-diagnostica** e per le altre **prestazioni specialistiche**, il paziente può prenotare allo sportello, telefonicamente, via Email o Whatsapp, munito della richiesta del proprio medico curante/specialista ambulatoriale dell'ASL e della tessera sanitaria.

Gli orari per le prenotazioni telefoniche o presso lo sportello sono: **9.30 – 19.00 dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 13.00 il sabato.**

Per informazioni si può telefonare al numero 0874 751 001, inviare una mail a accettazione@villaesther.it, inviare un messaggio Whatsapp 393 88 35 767

I referti vengono consegnati presso lo sportello dell'accettazione dalle ore **10.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 10.00 alle ore 13.00 del sabato.**

È anche possibile accedere al servizio di refertazione on-line (laboratorio analisi; radiologia).

3.2 Ulteriori informazioni riguardanti i Servizi ambulatoriali

Con la prenotazione di esami e/o di visite specialistiche viene consegnato all'interessato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta.

Allo sportello il tempo medio di attesa per la prenotazione sanitaria o per il pagamento relativo è di circa 15 minuti.

Le richieste di visite o prestazioni specialistiche ordinarie vengono soddisfatte con tempi di attesa variabili.

Si riportano i tempi medi di attesa* di alcune prestazioni "in convenzione" con il SSN:

DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	Tempi medi di attesa <i>(espresso in giorni)</i>
VISITA CARDIOLOGICA (PRIMA)	84
VISITA OCULISTICA (ESAME COMPLESSIVO DELL'OCCHIO)	11
VISITA ORTOPEDICA (PRIMA)	27
TC CRANIO ENCEFALO	5
TC ADDOME COMPLETO	6
MAMMOGRAFIA BILATERALE	39
ECO ADDOME COMPLETO	32
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA (EGD)	35

*tempi di attesa dell'anno 2023

4. DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE

La tariffa di erogazione delle prestazioni in regime di ricovero ed ambulatoriale convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale è conforme a quanto stabilito dalla normativa vigente.

È possibile eseguire prestazioni di ricovero ed ambulatoriali in regime di solvenza. Il tariffario è consultabile presso l'Ufficio Accettazione.

5. ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO

Nell'atrio della Casa di Cura un operatore dell'Ufficio Accettazione è disponibile:

- dalle ore 7.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 7.30 alle ore 13.00 del sabato

L'operatore risponde alle richieste di informazioni di chi accede alla Casa di Cura, circa i servizi offerti e le sommarie modalità di comportamento e di richiesta di prestazioni.

SEZIONE 4

Dialogo continuo
con i nostri
utenti

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

A tutti gli utenti che si recheranno per usufruire di prestazioni presso la struttura è consegnato un questionario sulla soddisfazione attraverso il quale, rispondendo alle domande già predisposte, il cittadino fruitore dei servizi può esprimere il proprio grado di soddisfazione ed eventuali osservazioni in forma anonima.

I questionari sono analizzati dalla struttura, con cadenza periodica, al fine di intervenire in relazione ai suggerimenti di miglioramento dell'utenza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP si trova al piano terra della Casa di Cura, nei pressi della reception.

Orari di apertura

L'U.R.P. osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- martedì e giovedì, dalle ore 15.00 alle ore 16.00.

Contatti

Telefono 0874-751001,

E-mail urp@villaesther.it

Reclami

L'Amministrazione della Casa di Cura garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

Il reclamo può essere presentato mediante:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Casa di Cura o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P. e disponibile nelle sale d'attesa
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - urp@villaestherbojano.it
- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP.

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti

Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

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

Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

Obiettivi e standard di qualità

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo volto a favorire la tutela e partecipazione attiva degli utenti alla gestione della propria salute.

In tale ambito, sono stati individuati alcuni principali fattori di qualità ritenuti prioritari e la Casa di Cura si impegna al rispetto e miglioramento degli standard adottati, come meglio definito a seguire:

OBIETTIVI DI QUALITÀ (IMPEGNI)	STANDARD ADOTATI
Garantire la riconoscibilità del personale sanitario che svolge servizio al pubblico	100 % del personale con elementi di riconoscimento
Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto almeno 4 ore al giorno
Garantire la presenza di materiale contenente informazioni utili	Diffusione di opuscoli informativi aggiornati
Garantire la corretta acquisizione del consenso informato da parte del paziente o chi per esso	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti con le modalità previste dalla procedura
Garantire la consegna ad ogni utente ricoverato, al momento della dimissione, della relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia o pediatra di libera scelta	Consegna della relazione a tutti i pazienti dimessi
Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica	Incremento documentazione conforme
Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 giorni max, salvo particolari esami	Tutti i referti consegnati entro 5 giorni <i>(ad eccezione degli esami "in service")</i>
Garantire richiesta della copia cartella clinica	Come nel rispetto delle indicazioni di Legge
Garantire l'accesso facile alle strutture attraverso segnaletica adeguata e comprensibile	Presenza di segnaletica evidente e comprensibile
Garantire comprensibilità e completezza delle informazioni all'utente sul funzionamento della struttura	a) presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico b) linee telefoniche dedicate

OBIETTIVI DI QUALITÀ (IMPEGNI)	STANDARD ADOTATI
	c) esistenza di procedure e modulistica per i reclami d) esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati
Garantire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi per l'accesso ai servizi	a) possibilità di prenotazioni e informazioni tramite centro telefonico di prenotazione, email o whatsapp b) possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.) c) possibilità di presentare il reclamo di persona, per telefono o per e-mail
Garantire ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa.	a) Almeno 1 intervento di pulizia giornaliero, salvo ulteriori necessità; b) Almeno 1 cambio biancheria giornaliero, salvo ulteriori necessità; c) Livello di gradimento della qualità del cibo, espressa mediante i questionari di soddisfazione
Garantire nei confronti dell'utenza una relazione basata sulla cortesia e la disponibilità, personalizzata ed orientata al contesto.	d) Livello di gradimento espressa mediante i questionari di soddisfazione

Il rispetto degli standard è garantito dalla Direzione Sanitaria e dalla Direzione Aziendale sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori di qualità sopraelencati, sia mediante l'analisi settimanale delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

Il trapianto di organi per alcune malattie gravi è l'unica cura che permette di sopravvivere (trapianto di cuore, fegato, polmone), o che migliora la qualità della vita (trapianto di rene nei dializzati, di intestino per chi si nutre solo per via endovenosa). Il trapianto di cellule salva la vita: ad esempio le cellule staminali emopoietiche trapiantate nei malati con leucemia. Anche il trapianto di tessuti (cornee, cute, muscolo-scheletrico...) può salvare la vita (per esempio il trapianto di cute in persone con ustioni gravi ed estese) o migliorare la qualità della vita (ad esempio ridare la vista a una persona cieca).

Ogni anno in Italia migliaia di persone sono colpite da gravi malattie e per loro l'unica speranza di vita è il trapianto. La donazione di organi, tessuti e cellule è un atto volontario, consapevole, informato, cosciente, etico, solidale, anonimo, gratuito. Avviene in completa garanzia del rispetto della privacy sia del donatore sia del ricevente.

CHE COSA È POSSIBILE DONARE?

Donazione Da vivente:	Donazione dopo la Morte:
Tessuti e cellule	Tessuti e cellule
- sangue	- cornee
- midollo osseo	- cute
«Scarti» da chirurgia	- tessuto muscolo-scheletrico: osso, tendini, cartilagini
- osso (teste di femore)	- tessuto cardio vascolare: vasi, valvole cardiache
- vene (safene)	Organi
- membrana amniotica (placenta)	- cuore
Organi	- polmoni
- rene	- fegato
- fegato (segmenti)	- rene
	- pancreas
	- intestino

QUANDO AVVIENE LA DONAZIONE DI ORGANI, TESSUTI E CELLULE DOPO LA MORTE?

La donazione dopo la morte può avvenire quando viene dichiarato il decesso dell'individuo che si identifica con la perdita irreversibile di tutte le funzioni encefaliche, ovvero una condizione senza ritorno (secondo la definizione della Legge 23/12/1993 n. 578 Art.1: la morte si identifica con la cessazione irreversibile di tutte le funzioni dell'encefalo).

COME ESPRIMERE LA VOLONTÀ DI DONARE GLI ORGANI?

- All'Anagrafe del Comune, al momento del rilascio o del rinnovo della carta d'identità. La dichiarazione verrà registrata direttamente nel SIT, il data base del Centro Nazionale Trapianti, consultabile dai medici del coordinamento trapianti 24 ore su 24.
- In uno degli sportelli di riferimento delle ASL, compilando l'apposito modulo, che verrà registrato direttamente nel SIT.
- Compilando il tesserino blu del Ministero, scaricabile on line. Il tesserino va firmato, datato e conservato tra i documenti personali.
- Scrivendo di proprio pugno una dichiarazione su un foglio bianco, detta anche "atto olografo", completo di data e firma. Anche questa dichiarazione va conservata tra i documenti personali.
- Iscrivendosi all'Aido. Anche in questo caso la dichiarazione firmata verrà registrata direttamente nel SIT.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Il Centro Regionale per i Trapianti di Abruzzo e Molise (CRT), istituito ai sensi della Legge n. 91 del 1999 svolge i compiti istituzionali sia per la regione Abruzzo che per la regione Molise.

www.crtabruzzomolise.it - www.moltiplicalavita.it

Tel. 0862.123456 - cell. 348.2228374 - Fax 0862.263526 - email: crt@asl1.abruzzo.it

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata in collaborazione con tutti i Responsabili di Unità Operativa e Settori, con il supporto del personale di amministrazione e con il contributo di tutto il personale di reparto.

Il Direttore Sanitario
Dott. Domenico de Santis



VILLA ESTHER
casa di cura

Casa di Cura Villa Esther S.r.l.

Via Gino Di Biase n. 18 – 86021 Bojano

info@villaesther.it

+39 0874 751001

Whatsapp 393 88 35 767



www.villaestherbojano.it