



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 25

CARTA DEI SERVIZI

Attività

Neuropsichiatrica

DIRETTORE SANITARIO:

Dr. Luigi Petrillo



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 25

Indice

1. PRESENTAZIONE	4
1.1 Premessa	4
1.2 Impegno della Direzione.....	5
2. METODOLOGIA ATTUATA PER L'ADOZIONE DEGLI STANDARD.....	6
2.1 Determinazione di fattori, indicatori e standard di qualità.....	6
2.2 Analisi della qualità del servizio.....	6
2.2.1 ricovero.....	6
2.3 Individuazione dei fattori di qualità	7
3. INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE	8
3.1 Informazione	8
3.2 Accoglienza e accompagnamento	8
3.3 Tutela.....	9
3.3.1 funzioni della Direzione Sanitaria	9
3.4 Partecipazione	9
4. IL RICOVERO OSPEDALIERO	10
4.1 Accessibilità	10
4.2 Accettazione amministrativa.....	10
4.3 Meccanismi di partecipazione alla spesa sanitaria.....	10
4.4 Prestazioni aggiuntive	10
4.5 Garanzie	11
5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	12
5.1 I diritti.....	14
5.1.2 Diritti generali	14
5.1.3 Diritti specifici.....	15
5.1.3.1 Competenza e professionalità degli operatori	15
5.1.3.2 Qualità e adeguatezza della assistenza	15
5.1.3.3 Eliminazione di sprechi di tempo e di denaro.....	15
5.1.3.4 Adeguatezza delle strutture e delle strumentazioni.....	15
5.1.3.5 Rispetto della dignità e dei diritti della persona.....	15
5.1.3.6 Protezione dei soggetti deboli.....	16
5.1.3.7 informazione	16
5.2 I doveri.....	17
5.3 Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.....	18
6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI EROGAZIONE	20
6.1 Presentazione della Casa di Cura.....	20
6.2 Localizzazione della Casa di Cura Villa dei Pini	20
6.3 Modello organizzativo	20
6.4 Orario per la somministrazione del vitto.....	20
6.5 Visita ai degenti.	20
6.6 Prenotazione /accettazione (Informazioni).....	21
6.7 Cartelle cliniche	21
6.8 Prestazioni sanitarie qualificanti	21
6.8.1 Servizio di analisi ematochimiche.....	21
6.8.2 Servizi di diagnostica per immagini per approfondimento clinico	21



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. 3 di 25

6.8.3 Servizio di EEG-EMG	21
6.8.4 servizio di cardiologia	22
6.8.5 servizio di psicologia	22
6.9 Servizi	22
6.9.1 Assistenza alberghiera.....	22
6.9.2 Assistenza religiosa	22
6.9.3 Giardini	22
6.9.4 Bar	22
6.9.5 Servizio acconciature uomini-donne	22
6.9.6 Attività ludico-ricreative	23
6.9.7 Informazioni e lettura	23
6.9.8 Soddisfazione degli utenti	23
6.9.9 Riduzione dei rischi.....	23
6.12 Formazione e aggiornamento	23
7. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	24
8. NOTIZIE UTILI.....	25

 <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 4 di 25

1. PRESENTAZIONE

1.1 Premessa

La presente Carta dei Servizi regola il rapporto tra il cittadino/utente e la Casa di Cura "Villa dei Pini" così come disciplinato dal D.P.C.M. del 19/05/1995.

Il diritto del cittadino alla salute e al benessere è sancito dalla nostra carta costituzionale ed è assicurato dagli interventi legislativi, succedutisi nel tempo, con cui si è cercato di promuoverne l'attuazione.

La Casa di Cura persegue le finalità di promozione e tutela della salute mentale nel rispetto della libertà e della dignità della persona umana.

Pertanto, la "mission" della Casa di Cura è sintetizzabile nella programmazione e realizzazione di servizi sanitari per la salute mentale efficaci, che includono la prevenzione, il trattamento, la riabilitazione, le cure e il reinserimento sociale.

La carta dei servizi presenta il complesso delle attività assistenziali e alberghiere erogate dalla Casa di Cura Villa dei Pini in conformità al D.P.C.M. del 27/01/1994 ed al Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, uguaglianza, imparzialità e umanità.

La "Carta" intende essere di ausilio sui rapporti tra gli utenti e la struttura organizzativa della Casa di Cura.

In particolare, la Casa di Cura:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- pubblica gli standard adottati e ne informa l'utenza,
- verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

La carta dei servizi poi:

- prevede la definizione di un sistema di indicatori per la misurazione della qualità, individuando le procedure per verificare l'andamento dei servizi e fissare gli interventi per l'ulteriore miglioramento degli stessi;
- attiva un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso;
- tutela il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- prevede l'impegno della Direzione a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi.

 <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 5 di 25

La "Carta dei servizi" è un documento da interpretare in chiave dinamica e parte come processo che trova sviluppi e personalizzazione presso i singoli reparti e che sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni. Essa contiene le indicazioni dei criteri, principi e metodologie più adeguati. Sulla base di queste indicazioni i responsabili definiscono specifiche strategie di attuazione della "Carta" finalizzate a:

- l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- il ricovero ospedaliero;
- l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche;
- il rapporto tra gli utenti e il personale sanitario.

1.2 Impegno della Direzione

Sulla base di quanto premesso la Direzione della Casa di Cura si impegna:

- a garantire i diritti indicati di seguito, formulati secondo gli schemi previsti dalla normativa vigente,
- a migliorare costantemente i livelli qualitativi delle prestazioni erogate,
- a rendere edotti gli utenti dei doveri che comporta la fruizione dei servizi sanitari offerti dalla Casa di Cura.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 6 di 25

2. METODOLOGIA ATTUATA PER L'ADOZIONE DEGLI STANDARD

2.1 Determinazione di fattori, indicatori e standard di qualità

Partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza specifica, la Direzione della Casa di Cura, con il supporto dei propri responsabili, ha provveduto ad individuare propri indicatori di qualità ed a fissare i propri standard di qualità (generali e specifici).

Nello spirito della "Carta dei Servizi" gli standard della qualità del servizio riguardano l'intera esperienza dell'utente che viene a contatto con la Casa di Cura, e tocca tutti i fattori percepibili dall'utente.

La qualità del servizio non riguarda pertanto la qualità tecnica della prestazione sanitaria.


2.2 Analisi della qualità del servizio.

L'esperienza dell'utente rappresenta il punto di partenza per l'analisi della qualità del servizio.

Si elencano nel seguito i momenti in cui tipicamente l'utente elabora giudizi sulla qualità del servizio erogato dalla struttura:

2.2.1 ricovero

- Richiesta di ricovero
- Ingresso per ricovero
- Alloggio
- Distribuzione vitto
- Utilizzo servizi igienici
- Acquisto giornali, bevande, ecc.
- Uso del telefono
- Visite mediche ed accertamenti
- Trattamenti terapeutici
- Visite dei familiari
- Assistenza alla persona
- Relazioni con il personale
- Dimissione sanitaria
- Consegna cartella clinica
- Pagamenti, rimborsi, ecc.
- Compilazione questionari soddisfazione


 VILLA DEI PINI 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. 7 di 25

2.3 Individuazione dei fattori di qualità

La Direzione della Casa di Cura ha stabilito di individuare i fattori della qualità del servizio sanitario erogato riconducendosi a una serie di parametri generali che indicano i principali aspetti di qualità nelle attese dell'utenza.

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.) la qualità del servizio è rilevata monitorando le seguenti dimensioni:

1. gli aspetti legati al tempo: tempestività, puntualità, regolarità rispetto di programmi prefissati e comunicati;
2. gli aspetti legati alla semplicità degli adempimenti amministrativi;
3. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
4. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
5. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale di attesa;
6. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 8 di 25

3. INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Carta dei Servizi è il principale strumento di cui la Casa di Cura si è dotata per assicurare chiarezza e tempestività nell'informazione da fornire agli utenti, fattore fondamentale alla base del buon rapporto che deve sussistere tra soggetto erogatore ed utente.

La Direzione stabilisce che, avvalendosi della presente Carta dei Servizi, l'informazione sia data in termini chiari, da personale preparato e disponibile.

Sono in tal modo garantite agli utenti le seguenti funzioni:

- 1) Informazione
- 2) Accoglienza
- 3) Tutela
- 4) Partecipazione

Tali funzioni sono assicurate tramite la struttura di reception.

L'attività della suddetta struttura è rivolta all'esterno (informazione all'utenza) ed all'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della richiesta, trasmissione della domanda ai servizi) per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati.

3.1 Informazione

La funzione relativa all'informazione, in armonia con il principio di partecipazione, sviluppa in modo esauriente l'informazione sulle prestazioni sanitarie e relative modalità di accesso.

Funzione principale della struttura di reception è quella di fornire le informazioni di primo livello.

Lo spazio riservato ai servizi di reception è organizzato in modo tale da garantire al contempo la riservatezza delle richieste dell'utenza e l'attività di redazione e di supporto.

Il personale assegnato ai servizi di reception, per garantire la qualità e l'efficienza del servizio erogato, dispone di approfondita conoscenza degli adempimenti.


Inoltre, gli utenti sono messi in grado di ricevere informazioni anche telefonicamente, nei limiti consentiti dalla normativa vigente in materia di privacy, e del codice deontologico.

3.2 Accoglienza e accompagnamento

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione si arricchisce, in ambito ospedaliero, della funzione di "accoglienza" per garantire anche in questa sede la massima applicazione dei principi ispiratori.

Per assolvere questa funzione vi è personale qualificato anche infermieristico in grado di:

- instaurare una relazione con l'utente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i propri bisogni;
- accompagnare personalmente gli utenti;

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 9 di 25

- curare l'accoglienza dell'utente, aiutandolo a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;

- educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei Servizi Sanitari;

- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti.

Il personale addetto all'accoglienza provvede, inoltre, a favorire la raccolta di segnalazioni e a curare per loro tramite la definizione dei reclami con le figure preposte alla immediata risoluzione.

3.3 Tutela

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

A) Direzione Sanitaria che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve eventuali reclami.

3.3.1 funzioni della Direzione Sanitaria

A) La Direzione Sanitaria svolge le seguenti funzioni:

1) riceve le osservazioni, i suggerimenti o i reclami presentati dai soggetti individuati;

2) provvede, su delega della Direzione, a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;

3) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o pareri) dai Responsabili delle Unità Operative e dagli uffici interessati e fornisce parere alla Direzione della Casa di Cura per la definizione di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

3.4 Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso la rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria (controllo di qualità).

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 10 di 25

4. IL RICOVERO OSPEDALIERO

L'assistenza sanitaria, nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti in materia, è assicurata nelle seguenti forme:

- ricovero ordinario

Al ricoverato, all'atto del ricovero sono fornite le seguenti informazioni riguardanti il reparto in cui sarà ricoverato:

Il Responsabile del Raggruppamento

Il nome del Capo sala

Le attività di una giornata- tipo di degenza

Regole di convivenza in comunità

Orario di ricevimento dei parenti

Altre notizie utili

4.1 Accessibilità

l'accessibilità alla Casa di Cura viene assicurata in tempi contenuti compatibilmente con la regolarità della documentazione necessaria (proposta di ricovero del medico di base, vidimazione da parte del D.S.M. d'appartenenza), l'appropriatezza del caso clinico, la disponibilità di posti letto.

Il centro prenotazione ricoveri è aperto dalle ore 8 alle ore 20 (recapito telefonico 0825/672711).

4.2 Accettazione amministrativa

La Casa di Cura garantisce l'accessibilità all'ufficio accettazione amministrativa ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. 27 marzo 1969, n. 128, dove l'utente, o un suo delegato, si recherà per il disbrigo delle necessarie pratiche amministrative.

4.3 Meccanismi di partecipazione alla spesa sanitaria

Per il ricovero nella Casa di Cura non è previsto alcun contributo economico.

4.4 Prestazioni aggiuntive

La Casa di Cura mette a disposizione camere soggette al pagamento di tariffe riguardanti il vitto e la sistemazione per l'accompagnatore.

Al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, le tariffe sono portate a conoscenza dell'utente prima del ricovero.

 <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 11 di 25

4.5 Garanzie

Nell'ambito del ricovero, la tutela dell'utente si manifesta, tra l'altro, attraverso:

- garanzia che l'utente sia informato dell'iter diagnostico;
- garanzia che all'utente vengano rilasciate chiare informazioni sul suo stato di salute (diagnosi, terapia o indagini proposte, prognosi).

Il rispetto di quanto garantito dalla Casa di Cura nell'ambito del ricovero ospedaliero è assicurato attraverso le procedure di reclamo attivabile presso gli uffici amministrativi.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 12 di 25

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

La Direzione della Casa di Cura si impegna:

- a garantire i diritti indicati nel seguito, formulati secondo gli schemi previsti dalla normativa vigente,
- a migliorare costantemente i livelli qualitativi delle prestazioni erogate,
- a rendere edotti gli utenti dei doveri che comporta la fruizione dei servizi sanitari offerti dalla Casa di Cura.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Villa dei Pini 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,

 <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 13 di 25

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**

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>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 14 di 25

5.1 I diritti

La “**Carta dei diritti del Malato**” è il riferimento fondamentale adottato dalla Casa di Cura Villa dei Pini perché una gestione sensibile, competente e professionale dell’Utente accolto da tale struttura sanitaria comporta necessariamente il riconoscimento del:

- diritto alla riservatezza
- diritto alla protezione dei propri diritti soggettivi inalienabili
- diritto alla scelta del luogo di cura
- diritto alla aspettativa di cure idonee.

5.1.2 Diritti generali

Articolo 1

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.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

Articolo 3

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 mediante cartellini di riconoscimento.

Articolo 4

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.

Articolo 5

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 informato sulla base e relativamente alle condizioni psichiatriche rilevate prima di essere sottoposto a terapie o 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.

Articolo 6

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.

Articolo 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. del 29/12/2017</p>
		<p>Pag. 15 di 25</p>

5.1.3 Diritti specifici

5.1.3.1 Competenza e professionalità degli operatori

l'utente ha diritto:

- 1. a ricevere una ipotesi diagnostica preventiva.*
- 2. alla consulenza dei membri della équipe medica e a che questa sia realmente coordinata al suo interno, svolga riunioni di staff e curi la consegna tra un turno e l'altro;*
- 3. a che le dimissioni siano disposte dagli stessi medici che hanno seguito il malato fin dal ricovero, con comunicazione al medico di famiglia ed eventualmente alle strutture territoriali competenti;*
- 4. al rispetto del divieto di fumare;**
- 5. a che gli operatori sanitari adottino comportamenti igienici e non lesivi del bisogno dell'utente, quali il lavorare con unghie sporche, senza gli indumenti prescritti o con indumenti sporchi.*

5.1.3.2 Qualità e adeguatezza della assistenza

- 6. a ricevere le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti agli orari stabiliti e senza interruzione anche nei periodi festivi e notturni;*
- 7. a una gestione amministrativa e organizzativa efficiente soprattutto nei periodi estivi e per quanto riguarda le pratiche burocratiche, con criteri di utilizzazione del personale che non provochino disagi;*
- 8. ad avere una assistenza medica e infermieristica adeguata per qualificazione, professionalità e cortesia;*
- 9. a ricevere subito risposta alle proprie chiamate.*
- 10. a essere ricoverati, in caso di malattie gravi o contagiose, in strutture specifiche;*

5.1.3.3 Eliminazione di sprechi di tempo e di denaro


- 11. a essere trattato con equità, senza essere costretti a chiedere favoritismi per ottenere migliori prestazioni*
- 12. a non subire lunghi tempi di attesa per i ricoveri*
- 13. ad avere assicurato il proprio letto*
- 14. ad effettuare esami e accertamenti e ricevere i relativi esiti in breve tempo*

5.1.3.4 Adeguatezza delle strutture e delle strumentazioni

- 15. alla protezione dalle radiazioni in casi di accertamenti radiologici, sia per il malato sia per il personale*
- 16. a essere curato con strumenti e oggetti sanitari sterilizzati e non usati (se questo implica infezioni, ecc.) e alla massima sicurezza degli impianti*
- 17. ad avere strutture consone alle esigenze delle prestazioni sanitarie (porte di misura adeguata, montacarichi, monta lettighe, ecc.)*
- 18. ad avere ascensori funzionanti, puliti e funzionali*
- 19. ad avere, se necessario, stampelle, sedie a rotelle, e altri strumenti di ausilio alla deambulazione o alla libertà di movimento funzionanti*
- 20. al superamento di barriere architettoniche*
- 21. all'assenza, nella zona della Casa di Cura, di industrie, impianti rumorosi, discariche e altri manufatti che creino molestia.*

5.1.3.5 Rispetto della dignità e dei diritti della persona

- 22. al rispetto della propria dignità, intimità e pudore*

 <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 16 di 25


- 23. *ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza*
- 24. *alla segretezza sul motivo del ricovero e sulle dichiarazioni rese ad operatori sanitari, la segretezza della propria cartella clinica nei confronti di persone estranee al servizio*
- 25. *a mantenere il proprio vestiario e a non usare il pigiama se non strettamente necessario*
- 26. *ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione*
- 27. *ad avere il rispetto per la propria fede e alla assistenza religiosa, se richiesta*
- 28. *a non essere ingiuriati e insultati o ricevere trattamenti spiacevoli da parte degli operatori in seguito a qualche azione compiuta o per qualche omissione*

5.1.3.6 Protezione dei soggetti deboli

- 29. *ad avere assistenza adeguata, in particolare per l'anziano (per mangiare, andare in bagno, curare l'igiene personale, deambulazione, ecc.) da parte del personale infermieristico e ausiliario*
- 30. *a vedere riconosciuti i propri diritti per il degente handicappato e la possibilità di usufruire di sedie a rotelle e altro per gli spostamenti*
- 31. *al riconoscimento per la donna degente, della propria soggettività culturale e psicofisica*
- 32. *per l'alcolista, ad avere una adeguata assistenza senza discriminazioni*

5.1.3.7 informazione

- 33. *ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi, sulla cura della propria malattia, sulla durata e sui possibili disagi, fastidi e pericoli connessi*
- 34. *ad avere a disposizione una cartella clinica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili sul soggetto, la malattia, ecc. e, una volta dimessi, a ottenere copia della cartella clinica in tempi brevi*
- 35. *a fornire informazioni agli operatori circa la propria malattia, eventuali sintomi, il proprio stato di salute, ecc.*
- 36. *ad avere informazioni sulla struttura sanitaria e sui servizi sanitari (orari, dislocazione, ecc.) e sulla loro accessibilità*
- 37. *a potere identificare il personale mediante cartellini di riconoscimento con nome e qualifica*
- 38. *al rispetto dei ritmi e orari della vita quotidiana, come gli orari di sveglia, dei pasti, delle relazioni sociali, dello svago, ecc.*
- 39. *ad avere a disposizione sale di incontro e di ricreazione adeguatamente allestite*
- 40. *a non essere costretto a rimanere a letto senza giustificato motivo*
- 41. *ad avere la disponibilità di telefoni*
- 42. *a orari di visita adeguati alle esigenze familiari e di lavoro*
- 43. *a usufruire di una assistente sociale per l'espletamento di pratiche personali ed urgenti (ritiro di pensioni, pagamento delle bollette, ecc.)*
- 44. *ad avere sale di attesa per parenti o per coloro che attendono per le visite, gli esami, le terapie, ecc.*
- 45. *ad una adeguata presenza di servizi quali barbiere o parrucchiere, bar.*
- 46. *a vedere rispettate le norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola e alle stoviglie,*
- 47. *ad avere, nella stanza di degenza, almeno una finestra verso l'esterno*
- 48. *ad avere un posto letto confortevole (coperte, cuscini, lenzuola senza rattoppi, materassi di buona qualità)*
- 49. *ad avere a disposizione posate, piatti, tovaglie e tovaglioli e acqua potabile e strutture e luoghi propri dove mangiare*
- 50. *ad avere spazi per gli oggetti personali (mobiletto, armadietti o anta di un armadio, ecc.) e un adeguato arredamento della stanza*
- 51. *a un riposo tranquillo, notturno e diurno, anche durante l'esecuzione delle terapie*

 <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 17 di 25

52. all'igiene dei luoghi di soggiorno e delle stanze da letto, e a un efficace servizio di raccolta di rifiuti
53. a usufruire di servizi igienici funzionanti e in un numero sufficiente, tali da consentire a tutti una adeguata igiene personale, dotati di acqua calda corrente e provvisti degli accessori indispensabili
54. al rifacimento quotidiano dei letti e al cambio delle lenzuola almeno una volta ogni quattro giorni
55. ad avere diete e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria malattia.

5.2 I doveri

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 di accoglienza e i servizi sanitari usufruiti. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della struttura sanitaria.

1. L'utente quando accede nella struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
4. Chiunque si trovi nella struttura 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.
5. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari i minori di anni dodici devono trattarsi in sala attesa nella Hall. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico.
6. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
7. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti.
8. È 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.
9. Nella struttura sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e uno stile sano di vita comune.
10. L'organizzazione, le disposizioni della Direzione della Casa di Cura, gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza, in particolare l'orario stabilito per la terapia, per il giro visite e l'attività di reparto. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
11. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
12. 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 malato.
13. L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
14. All'utente della Casa di Cura è proibito:

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 18 di 25

- *introdurre sostanze alcoliche*
- *disporre di propri farmaci o affini*
- *tenere presso di sé oggetti pericolosi*
- *disporre di proprio vitto di qualunque genere*

5.3 Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

Articolo 1

La Direzione della Casa di Cura prende in esame osservazioni e suggerimenti presentate da utenti o parenti.

Articolo 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) Lettera in carta semplice, indirizzata alla Direzione Sanitaria della Casa di Cura;
- 2) Colloquio con il Direttore Sanitario.

Articolo 3

Le osservazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Articolo 4

Le osservazioni comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, sono istruite e trasmesse, a cura del Direttore Sanitario, alla Direzione della Casa di Cura entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.


Articolo 5

Il Direttore Sanitario, nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di Servizio interessati, notizia dell'osservazione affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano al richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Articolo 6

Al Responsabile del sistema di gestione della qualità, sono attribuite dalla Direzione della Casa di Cura le seguenti funzioni:

- a) ricevere le osservazioni o segnalazioni in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;

 VILLA DEI PINI 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. 19 di 25

b) predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Sanitario;

c) per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione;

Il Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità della Casa di Cura per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi;

d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dalla normativa vigente in materia;

e) predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante della Casa di Cura.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 20 di 25

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI EROGAZIONE

6.1 Presentazione della Casa di Cura

La Casa di Cura privata "Villa dei Pini" S.p.A. ha sede ad Avellino in contrada Pennini 86/a.

La Casa di Cura è stata fondata nel 1962 ed è stata autorizzata inizialmente all'esercizio dell'attività sanitaria con provvedimento del Medico Provinciale numero 2398 del 12/07/1962, poi sono seguiti il provvedimento del Sindaco di Avellino numero 3987 del 27/07/1990 con il quale la struttura è stata autorizzata per 179 posti letto, infine con l'autorizzazione n.2/11 è stata autorizzata per "l'esercizio dell'Attività di riabilitazione intensiva psichiatra (cod 5640), in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo con dotazione di 162 posti letto".

Attualmente opera in regime di provvisorio accreditamento, in attesa d'accreditamento definitivo.

6.2 Localizzazione della Casa di Cura Villa dei Pini

La Casa di Cura sorge in una zona periferica della città di Avellino, alle falde della ben nota località di Montevergine, in una zona ampiamente soleggiata e salubre per la presenza di una vegetazione particolarmente ricca di pini secolari, nocioleti e acacie. La struttura sanitaria è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e privati, e gode di ampi spazi dedicati a parcheggi.

6.3 Modello organizzativo

L'organizzazione sanitaria si compone di 2 raggruppamenti di degenza ordinaria, servizi di laboratorio e servizi ambulatoriali.

6.4 Orario per la somministrazione del vitto

A salvaguardia dei ritmi di vita dei pazienti la distribuzione del vitto avviene nei seguenti orari:

-colazione ore 08,00

-pranzo ore 12,00

-cena ore 17,30

6.5 Visita ai degenti.

Gli orari differiscono tra periodo estivo ed invernale a tal fine si rimanda alle comunicazioni esposte in struttura.

La Direzione Sanitaria, su richiesta e ove lo ritenga opportuno, consente, durante la degenza, la presenza di un familiare o accompagnatore anche per tutto l'arco delle 24 ore.

L'accesso alla sala mortuaria, sita al piano terra della struttura, è consentito dalle ore 10 alle ore 18

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 21 di 25

6.6 Prenotazione /accettazione (Informazioni)

Il Servizio Prenotazione/accettazione/informazioni è disponibile all'ingresso della struttura, dalle ore 8 alle ore 20 di tutti i giorni.

Il Servizio è accessibile telefonicamente al numero 0825/672711.

6.7 Cartelle cliniche

L'ufficio segreteria medica (presso il servizio amministrazione) è deputato al rilascio della copia della cartella clinica. L'ufficio è ubicato al piano terra della struttura ed è aperto tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13 tranne la domenica.

Per il rilascio della copia della cartella clinica è necessario:

- presentazione di specifica domanda
- versamento presso l'ufficio di euro 10,00.

Il ritiro della cartella clinica è consentito solo al diretto interessato munito di documento di riconoscimento o a persona dallo stesso delegata per iscritto o da chiunque possa comprovare l'esercizio della tutela del paziente.

Il ritiro può essere effettuato presso l'ufficio segreteria medica tutti i giorni tranne la domenica dalle 9 alle ore 12.

Su specifica richiesta è previsto anche l'invio a domicilio. Per ulteriori informazioni richiedere in visione la procedura interna.

L'ufficio è accessibile telefonicamente al numero 0825/672716-11.

6.8 Prestazioni sanitarie qualificanti

La Casa di Cura Villa dei Pini a supporto e a completamento delle attività cliniche di diagnosi e cura offre i servizi diagnostici di supporto indicati nel seguito.

6.8.1 Servizio di analisi ematochimiche

Il laboratorio è alloggiato in ambienti interni alla struttura ed è dotato di moderna strumentazione per la effettuazione di analisi.

Il laboratorio dispone di un proprio sistema di controllo qualità interno ed è sottoposto periodicamente a controlli di qualità da parte di organismi esterni accreditati.

6.8.2 Servizi di diagnostica per immagini per approfondimento clinico

La Casa di Cura dispone di attrezzati ambienti tecnici di diagnostica per immagini al fine di facilitare l'approfondimento clinico diagnostico.

6.8.3 Servizio di EEG-EMG

La Casa di Cura esegue prestazioni cliniche per uso interno con calendari stabiliti. Inoltre fornisce un servizio di prestazioni in regime convenzionato con il S.S.N. o privatistico ad utenti esterni.

Centro prenotazioni 0825/672747-11.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 22 di 25

6.8.4 servizio di cardiologia

Il servizio è destinato ai soli degenti, per le visite di routine, cardiologiche e elettrocardiogrammi.

6.8.5 servizio di psicologia.

Il servizio è destinato ai soli degenti.

6.8.6 Consulenze polispecialistiche

- ✓ Cardiologiche
- ✓ Endocrinologiche
- ✓ Chirurgiche
- ✓ Ginecologiche
- ✓ Oculistiche
- ✓ Odontoiatriche
- ✓ Pneumologiche
- ✓ Urologiche

6.9 Servizi

6.9.1 Assistenza alberghiera

La sistemazione degli utenti è prevista in stanze singole o da due fino a quattro posti letto con annesso bagno, di cui alcune dotate di telefono e televisore.

I degenti fruiscono di un servizio di ristorazione interno gestito da primaria azienda del settore. La dieta è variegata e personalizzata sulla base delle esigenze e delle preferenze degli utenti.

6.9.2 Assistenza religiosa

Tutte le domeniche e giorni festivi è prevista la celebrazione della messa nella cappella sita nella struttura al primo piano.

6.9.3 Giardini

Gli utenti della Casa di Cura usufruiscono di ampi spazi attrezzati per attività ludiche, e di estesi giardini dove gli utenti possono passeggiare e godere del gradevole panorama irpino.

6.9.4 Bar

A disposizione dei degenti e dei familiari opera un bar, ubicato all'interno della struttura.

6.9.5 Servizio acconciature uomini-donne

È disponibile per i degenti un servizio acconciature, per donne e uomini.

 <p>VILLA DEI PINI</p> <p>CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI S.P.A. C.da Pennini, 86/A – 83100 Avellino</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. del 29/12/2017
		Pag. 23 di 25

6.9.6 Attività ludico-ricreative

I servizi d'assistenza sociale, e di animazione ludico-ricreativa provvedono alle esigenze d'integrazione sociale e relazionale dei degenti attraverso attività quotidiane personalizzate, progettate e pianificate in accordo con l'equipe sanitaria.

Tali attività comprendono manipolazioni di materiali, ascolto di musica, lettura, proiezione di film, laboratorio artistico, etc.

Si organizzano festeggiamenti in occasione di onomastici e compleanni dei pazienti.

6.9.7 Informazioni e lettura

La Casa di Cura Villa dei Pini possiede una biblioteca fornita di numerosi testi messi a disposizione su richiesta degli utenti della struttura.

6.9.8 Soddisfazione degli utenti

La Casa di Cura Villa dei Pini ha predisposto un servizio raccolta suggerimenti degli utenti attraverso comunicazioni, quali un questionario per recepire il grado di soddisfazione o eventuali reclami e suggerimenti.


6.9.9 Riduzione dei rischi

La struttura pone in essere tutte le misure atte alla eliminazione dei rischi biologici, chimici e fisici connessi alla erogazione delle prestazioni, al fine di tutelare gli addetti e gli utenti. I controlli sui rischi biologici sono effettuati periodicamente da professionisti esterni appositamente incaricati.

6.12 Formazione e aggiornamento

La Casa di Cura, con l'ausilio di provider autorizzati dal Ministero della Salute, organizza e realizza eventi formativi E.C.M. e non, per la formazione ed aggiornamento del proprio personale medico e non, con la partecipazione, a tali avvenimenti scientifici, di professionisti provenienti da altre strutture, private e pubbliche.

La Casa di Cura partecipa inoltre abitualmente con i propri psichiatri a convegni nazionali e internazionali, portando il proprio contributo in termini di studi e di ricerca scientifica.

 VILLA DEI PINI 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. 24 di 25

7. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Alla Casa di cura "Villa dei Pini" possono accedere tutti i cittadini che richiedono assistenza riabilitazione psichiatrica, muniti di richiesta del medico di base, vidimata dal Dipartimento di Salute Mentale (DSM) di appartenenza.

Non è possibile richiedere prestazioni in regime privato, ma soltanto in convenzione con il SSR.

Inoltre, il paziente (o un suo familiare) deve presentare un documento di riconoscimento valido ed idonea impegnativa, contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero della tessera sanitaria;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione;
- vidimazione del Dipartimento di Salute Mentale di appartenenza

Per effettuare un ricovero il paziente o un suo congiunto, può recarsi in accettazione, dove l'addetto, una volta verificata la disponibilità ad ospitare l'utente, apre una Cartella Clinica e provvede a trascrivere i dati anagrafici del paziente nell'apposito spazio riservato all'amministrazione sul frontespizio. L'assistito è inviato alla visita preliminare e, qualora già ricoverato presso la nostra struttura, il medico riceve in visione dal personale in amministrazione (AMM), le Cartelle Cliniche precedenti.

Una volta raccolte le informazioni necessarie, le annota sulla nuova Cartella Clinica del paziente.

8. NOTIZIE UTILI

ORARIO RECEPTION

DA LUNEDI' A DOMENICA 8:00 -20:00

ORARIO DI VISITA

LUNEDI' -DOMENICA 10:30-12:00/15:30-17:00/18:00-19:30

RITIRO DOCUMENTAZIONE SANITARIA (Cartelle Cliniche)

LUNEDI' -SABATO 09:00-13:00

Le modalità di richiesta della copia delle cartelle cliniche e della documentazione sanitaria, saranno fornite dall'amministrazione (RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA E CERTIFICAZIONI)

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI: TELEFONO

CENTRALINO:0825/672711 -FAX 0825/36073

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