

"VILLA LUANA"

CARTA DEI SERVIZI

Gestione Sanitaria Italiana Srl

Via Tivoli 66 - 00010 Poli (RM)



01	10.08.21	Emissione			
REV.	23/05/2023	DESCRIZIONE	REDIGE	VERIFICA	APPROVA
STATO DELLE REVISIONI			ITER DI EMISSIONE		

Gentile Cliente

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla tipologia dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe l'opportunità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse umane, professionali, organizzative e strutturali a Sua disposizione all'interno della struttura.

È uno strumento informativo utile per conoscere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile) per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione Amministrativa della Struttura. Con il Suo contributo desideriamo migliorare la qualità della vita dei nostri Ospiti durante i periodi nei quali usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*GSI s.r.l.
Il Presidente del C.d.A.
Dott. Emilio Innocenzi*

SOMMARIO

1.	PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	4
2.	PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	5
3.	OBIETTIVI E FINALITA'	6
4.	OFFERTA ASSISTENZIALE E ATTIVITA' DEI REPARTI "IN REGIME DI RICOVERO" E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO	8
4.1.	REPARTO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA COD. 56 (P.L. 20)	8
4.1.1.	VITA NEL REPARTO DI NEURO RIABILITAZIONE	9
4.2.	RSA DI MANTENIMENTO DI TIPO A (P.L. NR. 120)	10
4.3.	VIVERE NELLA RSA	14
4.4.	RSA VILLA LUANA - GIORNATA TIPO	14
5.	OFFERTA ASSISTENZIALE E ATTIVITA' DEI REPARTI "IN REGIME DI RICOVERO" E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO IN REGIME PRIVATISTICO	15
5.1.1.	DEGENZA PER ACUTI	15
5.1.2.	RIABILITAZIONE NEURO-MOTORIA COD. 56	15
6.	SERVIZI ALBERGHIERI DELLA CASA DI CURA E DELLA RSA	16
7.	OFFERTA ATTIVITA' AMBULATORIALE E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO	18
7.1.1.	SERVIZIO DI EMODIALISI : P.L. NR. 10	18
7.1.2.	AMBULATORIO DI RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)	18
7.1.3.	AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	19
7.1.4.	LABORATORIO DI ANALISI CHIMICHE E CLINICHE	20
7.1.5.	DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	20
8.	DIRITTI DEGLI OSPITI	22
8.1.	DIRITTO DI SCELTA DELLA CURA	22
8.2.	DIRITTO DI SCELTA DELLA STRUTTURA	23
9.	DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	23
9.1.	RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	23
10.	ASPETTI ECONOMICI	24
11.	TUTELA DELLA PRIVACY	25
12.	RECLAMI	26
13.	CONTATTI E ACCESSIBILITA'	27

1. **PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione degli Utenti con lo scopo di facilitare la fruizione dei servizi e informare gli Utenti sulla loro organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il Contraente ne riceve copia. Chiunque può prendere visione della versione aggiornata disponibile presso gli Uffici amministrativi.

La presente carta dei servizi si pone come strumento dinamico, aperto a integrazioni, suggerimenti e osservazioni: è la prima esperienza di integrazioni con il territorio.

La carta dei servizi è altresì un documento obbligatorio per tutte le strutture siano esse pubbliche o private ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- DIRETTIVA PRESIDENTE CONSIGLIO DEI MINISTRI 27.1.1994- PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI;
- DECRETO PRESIDENTE CONSIGLIO DEI MINISTRI 19.5.1995- SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA "CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI";
- L. 7.8.1990 N.241- NUOVE NORME IN MATERIA DI PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO E DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI;
- MINISTERO DELLA SANITÀ - LINEE GUIDA N. 2/95- ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE;
- DECRETO MINISTRO DELLA SANITÀ 15.10.1996 "APPROVAZIONE DEGLI INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI QUALITATIVE DEL SERVIZIO RIGUARDANTI LA PERSONALIZZAZIONE E L'UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA, IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE, ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE, NONCHÉ L'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE DELLE MALATTIE";
- L.8.11.2000 N.328 – LEGGE QUADRO PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI. ART.13;
- L. 8.3.2017 N.24 – DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA DELLE CURE E DELLA PERSONA ASSISTITA, NONCHÉ IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE DEGLI ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE.
- LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI È STATA REDATTA IN OTTEMPERANZA A QUANTO DISPOSTO DALLE "DISPOSIZIONI GENERALI PER L'ACCREDITAMENTO DI TUTTE LE STRUTTURE SANITARIE E SOCIO-SANITARIE" DI CUI ALL'ALLEGATO "B" "MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DELLE STRUTTURE SANITARIE E SOCIO-SANITARIE" DEL DECRETO DEL COMMISSARIO AD ACTA N. U00469 DEL 07.11.2017 RECANTE OGGETTO: "MODIFICA AL DCA 410/2017 IN MATERIA DI CONTRASTO DELLA L.R. 7/2014 AL D. LGS. 502/1992. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI AUTORIZZAZIONE A MODIFICA ED INTEGRAZIONE DEL DCA 8/2011. ADOZIONE DEL MANUALE DI ACCREDITAMENTO IN ATTUAZIONE DEL PATTO PER LA SALUTE 2010-2012.

2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Il Presidio Sanitario Accreditato denominato Casa di Cura Privata "Villa Luana", con sede operativa in Via Tivoli n.66-00010 Poli (RM), è gestito dalla Gestione Sanitaria Italiana s.r.l. con Sede legale in Via Tivoli n.66- Poli 00010 – tel 06.9573811

Autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria/socio-sanitaria, ai sensi dell'art. 8-ter, commi 1 e 2, del D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., e relativo accreditamento, rilasciata con:

Decreto del Commissario ad acta NR. 18 DEL 16.01.2015 e successivo DCA 344 del 21/07/2015

PEC: gesait@legalmail.it P.IVA 09440071000. La Casa di Cura è situata in una zona panoramica a pochi chilometri da Roma, nel Comune di Poli, ed è dotata di un ampio parcheggio riservato e di un vasto parco che la circonda e che garantisce quiete e un ambiente salubre.

La Casa di Cura insiste nel territorio di competenza della "ASL RM 5", via Acquaregna nr. 1-00019 Tivoli, ed è in grado di offrire, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) o a pagamento, a seconda dei servizi, le seguenti prestazioni:

ATTIVITA' DI DEGENZA:

- RICOVERI IN R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DI MANTENIMENTO A NR. 120 P.L. (S.S.N.)
- RICOVERI IN RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA NR. 20 P.L. (S.S.N.)
- RICOVERI IN RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA NR. 5 P.L. (IN REGIME PRIVATO)
- RICOVERI IN MEDICINA NR.16 P.L. (IN REGIME PRIVATO)
- RICOVERI IN CHIRURGIA NR. 16 P.L. (IN REGIME PRIVATO)

DIAGNOSTICA:

- ESAMI CLINICI E CHIMICI (REGIME PRIVATO)
- ESAMI RADIOGRAFICI CONVENZIONALI, T.À.C. (REGIME PRIVATO)
- ESAMI DI R.M.N. - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (S.S.N.)

AMBULATORIALE:

Centro Dialisi: nr. 10 p.l.(S.S.N.):possono accedere sia Pazienti esterni ambulatoriali, per i quali è disponibile un servizio di trasporto dedicato, a cura della Struttura e totalmente gratuito, che copre ampiamente il territorio circostante) sia Pazienti interni ricoverati.

Trattamenti riabilitativi ambulatoriali (S.S.N.)

Gastroenterologia, Otorinolaringoiatria, Diabetologia, Cardiologia, Endocrinologia, Ortopedia, Oculistica, Ginecologia, Nefrologia, Dermatologia, Neurologia (in regime privato).

3. OBIETTIVI E FINALITA'

L'obiettivo primario della Società GSI è quello di fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti, dando risposte tempestive alle loro necessità, a i loro bisogni. L'intento è anche quello di offrire maggiore serenità ai familiari e rassicurarli sulle cure e attenzioni offerte ai propri cari e di attivare tutte quelle azioni positive volte al miglioramento dei servizi offerti, in sinergia con il territorio.

La missione aziendale della Società GSI consiste nella costituzione di un polo, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

La particolare attenzione rivolta al concetto di salute, quale possibilità di convivere con la malattia nelle sue varie fasi e nei suoi aspetti clinici, psicologici e di rilevanza sociale, ci spinge a promuovere servizi e iniziative volte non solo a prenderci cura del malato ma anche al miglioramento della sua condizione di vita, per il tempo che egli trascorre presso la nostra Struttura.

“La missione di un Medico non deve essere solo prevenire la morte ma anche migliorare la qualità della vita, ecco perché se si cura una malattia, si vince o si perde, ma se si cura una persona, vi garantisco che in quel caso si vince, qualunque esito abbia la terapia” (Patch Adams).

La Casa di Cura impronta la propria attività, attraverso tutto il suo Personale, ponendo il malato “al centro dell’attenzione” e ispirandosi al principio che “La medicina non è un business ma **“uno scambio d'amore”**

La nostra Struttura desidera:

- OFFRIRE AD OSPITI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E AD ADULTI DISABILI UN OTTIMALE PERCORSO DI VITA FAVORENDO IL RECUPERO E IL MANTENIMENTO DELLE CAPACITÀ PSICOFISICHE, FACILITANDO LA SOCIALIZZAZIONE ED EVITANDO IL PIÙ POSSIBILE UN ULTERIORE DECADIMENTO;
- ASSICURARE LA LIBERTÀ DELL'ETICA PERSONALE;
- OFFRIRE UN CONCRETO SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE ALLE FAMIGLIE;
- DIMINUIRE IL CARICO ASSISTENZIALE DEI PAZIENTI IN MODO DA RIDURRE LE SPESE DEL S.S.N.;
- MIGLIORARE IL RAPPORTO DI INTERSCAMBIO TRA DEGENTE, FAMILIARI E PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA;
- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: GARANTIRE AD OGNI PERSONA, L'ASSISTENZA E LE CURE MEDICHE PIÙ APPROPRIATE INDIPENDENTEMENTE DA SESSO, ETNIA, LINGUA, RELIGIONE, OPINIONI POLITICHE E CONDIZIONI SOCIO- ECONOMICHE. IL RISPETTO PER IL PAZIENTE È IMPERATIVO PER TUTTI I NOSTRI OPERATORI; QUALE CHE SIA IL RUOLO CHE RIVESTONO, ESSI DEVONO ESPRIMERE ALL'OSPITE IL MASSIMO DEL RIGUARDO E DEL CALORE UMANO, OPERANDO CON PROFESSIONALITÀ, OBIETTIVITÀ E IMPARZIALITÀ;

OBIETTIVI STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'

Identificabilità degli Operatori Tutto il Personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.	Informare chiaramente e correttamente il Paziente sui servizi della Struttura. Il Personale addetto al Servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del Paziente. I dati personali del Paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il Personale autorizzato e per motivazioni giustificate.	Il Personale sanitario è vincolato dal segreto professionale
Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.	Garantire professionalità. Il Centro si avvale solo della collaborazione di Personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.
Il Personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.	Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Il Personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.	Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate. Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.	Recepire le esigenze del Paziente. Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo.	Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento

Questionario di controllo qualità

Nei giorni immediatamente precedenti la dimissione, sarà consegnato un questionario nel quale esprimere un giudizio sull'organizzazione della Struttura, sui servizi e sulla degenza. Il questionario compilato potrà essere inserito nell'apposito raccoglitore posto nella hall della Casa di Cura, al momento dell'uscita. Il questionario, destinato esclusivamente alla Direzione Generale, costituisce un documento riservato; i dati personali e sensibili in esso contenuti non saranno in alcun modo resi pubblici, né comunicati ad alcuno dei Dipendenti della Struttura. Analoghi moduli sono a disposizione dei Pazienti che usufruiscono della Struttura in forma ambulatoriale: ne è gradita la compilazione anche da parte di questi ultimi al fine di rendere più efficienti i servizi rivolti agli esterni.

4. OFFERTA ASSISTENZIALE E ATTIVITA' DEI REPARTI "IN REGIME DI RICOVERO" E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO

Il momento del ricovero e le procedure ad esso connesse costituiscono quasi sempre per il Malato e per i suoi familiari una fonte di stress e di tensione che va a sommarsi a quelle già presenti a causa della malattia. Ben consapevoli di questo, ci proponiamo di rendere le **procedure semplici, trasparenti e veloci**, al fine di instaurare fin da subito un clima di fiducia e di serenità. All'interno della Casa di Cura è inoltre presente la figura dell'Assistente **Sociale** impegnata nella realizzazione di un servizio di accoglienza sociale tale da fornire un accesso facilitato ed informato a tutta la rete dei servizi erogabili.

Tipologia assistenziale:

IN ACCREDITAMENTO

4.1. REPARTO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA COD. 56 (P.L. 20)



Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;
Medico Responsabile: **Prof. Vincenzo Saraceni**, Medico Chirurgo - Specialista in Fisiatria;
Infermiere Coordinatore: **Aratari Antonella**.

Questo Reparto è deputato al trattamento di Pazienti post-acuti con esiti invalidanti di malattie cerebro-vascolari e/o di affezioni dell'apparato locomotore. Quale supporto al Reparto di degenza, la Clinica Villa Luana dispone di una moderna palestra per riabilitazione di ben 500 mq, dotata di apparecchiature di ultima generazione necessarie per il corretto e veloce recupero neuromotorio. All'interno della palestra è possibile praticare, coadiuvati da Terapisti della riabilitazione, **tutti gli esercizi ed i trattamenti necessari** per raggiungere un miglior grado di efficienza fisica o il recupero delle funzioni lese dalla malattia o da evento traumatico. È garantita **l'assistenza medico fisiatrica, riabilitativa, logopedica e psicologica**. Ogni Paziente può usufruire di attrezzature e terapie specifiche, fisiche e strumentali, sotto la guida di specialisti in Fisiatria, Ortopedia e Neurologia.

TECNOLOGIE IMPIEGATE	METODICHE IMPIEGATE
Elettroterapia	Rieducazione funzionale e rieducazione neuromotoria
Laserterapia	Rieducazione Posturale
Tecar terapia Magnetoterapia	Esercizio Terapeutico Conoscitivo
Infrarossoterapia	Analisi Posturale mediante Global Postural System
Ultrasuonoterapia	
Isocinetica	
Trazioni Vertebrali	

MODALITA' DI ACCESSO:

Il modulo (in allegato) va compilato a cura dell'Ospedale di provenienza, ovvero del Medico curante (solo per determinate patologie degenerative). Non verranno accettate domande prive della firma, timbro e recapito telefonico del Medico. L'accettazione è ad esclusiva competenza del Medico responsabile o, in sua assenza, di un Medico di reparto

UTENTI PROVENIENTI DA OSPEDALI:

Le domande di ricovero vengono valutate entro 24 ORE dalla richiesta. L'esito (accettazione, richiesta di ulteriori chiarimenti, non accettazione), verrà poi comunicato via fax all'Ospedale richiedente e, in caso di accettazione della domanda di ricovero, il Paziente sarà inserito in lista d'attesa; la data del ricovero verrà comunicata non appena il posto letto sarà disponibile.

UTENTI PROVENIENTI DA CASA:

Entro 24 ore dalla presentazione della domanda di ricovero, l'Utente o il familiare possono, previa telefonata all'Ufficio Accettazione, conoscere l'esito della domanda.

In caso di esito positivo l'Utente viene inserito in lista di attesa.

La data del ricovero sarà comunicata telefonicamente.

La motivazione di un eventuale esito negativo può essere comunicata solo di persona all'Utente, al suo Tutore od a Persona da questi delegata.

OCCORRENTE PER IL RICOVERO:

Sia che provenga da un'altra Struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'Utente dovrà portare con sé:

- Documento di Identità;
- Tessera Sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- Codice Fiscale;
- Documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre Strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente;
- Lettera di dimissione (nel caso in cui provenga da altra struttura sanitaria);
- Impegnativa per il ricovero del Medico curante (nel caso in cui provenga da casa).

Si fa presente che i giorni di ricovero riconosciuti in convenzione dalla Regione Lazio sono, a seconda che si tratti rispettivamente di patologie ortopediche o neurologiche **25 giorni patologie ortopediche; 45 giorni patologie neurologiche.**

Ciascun ospite dovrà portare con sé un corredo personale composto da:

Indumenti

- ALMENO NR. 4 TUTE COMPLETE;
- ALMENO NR. 6 MAGLIE INTIME;
- ALMENO NR. 6 MUTANDE (SE NON PORTATORE DI PANNOLONE);
- ALMENO NR. 6 PAIA DI CALZINI;
- ALMENO NR. 4 PIGIAMI /CAMICIE DA NOTTE;
- ALMENO NR. 4 ASCIUGAMANI GRANDI;
- ALMENO NR. 3 ASCIUGAMANI PICCOLI;
- PANTOFOLE;
- SCARPE DA GINNASTICA SENZA LACCI;

Per l'igiene e la cura della persona:

- SAPONE MANI-VISO;
- DENTIFRICIO E SPAZZOLINO;
- DEODORANTE;
- SALVIETTE UMIDIFICATE;
- PETTINE/SPAZZOLA;
- PASTA FISSAN;

Orari di visita

Le visite sono consentite di norma tutti i giorni dalle ore 14.00 alle ore 16.00. Eventuali deroghe devono essere autorizzate dal Medico responsabile del reparto.

I visitatori sono pregati di mantenere un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli Ospiti. È pertanto opportuno evitare gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito. Ingresso bambini:

Si fa presente che ai sensi della normativa vigente, non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni nei reparti di degenza. Eventuali permessi straordinari di accesso possono essere richiesti al Medico responsabile del reparto e concessi dalla Direzione Sanitaria.

Attualmente in riferimento alla situazione pandemica COVID-19 si consiglia di chiedere in amministrazione le attuali modalità di accesso e le relative procedure per l'accesso degli ospiti e incontri con i familiari.

4.1.1. VITA NEL REPARTO DI NEURO RIABILITAZIONE

Di seguito si descrive la giornata tipo: al Paziente è garantito un servizio continuativo di 24 ore di assistenza medica ed infermieristica

Ore 07:00 - ore 08.30	Assistenza al Paziente di tipo infermieristico e igienico-sanitario
	Colazione
Ore 08,30 - ore 12.00	Attività riabilitativa e valutazione specialistica
Ore 12,00 - ore 13.30	Pranzo
Ore 13,00 - ore 16.00	Attività riabilitativa
Ore 16,00 - ore 18,00	Riposo
Ore 18,00 - ore 19,30	Cena
Ore 19.30 - ore 21.00	Preparazione della notte

4.2. RSA DI MANTENIMENTO DI TIPO A (P.L. NR. 120)

Medico Responsabile: **Dott. Michele Marazza**, Medico Chirurgo - Specialista in Reumatologia;
Infermiere Dirigente: **Maira Mazzitelli**.

La richiesta di ricovero in RSA deve essere presentata alla ASL di residenza (presso il CAD, Centro Assistenza Domiciliare) dell'Assistito tramite domanda da compilare a cura del proprio Medico di Medicina Generale (notizie cliniche) e dell'Assistito o dei familiari (notizie economiche), alla quale vanno allegati:

1. scheda socio-anagrafica;
2. dichiarazione sostitutiva della posizione reddituale;
3. certificazione del Medico di Medicina Generale (o Medico Cure Primarie).

La richiesta può essere ugualmente avanzata:

- DAI SERVIZI SOCIALI DELLA ASL;
- DAL DIRETTORE UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DEL REPARTO OSPEDALIERO PRESSO CUI L'ANZIANO FOSSE RICOVERATO;
- DAI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI RESIDENZA.

Presso la ASL RM 5 (Ufficio Ricoveri - Tivoli via Acquaregna nr. 1 tel. 0774-701114) è curata una lista d'attesa delle Persone valutate per l'ammissione in RSA.

L'inserimento in lista prevede che l'Unità Valutativa Territoriale (UVT) della ASL competente, esaminato il caso: abbia espresso parere favorevole; abbia acquisito, dall'Assistito o dai suoi familiari, l'impegno al pagamento della quota a loro carico; ovvero abbia inviato al Comune di residenza dell'Assistito comunicazione che lo stesso o i suoi familiari non sono in grado di corrispondere in tutto o in parte la quota a loro carico.

Secondo i vigenti Regolamenti Regionali la retta giornaliera della RSA è a carico del Sistema Sanitario Regionale per il 50% (quota di assistenza sanitaria) e per il residuo 50% a carico del Paziente (quota alberghiera pari ad euro 1.800,00) il quale, in base alla sua situazione reddituale (ISEE), può chiedere il contributo del Comune di residenza.

Al momento del ricovero, il Paziente presenterà presso l'Ufficio Accoglienza della Struttura:

- AUTORIZZAZIONE AL RICOVERO, RILASCIATA DALL'UFFICIO RICOVERI DELLA ASL RM 5;
- DOCUMENTO DI IDENTITÀ PERSONALE;
- COPIA DELLA TESSERA SANITARIA E CODICE FISCALE;
- EVENTUALE ESEZIONE DAL PAGAMENTO DEL TICKET SANITARIO;
- EVENTUALE VERBALE DI INVALIDITÀ.

Inoltre saranno richiesti:

- AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI A NORMA DEL D.LGS 196/2003;

Documentazione da presentare al Reparto al momento del ricovero:

- RELAZIONE DEL MEDICO CURANTE E/O LETTERA DI DIMISSIONE SE PROVENIENTE DA ALTRA STRUTTURA SANITARIA;
- COPIA DI ESAMI, CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA IN GENERE, RIGUARDANTI L'ULTIMO ANNO.

Nel caso di terapie in corso, è opportuno fornire un quantitativo di farmaci utili per una settimana, al fine di non interrompere le terapie in atto.

Non possono essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.

Ciascun ospite dovrà portare con sé un corredo personale composto da:

Indumenti

- ALMENO NR. 6 TUTE COMPLETE;
- ALMENO NR. 6 MAGLIE INTIME;
- ALMENO NR. 6 MUTANDE (SE NON PORTATORE DI PANNOLONE);
- ALMENO NR. 6 PAIA DI CALZINI ;
- ALMENO NR. 6 PIGIAMI /CAMICIE DA NOTTE;
- ALMENO NR. 6 ASCIUGAMANI GRANDI;
- ALMENO NR. 6 ASCIUGAMANI PICCOLI;
- PANTOFOLE;
- SCARPE DA GINNASTICA SENZA LACCI;

Per l'igiene e la cura della persona:

- SAPONE MANI-VISO;
- DENTIFRICIO E SPAZZOLINO;
- DEODORANTE;
- SHAMPOO;
- SALVIETTE UMIDIFICATE;
- PETTINE/SPAZZOLA;
- PROFUMO/ACQUA DI COLONIA;
- PASTA FISSAN;

E' in questo Reparto, costituito da 120 posti letto accreditati con il S.S.N. che **Villa Luana** esprime al meglio le proprie caratteristiche alberghiere.

Capace di coniugare permanenze prolungate con l'assistenza offerta da una Struttura Sanitaria altamente specializzata e dotata di tutto il necessario supporto di diagnostica e di attività riabilitative, la R.S.A. di **Villa Luana** assicura un'assistenza di guardia medica e paramedica **24 ore su 24, 7 giorni su 7** e la presenza di Terapisti occupazionali, tutti specializzati, volta a garantire il mantenimento/miglioramento della qualità di vita dei propri ospiti all'interno del Reparto (*disegno, visione e discussione di film, lettura, gite, momenti di intrattenimento e di gioco*). L'assistenza sanitaria, farmaceutica e le prestazioni specialistiche vengono garantite dai competenti servizi delle ASL RM 5, direttamente all'interno della R.S.A. o presso le proprie strutture ospedaliere, con criteri e modalità dalla stessa ASL determinati. La quasi totalità dei farmaci e dei presidi medico chirurgici, ove necessari, vengono assicurati dal S.S.N e prescritti dal Medico Curante del Paziente; eventuali integrazioni non corrisposte dal S.S.N. sono a carico del paziente o fornite direttamente a sua cura, purché consegnate al reparto di degenza nel più breve tempo possibile, al fine di garantire la continuità della somministrazione terapeutica prevista. In caso di grave necessità, dandone immediata comunicazione al familiare deputato per i rapporti con la Struttura, indicato al momento del ricovero, e al Medico curante del Paziente, la Clinica **Villa Luana** assicura il tempestivo trasferimento in una Struttura Ospedaliera pubblica idonea. Durante la prima settimana di soggiorno si procede a una valutazione medico-assistenziale approfondita; l'équipe di Specialisti predisponde un Piano di Assistenza Individuale che tiene conto della capacità di integrazione e inserimento; lo stato di salute dell'Ospite viene continuamente monitorato allo scopo di predisporre una terapia mirata ed efficace. Inizialmente vengono raccolte dal Personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati;

- a) VIENE FISSATA UNA VISITA CON IL MEDICO CURANTE E CON IL MEDICO INTERNO IN MODO DA CONCORDARE TERAPIA E PIANI DI TRATTAMENTO, IN BASE ALLE ESIGENZE E CARATTERISTICHE PSICO - FISICHE DELL'OSPITE;
- b) VIENE PROPOSTO L'INSERIMENTO NEL NUCLEO RITENUTO PIÙ APPROPRIATO.

In caso di esigenze organizzative di Reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli Ospiti, la Direzione si riserva la facoltà di trasferire gli Ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

In caso di dimissione, i dati sensibili raccolti vengono rilasciati soltanto all'interessato e non possono essere diffusi in alcun modo ad altri, ad eccezione di Operatori sanitari, nel rispetto della privacy e della dignità.

LA RSA e' organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale, collegata ad una serie di servizi comuni centralizzati quali la lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli Ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presente le specifiche esigenze.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO.

La permanenza in struttura da parte dell'Ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la rete amicale. La Direzione della Struttura si rende disponibile alla costituzione di un Comitato di Partecipazione. Tale Comitato svolgerà funzioni di verifica dell'applicazione di quanto

previsto dalla presente Carta dei Servizi e affronta, con riunioni periodiche, lo stato generale delle attività in corso. Durante riunioni periodiche con la Direzione verranno analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. E' comunque disponibile in Direzione, per chiunque ne voglia fare uso, un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni Ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta dal Medico, dall'Infermiere, dal Fisioterapista, dalla Coordinatrice, dall'Animatrice, un piano di assistenza individuale (PAI) nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate. Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'Ospite. Il Medico curante verifica e approva il piano. Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con il Paziente interessato, con il familiare di riferimento e/o Curatori o Tutori legali dell'Ospite stesso nonché con i Servizi sociali territoriali competenti. Il Piano di assistenza individuale viene condiviso con l'Ospite, con i Familiari, e/o Amministratore di sostegno e/o legale. Per tutti i Pazienti è **consigliabile portare con sé** gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché informare tempestivamente i Sanitari del Reparto delle terapie farmacologiche in atto.

VISITE ALL'OSPITE

Le visite dei Parenti sono consentite, di norma, tutti i giorni dalle ore 14,00 alle 16,00.

Attualmente in riferimento alla situazione pandemica COVID-19 si consiglia di chiedere in amministrazione le attuali modalità di accesso e le relative procedure per l'accesso degli ospiti e incontri con i familiari.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

Le rette includono i seguenti servizi:

- Assistenza di base ;
 - Assistenza infermieristica;
 - Assistenza medica;
 - Servizio di fisioterapia ;
 - Servizio di animazione;
 - Servizio di ristorazione (prima colazione, pranzo, merenda e cena);
 - Fornitura e lavanderia di tovagliato, federe, lenzuola, coperte e asciugamani ;
- Attrezzature e materiali per le attività didattiche e ricreative;
- Nutrizionista/Dietologo;
 - Fisiatra, Neurologo, Ortopedico, Cardiologo.

LA NOSTRA RSA



Non sapremo mai quanto bene possa fare un sorriso, se hai anche solo un sorriso dentro di te, donalo alle persone che ami.....



I desideri non invecchiano, quasi mai, con l'età...(Battiato)



Nonostante le nostre limitazioni, il nostro dolore fisico, la nostra "lentezza", le nostre "ruote" che ci permettono comunque di andare sempre "avanti"... riusciamo ancora a donare il nostro fare, il tempo che trascorriamo insieme e che è la nostra più grande ricchezza



Con le mani puoi accarezzare, stringere, asciugare le lacrime, abbracciare. Che Bello avere Mani e Cuore.....

4.3. VIVERE NELLA RSA

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per organizzare una visita conoscitiva della Struttura e per fornire tutte le informazioni necessarie.

Il colloquio iniziale con l'Utente ha l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni che favoriscano l'inserimento in base alle esigenze individuali.

Il primo passo in tale direzione è la richiesta di sottoscrizione della domanda di ingresso, non vincolante, ma necessaria per l'inserimento nella lista di attesa; per i richiedenti assistiti dal Rappresentante legale la procedura verrà sottoscritta da questi ultimi.

La Direzione della Struttura costituisce il lo snodo principale a cui possono fare riferimento i familiari autorizzati e i rappresentanti legali per ogni esigenza, rimanendo a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari.

Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

4.4. RSA VILLA LUANA - GIORNATA TIPO

Dalle ore 7,00 alle 9,30	L' Ospite viene alzato, viene effettuata l' igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l' Ospite non allettato, a minima responsività o con malattie degenerative viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione
Dalle ore 9,30 alle 11,30	Attività di animazione (laboratori creativi); fisioterapia individuale in palestra o al piano, ginnastica di gruppo psicomotoria; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell' incontinenza; idratazione; assistenza spirituale; uscita sul territorio con integrazione nel tessuto sociale come da programma.
Dalle ore 11,45 alle 13,30	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli Ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all' alimentazione; somministrazione terapia.
Dalle ore 13,00 alle 14,00	Mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; eventuale riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l' arco del pomeriggio in funzione di particolari ragioni sanitarie e/o su necessità individuale di singoli ospiti.
Dalle ore 14,00 alle 17,30	Attività di animazione: laboratorio creativo, merenda, visione film, opere liriche e teatrali; lettura quotidiani con conversazione guidata su fatti d'attualità; attività ludiche; riabilitazione cognitiva; gruppo cognitivo ; trattamenti individuali. idratazione; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; servizi di parrucchiere e pedicure come da programmi; assistenza religiosa e funzione religiosa settimanale, feste dei compleanni e a tema e uscite sul territorio come da programmi
Dalle ore 17,30 alle 18,00	Igiene personale; l' Ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena
Dalle ore 18,00 alle 19,30	Cena; assistenza agli Ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all' alimentazione; somministrazione della terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia
Dalle ore 19,30 alle 21,00	L' Ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto
Dalle ore 21,00 alle ore 7,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilizzazione a letto secondo il piano di posizionamento previsto.

La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione della Struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli Utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

5. OFFERTA ASSISTENZIALE E ATTIVITA' DEI REPARTI "IN REGIME DI RICOVERO" E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO IN REGIME PRIVATISTICO

5.1.1. DEGENZA PER ACUTI

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

REPARTO DI CHIRURGIA

CHIRURGIA 15 p.l. + 1 di isolamento

Responsabile: **Dott. Michele Marazza**

Il Dipartimento svolge attività rivolta alla Chirurgia Generale. Dispone di un completo gruppo operatorio, composto di due distinte sale operatorie più quattro postazioni risveglio complete dei necessari monitoraggi.

REPARTO DI MEDICINA GENERALE

MEDICINA 15 p.l. + 1 di isolamento

Il Reparto di Medicina Interna svolge attività di diagnostica e terapia nel campo della Medicina Generale ed è supportato dai servizi di Diagnostica, dal Centro di Riabilitazione Neuromotoria e dal reparto di Chirurgia, presenti all'interno della Struttura.

Modalità d'ingresso:

E' sufficiente una richiesta del Medico di Base (*a il medico curante anche privato*) in cui deve essere chiaramente indicata la motivazione della richiesta del ricovero (*diagnosi e reparto di degenza richiesto*). La Direzione Sanitaria della Casa di Cura valuterà la richiesta anche in **considerazione della disponibilità di posti letto** e provvederà a dare comunicazione sulla eventuale possibilità di ricovero.

In attesa del ricovero

All'atto della richiesta di ricovero, conformemente alla disponibilità di posto letto, sarà comunicato se è possibile un ricovero immediato o se sarà necessario attendere che si liberi un posto letto nel reparto di degenza richiesto. In caso di momentanea indisponibilità, la prenotazione sarà inserita in un apposito registro. Non appena un posto letto si renderà disponibile, il Personale della Casa di Cura provvederà a contattare il richiedente con la massima sollecitudine.

5.1.2. RIABILITAZIONE NEURO-MOTORIA COD. 56

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Responsabile: **Dott.ssa Vincenzo Saraceni**

Infermiere coordinatore: **Antonella Aratari**

E' sufficiente una richiesta del Medico di Base (*a il medico curante anche privato*) in cui deve essere chiaramente indicata la motivazione della richiesta del ricovero. *Il Medico Responsabile di reparto* valuterà la richiesta anche in **considerazione della disponibilità di posti letto** e provvederà a dare comunicazione sulla eventuale possibilità di ricovero.

Documentazione da esibire al momento del ricovero

- richiesta di ricovero;
- un documento d'identità in corso di validità;
- codice fiscale o *tessera sanitaria*;
- eventuali esenzioni;
- fotocopia di un documento valido della Persona che ha sottoscritto la "Dichiarazione di impegno".

Per indumenti e materiali personali vedere regime riabilitazione in convenzione.

Orari di visita in regime privatistico

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 14.00 alle ore 16.00 . Eventuali deroghe devono essere autorizzate dal Medico responsabile del reparto.

I visitatori sono pregati di mantenere un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli Ospiti. È pertanto opportuno evitare gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito. Ingresso bambini:

Si fa presente che ai sensi della normativa vigente, non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni nei reparti di degenza. Eventuali permessi straordinari di accesso possono essere richiesti al Medico responsabile del reparto e concessi dalla Direzione Sanitaria.

Attualmente in riferimento alla situazione pandemica COVID-19 si consiglia di chiedere in amministrazione le attuali modalità di accesso e le relative procedure per l'accesso degli ospiti e incontri con i familiari.

6. SERVIZI ALBERGHIERI DELLA CASA DI CURA E DELLA RSA

CAMERE

La Struttura è dotata di camere singole, doppie, triple e quaduple, tutte corredate da servizi igienici autonomi, letto regolabile, TV con telecomando e telefono.

USO DEL TELEFONO

L'uso del telefono è gratuito in ricezione. Per effettuare chiamate esterne è sufficiente contattare il centralino, digitando il n. 9, e richiedere il numero di telefono con cui si desidera comunicare: il costo delle chiamate verrà addebitato sul conto.

Per chiamare dall'esterno, senza passare attraverso il centralino (06957381), direttamente la camera di degenza, senza passare dal centralino, sarà sufficiente chiamare il numero: 06-95738 e il numero di posto letto del paziente (Es. se il paziente fosse ricoverato al posto letto 293, il numero da chiamare dall'esterno sarebbe: 06-95738293)

SERVIZI ACCESSORI

- SERVIZIO DI BARBIERE - PARRUCCHIERE
- SERVIZIO DI LAVANDERIA ESTERNO
- SERVIZIO DI PEDICURE CURATIVO

Il Personale del Servizio Accoglienza è a disposizione degli Ospiti per fornire informazioni sui suddetti servizi e i relativi costi.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è di norma prestata da un Sacerdote; al quarto piano della Struttura è a disposizione degli ospiti la Cappella. **La Santa Messa è celebrata tutte le domeniche**, in occasione delle principali ricorrenze cattoliche e supportata da organismi di volontariato. Gli Ospiti di altra confessione religiosa che desiderino l'assistenza di Ministri del loro culto, possono segnalare la richiesta allo sportello Servizio Accoglienza al momento del loro ricovero;

La Clinica Villa Luana si farà carico di contattare, ove possibile, le competenti Autorità Religiose.

Di norma sono presenti nella Struttura:

Bar - Ristorante

E' a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari un servizio di Bar e Ristorante al piano terra della Struttura. Il servizio Bar osserva il seguente orario: tutti i giorni, dalle ore 6.30 alle ore 17,00.

Presso la Reception sono inoltre sempre a disposizione distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack.

Giornali e riviste

È possibile acquistare quotidiani e riviste presso il Bar della Casa di Cura.

Pasti

Offriamo cibi il più possibile gradevoli puntando sulla qualità e sulla varietà. I pasti vengono serviti in camera o nel locale apposito, osservando i seguenti orari:

Colazione ore 7,15- Pranzo ore 12,00 Merenda ore 15,00 - Cena ore 18,00

Il menù giornaliero, che prevede piatti tradizionali e qualche novità, segue ritmi stagionali, varia ogni settimana e si ripete con cadenza mensile, al fine di rendere i pasti il meno ripetitivi possibile. Sono assicurate ai pazienti le diete speciali proposte dai Sanitari, elaborate e controllate dal servizio dietetico della Struttura.

Il personale della Casa di Cura è a disposizione per offrire assistenza agli ospiti che abbiano difficoltà ad alimentarsi autonomamente.

Guasti

In caso di cattivo funzionamento degli accessori di sicurezza e cortesia (*telefono, tv, campanello...*) si potrà contattare il Personale del piano che provvederà ad inviare l'assistenza tecnica necessaria.

Pulizia

Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, chiediamo cortesemente di **riporre la biancheria e i propri oggetti personali** nell'armadietto e/o nel comodino assegnati. Ricordiamo inoltre che non è possibile:

Tenere in camera piante o fiori

(se non eccezionalmente autorizzate dal Caposala del reparto)

-Introdurre animali

Oggetti di valore

E' preferibile non lasciare incustoditi denaro e oggetti di valore. Non è possibile chiederne la custodia presso l'Amministrazione. Si consiglia quindi di trattenere solamente la quantità di denaro strettamente necessaria per le piccole occorrenze quotidiane.

Procedure in caso di incendio

Il nostro personale è stato opportunamente addestrato a intervenire in caso di incendio. Su ogni piano della Struttura sono presenti le norme di antinfortunistica e antincendio da rispettare in caso di necessità. **Se ne raccomanda la preventiva lettura.**

Parcheggi

Sono a disposizione degli Ospiti e dei loro visitatori parcheggi gratuiti.

Fumo

Ricordiamo agli ospiti visitatori e maestranze che all'interno di qualsiasi ambiente della Casa di Cura è severamente vietato fumare.

Permessi orari

Di norma agli Ospiti, compatibilmente alle loro condizioni cliniche, può essere consentito di assentarsi (nelle ore diurne) dal reparto, eventualmente accompagnati da un familiare. La richiesta di permesso deve essere presentata al caposala del reparto con almeno 24 ore di anticipo, mediante compilazione di un apposito modulo da essa/o stessa/o fornito.

Il rilascio del permesso è in ogni caso subordinato al parere favorevole del Sanitario responsabile.

Il permesso di pernottamento al di fuori della Struttura è concesso solo in casi del tutto eccezionali dalla Direzione Sanitaria.

Per gli Ospiti del reparto di R.S.A, il permesso di pernottamento è concesso previo parere favorevole del Medico responsabile con comunicazione alla ASL RM 5. Per questo motivo il permesso deve essere richiesto con almeno 72 ore (3 giorni) di anticipo rispetto al bisogno.

7. OFFERTA ATTIVITA' AMBULATORIALE E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO IN ACCREDITAMENTO

7.1.1. SERVIZIO DI EMODIALISI : P.L. NR. 10

Direttore Sanitario: **Dott. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Dott. Errico Bordoni** Medico Chirurgo - Specialista in Nefrologia

Capo Sala: **Marco Palma**

Trattamenti svolti su su 2 turni:

I° TURNO 7,30/11,30

II° TURNO 12,30/16,30

Le Sale di cui si compone sono ampie, luminose e dotate di ogni confort, dalla climatizzazione degli ambienti, agli apparecchi televisivi presenti per ogni postazione. La qualità dei trattamenti offerti in ogni seduta è senza dubbio di alto profilo: il Personale medico e paramedico, altamente specializzato oltre che efficiente e disponibile, vanta lunghi anni di esperienza nel campo dialitico e tutte le unità di trattamento rene sono nuove, di ultima generazione e complete di emodialfiltrazione Il congiungimento dell' ambulatorio alla Casa di Cura costituisce, per il Paziente affetto da patologia nefrologica, altro **elemento di garanzia e sicurezza**, nel caso dovessero insorgere delle complicazioni. Possono accedere all'ambulatorio di Emodialisi sia i **pazienti esterni ambulatoriali**, (per i quali è disponibile un **servizio di trasporto dedicato**, a cura della Struttura e **totalmente gratuito**, che copre ampiamente il territorio circostante) sia i **pazienti interni ricoverati**. Ogni seduta ha una durata di circa 4 ore. L'ambulatorio è sempre aperto, anche nel mese di Agosto. Le **prestazioni ambulatoriali** vengono **fornite gratuitamente** a tutti gli aventi diritto, **dietro presentazione di impegnativa ASL**. Per potervi accedere l'utente viene invitato a prendere contatto con il Medico responsabile dell'ambulatorio, il quale provvederà a fissare un primo appuntamento. Il giorno concordato il Paziente dovrà presentarsi portando con sé la **propria documentazione sanitaria aggiornata** (esami e accertamenti diagnostici già eseguiti, eventuali precedenti cartelle cliniche), presa visione della quale verranno stabilite le modalità di **trattamento emodialitico** più adatte.

7.1.2. AMBULATORIO DI RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)

Direttore Sanitario: **Dott. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Dott. Saverio Giuliani** Medico Chirurgo - Specialista in Radiologia

Le apparecchiature di cui **Villa Luana** si avvale per l'esecuzione di questo tipo di esame diagnostico, sono di due tipi: L'apparecchiatura Esaote/Airis per il **total body** è completamente **"aperta"** e può tranquillamente essere utilizzata anche da pazienti che soffrono di claustrofobia (*a differenza della maggioranza delle apparecchiature in uso nel mercato della nostra regione*): l'esame richiede, per la sua esecuzione, una media di mezz'ora ed è possibile effettuarla, invece, utilizzata esclusivamente per gli esami di **R.M.A. - Risonanza Magnetica Articolare** - sulle articolazioni; l'esame richiede, per la sua esecuzione, una media di 40 minuti.

Tali esami non sono praticabili su pazienti portatori di pace-maker, impianti cocleari (apparecchi acustici impiantati nell'orecchio in modo permanente) e protesi in metallo applicate prima del 1996 o comunque che non siano in titanio, le uniche consentite, purché non presenti nella zona da sottoporre ad esame; inoltre sono sconsigliati durante il primo trimestre di gravidanza.

La continuità del servizio, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00, sei giorni su sette, ci consente di garantire una lista di attesa di circa un mese per gli esami in convenzione e di 2-3 giorni per gli esami in regime privatistico.

Modalità di prenotazione

E' necessario prenotare l'esame tramite il servizio telefonico di accettazione 06-9573811 (lunedì/sabato dalle ore 8,00 alle 18,00) e presentarsi il giorno concordato con almeno 20 minuti di anticipo rispetto all'orario stabilito per l'esecuzione dell' esame.

Per prenotare un esame è necessaria la prescrizione del Medico curante che specifichi in modo chiaro il tipo di indagine richiesto e l'ipotesi diagnostica.

Il Personale addetto è a disposizione tutti i giorni, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00, al numero: 06-9573811

Modalità di esecuzione

il giorno dell'esame il Paziente sarà inizialmente indirizzato presso gli Uffici dell' Accettazione dove Dovrà **presentare la seguente documentazione**

- La richiesta del Medico o l'impegnativa della ASL, (a seconda che si tratti
- rispettivamente di un esame a pagamento o in convenzione);

- Un documento di identità valido;
- Libretto Sanitario;
- Codice fiscale o Tessera sanitaria;
- Eventuali analoghi esami diagnostici eseguiti in precedenza.

Sarà invitato a firmare:

L'informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003

Il modulo per il consenso informato al trattamento dei dati personali, identificativi e sensibili (nome, cognome ecc...)

Una volta registrato, il Paziente verrà fatto accomodare in sala di attesa fino al momento dell'esecuzione dell'esame. Si ricorda che per questo tipo di indagini è necessario spogliarsi di tutti quegli oggetti che possono interferire sul corretto funzionamento dei macchinari impiegati (orologio, bancomat, anelli etc....) e che potranno essere depositati negli appositi armadietti di custodia posti all'interno del Dipartimento.

Consegna dei referti:

I referti saranno consegnati **entro un massimo di 6 giorni** dall'esecuzione dell'esame ad eccezione degli esami a carattere d'urgenza che **verranno rilasciati immediatamente**.

7.1.3. AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Direttore Sanitario: **Dott. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Prof. Vincenzo Saraceni** Medico Chirurgo - Specialista in Fisiatria

Attività:

- Manipolazioni vertebrali
- Elettrostimolazioni
- Ultrasuoni
- Laserterapia
- Tecarterapia
- Onde d'urto
- Magnetoterapia
- Miofibrolisi
- Massoterapia (drenante, linfodrenante, decontratturante)
- Kinesiterapia
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione sportiva specifica
- Kinesiotaping
- Bendaggi funzionali

ORARI DI APERTURA :

L'ambulatorio è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.30 alle ore 16.00

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8.30 alle ore 18.00 presso la reception, ovvero telefonicamente al N.069573811.

Il Paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il Personale è classificato in Medico, Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Terapista del Linguaggio, Assistenti Sociali, Personale ausiliario, Personale amministrativo.

Il Direttore Sanitario sovrintende all'operato di tutti i Medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il Personale di segreteria svolge attività di accoglienza, informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo.

L'Amministratore Unico è il legale rappresentante della Struttura.

7.1.4. LABORATORIO DI ANALISI CHIMICHE E CLINICHE

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;
Direttore di Laboratorio: **Dott.ssa Mariella Rischia** Biologa

Questo Dipartimento è dotato di apparecchiature di ultima generazione collegate in rete al sistema informatico centrale, in grado di ottimizzare ogni fase, dall'accettazione del Paziente, all'esecuzione dell'esame, alla refertazione.

Esegue le seguenti analisi:

- Chimica Clinica
- Sierologia
- Batteriologia
- Ematologia-Immunoematologia-Coagulazione
- Allergologia
- Endocrinologia
- Breath Test

I prelievi sono eseguiti dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 10,00 **presso la Sala prelievi**, senza necessità di appuntamento.

Alcuni esami richiedono una preparazione particolare. Si consiglia, pertanto, di prendere contatto anticipatamente con il Laboratorio dove personale qualificato è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie. I referti per i principali esami di routine sono **consegnati entro le 24 ore**; per gli esami più complessi, che richiedono particolari colture, occorrono dai 3 ai 7 giorni

All'interno della Casa di Cura è, inoltre, possibile eseguire privatamente, se non convenzionate, **consulenze specialistiche e indagini di laboratorio e strumentali**: i relativi costi possono essere richiesti presso gli Uffici amministrativi e l'eventuale domanda, con espressa dichiarazione di accettazione della spesa, deve essere presentata all'Infermiere dirigente, Responsabile del reparto, o direttamente presso lo Sportello amministrativo *preposto al rilascio della cartella clinica ed esami clinici*

7.1.5. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;
Medico Responsabile: **Dott. Saverio Giuliani** Medico Chirurgo - Specialista in Radiologia

- Radiologia tradizionale
- TAC
- Mammografia
- Ecografia
- Moc

Il Dipartimento, posto al piano terreno, comprende, oltre alla **Radiologia Tradizionale** e alla **Mammografia low-dose** (bassa radiazione), i servizi di **Ecografia, Eco Color Doppler ed Eco Cardiografia**, mono e bi-dimensionale, e un Reparto di Tomografia Assiale Computerizzata (TAC).

Modalità di prenotazione

E' necessario prenotare l'esame tramite il servizio telefonico di accettazione 06-9573811 (lunedì/sabato dalle ore 8,00 alle 18,00) e presentarsi il giorno concordato con almeno 20 minuti di anticipo rispetto all'orario stabilito per l'esecuzione dell'esame. Per prenotare un' esame è necessaria la prescrizione del Medico curante che specifichi in modo chiaro il tipo di indagine richiesto e l'ipotesi diagnostica.

Modalità di esecuzione

Il giorno dell'esame il Paziente sarà inizialmente indirizzato presso gli Uffici dell' Accettazione dove dovrà presentare la seguente documentazione:

- La richiesta del Medico;
- Un documento di identità valido;
- Libretto Sanitario
- CODICE FISCALE O TESSERA SANITARIA

Eventuali analoghi esami diagnostici eseguiti in precedenza.

Sarà invitato a firmare:

- L'informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003
- Il modulo consenso informato al trattamento dei dati personali, identificativi e sensibili (nome, cognome ecc...)

Una volta registrato, il Paziente verrà fatto accomodare in Sala di attesa fino al momento dell'esecuzione dell'esame. Si ricorda che per questo tipo di indagini è necessario spogliarsi di tutti quegli oggetti che possono interferire sul corretto funzionamento dei macchinari impiegati (orologio, bancomat, anelli etc....) e che potranno essere depositati negli appositi armadietti di custodia posti all'interno del Dipartimento.

Consegna dei referti

I referti saranno consegnati entro un massimo di 2 giorni dall'esecuzione dell'esame ad eccezione degli esami a carattere d'urgenza che verranno rilasciati immediatamente.

VISITE SPECIALISTICHE SEGUENTI BRANCHE:

- Gastroenterologia
- Otorinolaringoiatria
- Diabetologia
- Cardiologia:
- Endocrinologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Ginecologia
- Nefrologia
- Dermatologia
- Neurologia
-

Modalità di prenotazione

E' necessario prenotare la visita tramite il servizio telefonico di accettazione 06-9573811 lunedì/sabato dalle ore 8,00 alle 18,00

8. DIRITTI DEGLI OSPITI

Promuovere la salute dei singoli significa raggiungere l'eguaglianza sostanziale di tutti e si realizza nell'abbattimento delle differenze di trattamento, a prescindere dalle condizioni sociali, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse.

Questo implica:

- A. un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita.
- B. la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

In quest'ottica la Carta dei Servizi si pone in linea con il dettato Costituzionale e tutto l'ordinamento giuridico, specialmente per gli Anziani e le fasce più vulnerabili della società, così come evidenziato nella premessa.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

8.1. DIRITTO DI SCELTA DELLA CURA

La Clinica Villa Luana assicura, nell'ambito del rapporto di fiducia Medico-Paziente, il diritto del malato a scegliere tra i sanitari in servizio quello che meglio risponde per sensibilità e carattere alle proprie esigenze.

E' dovere del Personale della Casa di Cura e, al tempo stesso, diritto del Paziente, un'informazione corretta ed esauriente circa la propria patologia e le scelte terapeutiche ritenute più appropriate per essa.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o
--	---

	riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

8.2. DIRITTO DI SCELTA DELLA STRUTTURA

Qualunque Ospite, sia in regime privato sia convenzionato, cioè per il quale sia stato deliberato un contributo pubblico, ha facoltà di scegliere, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce nel rispetto della normativa vigente.

9. DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

L'elenco del Personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la Direzione della Struttura. Il Personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale; sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività. Al Personale è rivolto un percorso mirato di Formazione/Informazione sulla sicurezza, la prevenzione dei rischi per la salute e ambientali di uomini e donne, che lavorano nelle nostre strutture.

9.1. RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli Ospiti, La RSA ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il Personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi Operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli Ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Le colorazioni sono le seguenti:

INFERMIERE PROFESSIONALE	PANTOLONE E CASACCA BIANCA
ADDETTA ALL'ASSISTENZA	PANTOLONE CELESTE E CASACCA BIANCA
SERVIZI GENERALI	PANTOLONE AZZURRO E CASACCA BIANCA
FISIOTERAPIA	PANTOLONE VERDE E CASACCA BIANCA
TERAPIA OCCUPAZIONALE	PANTOLONE VIOLA E CASACCA BIANCA
CUCINA	PANTALONE BIANCO E MAGLIETTA BIANCA
MANUTENZIONE	TUTA BLU

10. ASPETTI ECONOMICI

Deposito cauzionale

All'atto del ricovero sarà richiesto a tutti i pazienti, con eccezione di quelli della Riabilitazione Neuromotoria, un deposito cauzionale il cui ammontare sarà comunicato dal Personale del Servizio Accettazione.

RSA: i servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. Salvo diversa previsione in convenzione, la quota utente giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti regionali. Sono accolti in regime accreditato gli Ospiti non autosufficienti o disabili per i quali la ASL competente abbia rilasciato l'impegnativa sanitaria nominativa. La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite. La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.

La retta giornaliera applicata è così composta:

- QUOTA SANITARIA: CONTRIBUTO GIORNALIERO VERSATO DALLA A.S.L. ALLA STRUTTURA CONVENZIONATA PER I CITTADINI NON AUTOSUFFICIENTI. GLI AGGIORNAMENTI A CARICO DELLA A.S.L. SONO DETERMINATI TRAMITE APPOSITA DELIBERA.
- CONTRIBUTO SOCIALE: È DETERMINATO DALLA SOCIETÀ DELLA SALUTE COMPETENTE O DAL COMUNE DI RESIDENZA DELL'OSPITE, CON APPOSITA DELIBERA A VALERE SUI FONDI SOCIALI NEI CASI PREVISTI DALLA LEGGE E IN BASE ALLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI, FORMALIZZATO IN UN'IMPEGNATIVA DELIBERATA DALL'ENTE MEDESIMO.
- QUOTA A CARICO DELL'OSPITE: È LA QUOTA GIORNALIERA DOVUTA DALL'OSPITE O DAL CONTRAENTE. EVENTUALI AGGIORNAMENTI O VARIAZIONI IMPOSTE O DEFINITE DAGLI ENTI COMPETENTI POSSONO AVERE ANCHE EFFICACIA RETROATTIVA.
- SERVIZI EXTRA E NON COMPRESI: SONO I SERVIZI NON COMPRESI IN CONVENZIONE E VENGONO EROGATI A RICHIESTA DELL'OSPITE O DEL CONTRAENTE. I PREZZI DEI SERVIZI EXTRA CUI L'OSPITE ADERISCE SONO CALCOLATI A GIORNATA DI PERMANENZA IN STRUTTURA E A QUANTITÀ. EVENTUALI VARIAZIONI SONO COMUNICATE ALL'OSPITE O AL CONTRAENTE TRAMITE RACCOMANDATA A/R O A MANI. I CONTRIBUTI SOCIALI SONO AGGIORNATI PERIODICAMENTE CON DELIBERA ADOTTATA DAGLI ENTI PREPOSTI. L'OSPITE È TENUTO A CORRISPONDERE TALI IMPORTI AGGIORNATI NEI TERMINI RIPORTATI NELLA DELIBERA CHE FISSA LA DECORRENZA DEGLI STESSI CHE PUÒ AVERE ANCHE EFFETTO RETROATTIVO.

Modalità di pagamento

- QUOTA UTENTE ACCREDITATO: FATTURAZIONE MENSILE CON PAGAMENTO
- RETTA GIORNALIERA: FATTURAZIONE MENSILE CON PAGAMENTO ANTICIPATO ENTRO IL GIORNO 5 DEL MESE IN CORSO RISPETTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.
- QUOTA SANITARIA: FATTURAZIONE MENSILE POSTICIPATA CON PAGAMENTO A 60 GIORNI COME DA NORMATIVA VIGENTE.
- CONTRIBUTO SOCIALE: FATTURAZIONE MENSILE POSTICIPATA CON PAGAMENTO A 60 GIORNI COME DA NORMATIVA VIGENTE

Termini e modalità di pagamento

La retta giornaliera, ove dovuta, prevede, oltre alle prestazioni di carattere alberghiero, il servizio di Guardia medica e l'esecuzione di alcune fondamentali indagini diagnostiche al momento del ricovero (*Rx torace, elettrocardiogramma, esami ematologici di base*); della necessità di altre successive indagini e/o consulenze, sarà data previa comunicazione al paziente e/o ai suoi familiari per ottenere la relativa autorizzazione all'esecuzione: il costo dell'esame può essere richiesto presso gli Uffici amministrativi.

Per i Pazienti soggetti a trattamento dialitico e per quelli ricoverati nel reparto di Riabilitazione Neuromotoria, gli esami diagnostici sono totalmente gratuiti. **Per i Pazienti il cui ricovero ecceda la durata di un mese**, il saldo delle competenze della clinica, ove dovute, deve essere corrisposto presso gli Uffici dell'Amministrazione **entro il giorno 10 di ogni mese**.

E possibile pagare le prestazioni in uno dei seguenti modi:

- CONTANTI
- PAGO BANCOMAT
- CARTA DI CREDITO: VISA/VISA ELECTRON/MAESTRO/MASTERCARD/CARTA SI/DINERS CLUB
- ASSEGNI

Per carta di credito ed assegni dovrà essere esibito un documento personale di riconoscimento.

11. TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della vigente normativa, è garantita a tutti gli Ospiti una scrupolosa tutela della privacy.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il questionario sulla soddisfazione del Paziente una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione. Periodicamente il titolare della struttura, assieme ai suoi collaboratori, verifica le informazioni al fine di prendere decisioni per il miglioramento del servizio al paziente.

La dimissione

La data di dimissione è concordata con il Medico del reparto con almeno due giorni di anticipo. Invitiamo ad avvisare tempestivamente i propri familiari al fine di organizzare l'uscita. Durante la consueta **visita medica del mattino**, sarà consegnata una busta contenente la **comunicazione delle dimissioni** e le indicazioni per eseguire correttamente la terapia di mantenimento sotto il controllo del proprio Medico curante. Nel lasciare la stanza si raccomanda di ritirare tutta la **documentazione clinica personale** consegnata al momento del ricovero, di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le **pratiche amministrative di dimissione** presso lo sportello Servizio amministrativo. Nell'ipotesi in cui il Paziente chiedesse di essere **dimesso "contro il parere dei Medici"**, dovrà obbligatoriamente sottoscrivere un'apposita dichiarazione, riportata sul diario sanitario della Cartella Clinica, che solleva la Casa di Cura da ogni responsabilità conseguente alla sua decisione.

Rilascio della cartella clinica e/o referti medici-diagnostici

Copia conforme della Cartella clinica, autenticata dal Direttore Sanitario, è rilasciata in seguito a **richiesta autografa del Paziente** stesso o di un suo familiare che ne abbia titolo e, al pagamento di 15€, da presentare allo sportello Amministrativo; la richiesta della Cartella clinica può essere inoltrata anche via fax allegando una copia del documento personale. **La documentazione richiesta è rilasciata entro sette giorni** e può essere inviata dalla Casa di Cura, in contrassegno tramite il servizio postale con addebito delle spese, direttamente al domicilio del Paziente: il costo per questo servizio è di 10€ da aggiungere al costo della copia della Cartella, per un totale dunque, di 25€. Per i degenti non ancora maggiorenni o sottoposti a tutela, il ritiro può essere effettuato dal genitore o dal tutore; per tutti gli altri il ritiro è consentito anche da terza persona, purché **munita di apposita delega**, con allegata copia del documento valido del delegante.

I referti di indagini eseguite ambulatorialmente potranno essere consegnati unicamente all'interessato o a persona da lui espressamente delegata o, ancora, su richiesta, potranno essere spediti al domicilio del Paziente, con addebito delle spese: il costo per questo servizio è di 30€

12. RECLAMI

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

La Direzione è disponibile a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni ,i suggerimenti o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide agli Ospiti/Utenti e a chiarire la sua posizione rispetto a disfunzioni o a disagi manifestati al fine di intraprendere tutte le iniziative idonee per fronteggiare criticità emerse e generare un processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti. L'Ospite, o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo di segnalazione , a sua disposizione presso la Direzione o presso il competente Ufficio amministrativo preposto all'accoglienza.. Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

I reclami possono essere presentati mediante:

- **Compilazione di un apposito modulo** distribuito presso la Casa di Cura e indirizzato al Responsabile del Sistema Qualità, da introdurre nell'apposito raccoglitore posto nella hall;
- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Responsabile del Sistema Qualità;
- Segnalazione telefonica o inoltrata tramite fax all'attenzione del Responsabile del Sistema Qualità
- **Colloquio** con il Responsabile del Sistema Qualità

Le segnalazioni ,inerenti criticità rilevate, dovranno essere presentate , nei modi sopraindicati, entro 15 giorni.

La Direzione, a sua volta, provvederà a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

13. CONTATTI E ACCESSIBILITA'

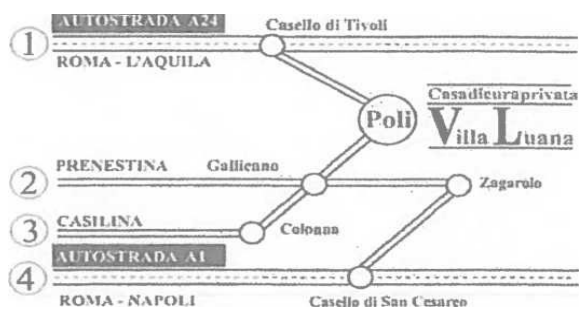
La Struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Indirizzo: Via Tivoli 66 Poli (Rm)

• Telefono: 06 -9573811 • Fax: 06-9551318

•E-mail: gesait@legalmail.it • Sito internet: www.villaluana.it

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI



La Casa di Cura **Villa Luana** si trova in Via Tivoli, 66 a Poli, in provincia di Roma, ed è possibile raggiungerla servendosi del servizio di pullman gestito dalle Autolinee CO.TRA.L. sui percorsi:

da ROMA: Stazione Ponte Mammolo (Via Tiburtina-Capolinea Metro linea **B**). linea CO.TRA.L. GALLICANO - POLI

da TIVOLI: Largo G. Saragat, linea SAN GREGORIO - CASAPE - POLI - GALLICANO - PALESTRINA.

I relativi orari possono essere consultati presso la Reception della Casa di Cura o sul nostro sito internet: www.villaluana.it.

Per tutti coloro che invece intendano raggiungere **Villa Luana** con mezzi propri, queste sono le strade che è possibile percorrere:

1. Autostrada A24 Roma - L'Aquila uscire al casello di Tivoli, svoltare a sinistra direzione Palestrina, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).
2. Strada Statale SS8 Prenestina procedere per Galliano nel Lazio, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).
3. Strada Statale SS6 Casilina, procedere per Colonna, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).
4. Autostrada Roma - Napoli uscire al casello di San Cesareo, procedere per Zagarolo, Galliano nel Lazio, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).