



**CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.**  
C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev.  
del  
29/12/2017

Pag. 1 di 11

# **CARTA DEI SERVIZI**

**DEGLI AMBULATORI di**

- **ELETTROMIOGRAFIA - EMG**
- **ELETTROENCELOGRAFIA - EEG**

MEDICO RESPONSABILE EEG: *Dott. Attilio Battista*

MEDICO RESPONSABILE EMG: *Dott. Roberto Cantore – Dott. Francesco Battaglia*



**CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.**

C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev.  
del  
29/12/2017

Pag. 2 di 11

## Sommario

PRESENTAZIONE .....	3
PRESENTAZIONE DEGLI AMBULATORI .....	4
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA.....</b>	<b>5</b>
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA .....	7
STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	8
MODALITA' DI ACCESSO AGLI AMBULATORI.....	9
<b>STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....</b>	<b>10</b>
<b>NOTIZIE UTILI.....</b>	<b>11</b>
ORARI DI ESECUZIONE PRESTAZIONI EEG.....	11
ORARI DI ESECUZIONE PRESTAZIONI EMG .....	11

 <p><b>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.</b> C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 3 di 11

## PRESENTAZIONE


*La Carta dei Servizi vuole essere la risposta alla cultura dell'indifferenza ai bisogni, anche informativi, degli utenti, cultura che ancora troppo diffusamente caratterizza il modo di essere della sanità.*

*La Carta si inserisce, sotto questo profilo, in un contesto normativo e istituzionale (Art. 14 del D.Lgs. 502/92) che già da qualche anno sta mettendo in luce la necessità che la sanità riporti i cittadini realmente al centro dei servizi offerti dalla Casa di Cura.*

*Su queste basi la Casa di Cura privata "Villa dei Pini" S.p.A., che per la peculiarità del suo operare è sempre stata vicina ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, rinnova con questa Carta dei Servizi un patto con il cittadino-utente nella prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda".*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto, la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

 <p><b>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.</b> C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 4 di 11

## PRESENTAZIONE DEGLI AMBULATORI

La Casa di Cura privata “Villa dei Pini” S.p.A. ha ottenuto l’Accreditamento istituzionale definitivo con il Sistema Sanitario Regionale con DCA n.14 del 01.03.2016 per gli ambulatori di **Elettromiografia** (EMG) ed **Elettroencefalografia** (EEG).


Tali attività vengono erogate sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario sia in regime privatistico.

Gli ambulatori di **Elettromiografia** ed **Elettroencefalografia** della Casa di Cura privata “Villa dei Pini” S.p.A. hanno per scopo quello di svolgere indagini strumentali elettrografiche ai fini diagnostici.

Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, mirati alla certezza della diagnosi.

**Elettromiografia** Metodo di indagine fondato sulla registrazione dei fenomeni elettrici che accompagnano l’attività muscolare. Tale indagine, che viene eseguita mediante elettromiografo, informa sullo stato funzionale dei muscoli, delle fibre e dei centri nervosi correlati, e permette di analizzare le varie componenti dei fenomeni bioelettrici concomitanti alla contrazione.

**Elettroencefalografia** Registrazione grafica dei fenomeni elettrici che si svolgono nel cervello. È mezzo di indagine di fondamentale importanza per lo studio della fisiologia e della fisiopatologia dei centri nervosi e sussidio prezioso per la diagnostica di alcune malattie cerebrali a focolaio, per le variazioni che il tracciato (elettroencefalogramma) in questi casi presenta. La registrazione è realizzata applicando in punti diversi del capo due o più elettrodi (derivazioni) collegati, attraverso un amplificatore elettrico, a un oscillografo (metodo bipolare), oppure (metodo monopolare) applicando uno o più elettrodi sul capo e un altro su una parte del corpo elettricamente inattiva.

 <p><b>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.</b> C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 5 di 11

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA**

La Casa di Cura s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, psichiche, economiche.

✓ **IMPARZIALITÀ**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento imparziale da parte di chiunque operi, a vario titolo, nella struttura sanitaria.

✓ **CONTINUITÀ**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa dei servizi erogati.

✓ **DIRITTO DI SCELTA**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE**

L'Utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

La struttura sanitaria è impegnata nell'erogazione di servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE**



**CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.**

C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev.  
del  
29/12/2017

Pag. 6 di 11

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno della struttura sanitaria.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY**


Ai pazienti che si rivolgono alla struttura sanitaria vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. La casa di cura garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato dietro presentazione di un apposito modulo di richiesta.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA**

La struttura sanitaria presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'applicazione di tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE**

All'Utente che richiede le prestazioni erogate dalla struttura sanitaria corre l'obbligo di adeguarsi, alle regole ed alle disposizioni stabilite dalla direzione sanitaria, al fine di rendere più confortevole la permanenza di tutte le persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo infine più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

 <p><b>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.</b> C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 7 di 11

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Gli ambulatori della Casa di Cura privata “Villa dei Pini” S.p.A., situata in Contrada Pennini n°86/A, Avellino (AV), sono dotati di ambienti confortevoli per gli utenti. Sono state inoltre abbattute le barriere architettoniche in modo da rendere l’accesso confortevole anche per i disabili.

Le attività diagnostiche sono assicurate dalla presa in carico globale del paziente, che richiede sempre la compilazione della cartella clinica ambulatoriale.

- **Informazione circa le modalità di esecuzione delle indagini**

All’atto dell’accettazione, è fornita all’utente la documentazione necessaria a fornire le indicazioni circa le modalità di esecuzione delle indagini, a corredo altresì del consenso informato che il paziente è chiamato a sottoscrivere.

- **Assistenza sanitaria**

Per l’intero orario di apertura degli Ambulatori viene garantita da personale medico un’adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.


- **Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche**

È diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell’assistito, pertanto i medici ed i tecnici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

- **Consegna del referto**

Il paziente può ritirare il referto nel giorno indicato dal personale in accettazione, all’atto della registrazione, fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato immediatamente. In genere, comunque, i referti di EMG sono consegnati in giornata, al massimo dopo 48h per esami particolari, mentre quelli di EEG entro 72h.

Il referto di EMG

 <p><b>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.</b> C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 8 di 11

- **Rilascio certificati a carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia sale diagnostiche, servizi**

La pulizia di sale e box di diagnostica viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale diagnostico**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso negli Ambulatori è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

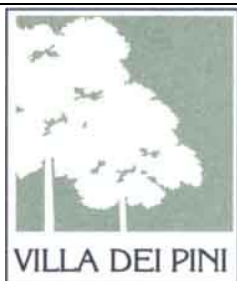
A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione Sanitaria, ricoperta dal Medico Responsabile, che definisce le responsabilità, dirige e verifica tutte le attività della Casa di Cura.

A monte dei servizi sanitari in Elettromiografia (EMG) sono stati individuati:

- **Il Medico Responsabile** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche dell'ambulatorio)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo dell'ambulatorio)
- **La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività dell'ambulatorio)

A monte dei servizi sanitari in Elettroencefalografia (EEG) sono stati individuati:





**CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.**

C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev.  
del  
29/12/2017

Pag. 9 di 11

- **Il Medico Responsabile** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche dell'ambulatorio)
- **Il Tecnico di Elettroencefalografia** (responsabili della corretta esecuzione delle indagini diagnostiche mediante applicazione delle IDL)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo dell'ambulatorio)
- **La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività dell'ambulatorio)


Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

### **MODALITA' DI ACCESSO AGLI AMBULATORI**

Agli ambulatori della Casa di Cura privata "Villa dei Pini" S.p.A. possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di elettromiografia e di elettroencefalografia da svolgersi in ambito ambulatoriale, preventivamente prescritti dal medico specialista.

- nome, cognome, età del paziente;
- specificazione delle prestazioni richieste;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, è sufficiente presentare al personale in accettazione la prescrizione di un medico, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

 <p><b>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.</b> C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 10 di 11

## **STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

La Casa di Cura privata “Villa dei Pini” S.p.A. è costantemente impegnata a raggiungere, nell’espletamento dell’attività e nell’erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Documento Programmatico ed attraverso le procedure aziendali, la propria “politica della qualità” con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L’obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi la possibilità di garantire in ogni circostanza l’appropriatezza e l’efficacia delle prestazioni erogate.

L’impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L’attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell’Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.



**CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A.**

C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev.  
del  
29/12/2017

Pag. 11 di 11

## NOTIZIE UTILI

**CASA DI CURA PRIVATA "VILLA DEI PINI" S.P.A.**

**Contrada Pennini n°86/A – 83100 Avellino (AV)**

### ORARI DI ESECUZIONE PRESTAZIONI EEG

**MATTINA:**

Lun, Mar, Gio, Ven, Sab ore 9:15 – 13:15

**POMERIGGIO:**

Mercoledì ore 15:00 - 19:00

### ORARI DI ESECUZIONE PRESTAZIONI EMG

**MATTINA:**

Lunedì ore 7:30 – 10:30

**POMERIGGIO:**

### PRENOTAZIONI

**Le prenotazioni** sono necessarie per esami elettromiografici e possono essere effettuate - anche telefonicamente - tutti i giorni negli orari indicati.

### ORARI DI RITIRO REFERTI

**ORARIO CONTINUO:**

dal Lun al Sab ore 8:00 - 13:00

### INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

**TELEFONO: 0825-672711; 0825-672747; FAX: 0825-36073**

Sito internet: [www.villadeipini.com](http://www.villadeipini.com)

E-mail: [info@villadeipini.com](mailto:info@villadeipini.com)