



## CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Con questo documento intendiamo illustrare le diverse attività, i servizi offerti e gli impegni assunti per poterLe garantire elevati livelli di qualità nella cura della Sua salute.

La Casa di Cura poli-specialistica Villa S. Anna è un centro diagnostico-terapeutico di alto livello, aderente all'AIOP - Associazione Italiana Ospedalità Privata, operante nel contesto del Servizio Sanitario Pubblico così come nel settore privato.

### **Missione e principi di politica aziendale**

La missione aziendale che ispira l'operato della Casa di Cura Villa S. Anna si fonda su una politica della qualità che ha come obiettivo la salvaguardia della salute.

L'obiettivo di garantire risultati clinici ottimali in un contesto a misura d'uomo si concretizza in un costante coinvolgimento di tutto il personale attraverso misure di informazione e di responsabilizzazione.

In particolare:

<u>Informazione</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'utente è informato chiaramente ed adeguatamente in relazione al suo stato di salute, alle terapie consigliate e ai possibili rischi e conseguenze del trattamento propostogli, tramite l'utilizzo del 'consenso informato', al fine di essere in grado di operare una decisione adeguata e consapevole sulla propria salute.</li><li>- Il servizio di accettazione rapida ed efficiente, sensibile alle esigenze dell'utente, riduce al minimo i tempi di attesa e garantisce interlocutori competenti per qualsiasi informazione o reclamo, sempre nel rispetto della <i>privacy</i>.</li><li>- È in funzione un'apposita casella di posta informativa che consente di veicolare la richiesta nella maniera più rapida ed efficiente al fine di ricevere tutte le informazioni nel minor tempo possibile.</li></ul>
<u>Alta professionalità</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'<i>equipe</i> sanitaria della Casa di Cura Villa S. Anna è impegnata ed istruita a valorizzare i rapporti interpersonali volti ad assicurare la totale disponibilità al dialogo e coinvolge l'utente nella valutazione dei bisogni assistenziali nel completo rispetto delle sue scelte.</li><li>- Formazione e aggiornamento continuo sono obiettivi primari della struttura. La Casa di Cura Villa S. Anna supporta infatti la formazione della propria <i>equipe</i> sanitaria organizzando con cadenza periodica corsi interni ed incoraggiando la partecipazione ad attività formative esterne.</li><li>- Obiettivo della Casa di Cura è istruire tutto il personale alla massima gentilezza e disponibilità, affinché il paziente venga assistito e curato senza discriminazioni, nel rispetto assoluto e rigoroso della propria dignità e della propria <i>privacy</i>.</li></ul>
<u>Partecipazione</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Al fine di migliorare costantemente i rapporti di comunicazione con i clienti, la Casa di Cura ha predisposto un questionario ove i pazienti possono indicare se la qualità del servizio risponde alle proprie esigenze ed aspettative, nonché segnalare suggerimenti per migliorarlo. Inoltre è stata istituita un'apposita sezione "segnalazioni/reclami" sul sito <i>web</i> dove l'utente può inviare la sua richiesta di chiarimenti o il suo reclamo, ricevendo risposta garantita entro le 48 ore.</li></ul>

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	1	11



<u>Miglioramento continuo</u>	<p>- Il programma di ottimizzazione dei servizi e dello standard qualitativo della Casa di Cura Villa S. Anna prevede una riunione settimanale tra i medici del reparto di medicina ed una riunione mensile tra tutti gli specialisti del reparto di medicina e chirurgia, finalizzate alla discussione dei casi più complessi e delle modalità seguite per ottimizzare la terapia.</p> <p>- Il personale medico della Casa di Cura discute a scadenze fisse circa la dotazione tecnologica della struttura, valutandone l'adeguatezza e proponendo eventuali adattamenti.</p>
<u>Certificazione ISO 9001</u>	<p>Il Reparto di Degenza e Riabilitazione nonché il Laboratorio Analisi e Centro Prelievi della Casa di Cura Villa S. Anna, hanno ottenuto da parte di <b>DNV Business Assurance Italy</b> la certificazione di conformità agli standard ISO 9001:2015 (vedasi certificato allegato).</p> 

### Tutela dell'assistito: tutela della *privacy*

In applicazione della normativa sulla tutela dei dati personali, al fine di garantire la trasparenza nella gestione degli stessi e la riservatezza delle informazioni sanitarie acquisite, l'utente è invitato a prendere visione dell'informativa sulle modalità di trattamento dei dati e a firmare l'apposito modulo di consenso al loro utilizzo.

Il personale è formato in relazione alle esigenze di *privacy* che vengono contemperate con quelle di massima efficacia delle cure e che con le caratteristiche strutturali della Casa di Cura.

### Servizio di Accettazione

La Casa di Cura Sant'Anna è dotata di due accettazioni, una al piano superiore che è dedicata prevalentemente all'accettazione dei ricoveri e delle prestazioni di radiologia e una al piano inferiore, dedicata prevalentemente all'accettazione di tutte le altre prestazioni ambulatoriali, tra cui i prelievi del sangue.

Il Servizio di Accettazione è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Da lunedì a venerdì	dalle h. 7.30 alle h. 17.30
---------------------	-----------------------------

Per informazioni urgenti, il personale della Casa di Cura è reperibile telefonicamente 24 ore su 24.

Gli utenti possono rivolgersi al personale del servizio di accettazione per qualsiasi informazione sulle prestazioni erogate dalla Casa di Cura e sulle prenotazioni. In tutti i casi verrà messa in atto la procedura idonea a garantire un'adeguata assistenza nel più breve tempo possibile.

### Servizio di Centralino

Il Servizio di Centralino è funzionante nei seguenti orari:

dal lunedì a venerdì	dalle h. 8.00 alle h. 20.00
Sabato	dalle h. 8.00 alle h. 13.00

Le prenotazioni degli esami convenzionati hanno luogo per la maggior parte attraverso il CUP dell'Azienda Sanitaria e/o dell'Ospedale di Merano.

Dal sito internet della Casa di Cura è possibile inoltre prenotare la quasi totalità delle prestazioni private offerte, visualizzando le relative disponibilità e selezionando gli appuntamenti più graditi. L'utente riceve una email di conferma con un *link* da attivare per confermare la prenotazione eseguita.

Data aggiornamento	Approvazione	Pag.	di
03/07/2023	01/03/2013	2	11



### **Appuntamenti e prenotazioni**

Per accedere alle prestazioni ambulatoriali è sufficiente presentarsi di persona al servizio di accettazione o telefonare negli orari di apertura al pubblico dell'accettazione o di funzionamento del servizio di Centralino.

Di norma occorre la prenotazione per tutte le prestazioni ad eccezione di:

- esami di laboratorio (eseguibili dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.00)
- ECG
- radiologia convenzionale (inclusa OPT).

Il tariffario con i costi delle visite specialistiche e degli esami strumentali ed ematochimici è a disposizione degli utenti presso il servizio di accettazione oppure è visualizzabile online al momento della prenotazione, per le prestazioni private.

### **Le attività sanitarie**

La Casa di Cura Villa S. Anna dispone di 52 posti letto ed è in grado di fornire prestazioni in regime di ricovero ordinario.

Dispone inoltre di un Poliambulatorio specialistico, di un Reparto di Radiologia e di un Laboratorio Analisi.

Le discipline mediche presenti nella Casa di Cura sono le seguenti:

### **Attività ambulatoriali**

#### **Radiologia e diagnostica per immagini**

Risonanza Magnetica Articolare, TAC, endoscopia virtuale, Radiologia convenzionale con e senza mezzo di contrasto, ecografia, visite senologiche.

#### **Laboratorio di Analisi e Centro Prelievi**

La Casa di Cura Villa S. Anna dispone di un laboratorio interno attrezzato per eseguire qualsiasi tipo di esame ematologico e di un Centro Prelievi accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, nonché certificato da parte di DNV Business Assurance Italy in conformità agli standard ISO 9001:2015 (vedasi certificato allegato).

Il Laboratorio è abilitato ad eseguire test tossicologici ai sensi della vigente normativa in materia.

Il Centro Prelievi convenzionato è aperto nei seguenti orari:

Da lunedì al venerdì	dalle h. 7.30 alle h. 09.00
----------------------	-----------------------------

Per i pazienti privati l'orario si protrae fino alle 11.00.

#### **Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva**

- Esofago-gastroduodenoscopia
- Rettosigmoidoscopia
- Colonscopia-Pancolonscopia
- Polipectomia
- Esami istologici

#### **Cardiologia**

- Visite cardiologiche
- Elettrocardiogramma (ECG), Test ergometrico (ECG da sforzo)
- ECG Holter (monitoraggio elettrocardiografico continuo)
- Holter pressorio (monitoraggio continuo della pressione arteriosa)

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	3	11



- Ecodopplercardiografia / ecocardiografia
- Ecografia dei vasi arteriosi e venosi periferici

#### **Ambulatorio flebo-angiologico**

- Diagnostica vascolare non invasiva
- Ecocholorodoppler vasi inferiori e superiori
- Trattamenti flebologici
- Scleroterapia
- Visite chirurgiche
- Interventi ambulatoriali di chirurgia vascolare (in fase di avvio)

#### **Reumatologia**

- Visita specialistica
- Ecografia Reumatologica
- Terapia dei dolori dei tendini e delle articolazioni

#### **Chirurgia Generale**

- Visite chirurgiche

#### **Proctologia**

- Visite proctologiche
- Legatura elastica completa
- Interventi ambulatoriali
- Legatura elastica parziale
- Rettoscopia

#### **Dermatologia**

- Dermatologia clinica generale e pediatrica: diagnosi e terapia delle malattie della pelle (infettive, infiammatorie, tumorali, visite per la prevenzione dei tumori cutanei, disturbi della pigmentazione, patologie dei capelli e delle unghie)
- Dermatologia chirurgica: interventi di chirurgia ambulatoriale
- Vulnologia: trattamento di ferite, ustioni, ulcere di varia origine, piaghe da decubito.
- Elettrocoagulazione di angiomi senili e angiomi stellari
- Crioterapia di lesioni benigne (cheratosi seborroiche, lentigo senili, verruche volgari, condilomi, cheloidi) e precancerosi (cheratosi attiniche)
- Trattamenti laser ed estetici

#### **Oculistica**

- Visite oculistiche
- Visite propedeutiche ad operazioni di chirurgia refrattiva
- Follow up post operatorio
- Interventi di cataratta in regime ambulatoriale
- Piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale

#### **Ambulatorio per Iperidrosi**

#### **Urologia**

- Visita specialistica e diagnostica strumentale
- Ecografie – Cistoscopia – Biopsie

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	4	11



### **Ginecologia**

- Visite specialistiche – Ecografie
- Pap test, somministrazione test pre-natali

### **Ambulatorio per la Chirurgia Orale**

- Implantologia e parodontologia
- Conservativa
- Igiene orale
- Ortodonzia

### **Pneumologia ed allergologia**

- Malattie respiratorie
- Test di funzionalità respiratoria

### **Ortopedia**

- Visite specialistiche e terapie
- Infiltrazioni acido ialuronico, cortisone e PRP

### **Ambulatorio di Fisiatria**

- Visite specialistiche

### **Ambulatorio di fisioterapia**

- Visite specialistiche e terapie riabilitative
- Elettroterapia
- Tecarterapia

### **Nefrologia – Ipertensione arteriosa**

- Visite specialistiche

### **Psicologia e consulenza etica e filosofica**

### **Check up polispecialistici**

Attraverso una combinazione di accertamenti ambulatoriali personalizzati, individuati dal medico di fiducia sulla base di indicazioni specifiche quali l'età del paziente, le sue abitudini alimentari, l'eventuale abitudine al fumo, l'attività fisica svolta, il peso, e seguita da una visita internistica conclusiva, si mira ad avere un quadro attendibile ed approfondito della salute generale del paziente, indispensabile per monitorare e prevenire eventuali patologie.

### **Ricoveri ordinari**

Il Reparto di Degenza e Riabilitazione della Casa di Cura Villa S. Anna, ha ottenuto da parte di DNV Business Assurance Italy la certificazione di conformità agli standard ISO 9001:2015 (vedasi certificato allegato).

Il **momento dedicato all'accoglienza dell'utente assume un valore determinante** sia per l'importanza in sé sia per la complessità del rapporto relazionale ed empatico, ancor prima che clinico, che l'infermiere instaura con la persona.

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	5	11



La percezione che l'utente ha del momento in cui è accolto in clinica non può essere riconducibile a una procedura burocratico-amministrativa che cerca di surrogare un momento così determinante con termini quali "ricovero", "ammissione", "accettazione".

Tutte le attività che concorrono a definire la **funzione di "accompagnamento dell'accoglienza"** sono proprie del **professionista infermiere** e possono essere così descritte:

- ❖ mettere il paziente a proprio agio,
- ❖ fornirgli collegamenti con altri professionisti,
- ❖ illustrargli servizi a sua disposizione,
- ❖ orientarlo nel **percorso di pianificazione assistenziale**, presa in carico dell'utente (vedi procedura processo infermieristico).

Durante un incontro con la persona assistita l'infermiere si trova ad instaurare sia una valenza informativa sia relazionale. È durante la relazione assistenziale che l'infermiere incontra una persona che vive un problema di salute ed è durante questo incontro che i termini accoglienza e accompagnamento si fondono insieme al fine di garantire assistenza.

A questo "incontro" è necessario dedicare del tempo al fine di scoprire cosa vuol dire oltrepassare lo sconosciuto della persona assistita. L'indicatore tempo, se trascurato, rischia di incidere negativamente sul risultato dell'accoglienza/accompagnamento manifestato dall'insoddisfazione dell'utente e dell'infermiere.

## ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

- verificare negatività al tampone antigenico rapido prima dell'ingresso in reparto
- verificare avvenuta accettazione amministrativa in segreteria
- verificare che l'ambiente sia pulito, ordinato e confortevole;
- garantire un microclima adeguato;
- garantire al paziente la necessaria riservatezza nelle operazioni di svestizione e vestizione dell'abbigliamento consono al ricovero.
- Favorire la propria identificazione: visibilità del nome – cognome – qualifica, riportati nella targhetta apposta sulla divisa, presentarsi
- Accompagnare l'utente in stanza assegnando il letto, l'armadio e il comodino, spiegare il funzionamento del campanello e luci
- Comunicare con un tono di voce moderato, mostrando attenzione e cordialità, compilare l'anamnesi infermieristica (vedi procedura processo infermieristico)

*Documenti necessari al ricovero codice 60.00:*

1. Grafica
2. Anamnesi infermieristica
3. Diario infermieristico
4. Anamnesi medica
5. Diario medico
6. Consenso paziente diffusione notizie
7. Foglio dichiarazione (italiano-tedesco)
8. Scala di Barthel
9. Modulo fisioterapia

Data aggiornamento	Approvazione	Pag.	di
03/07/2023	01/03/2013	6	11



10. PRI (progetto riabilitativo individuale)
11. Scheda documentazione ADL
12. Scala di Morse
13. Documentazione contenzione (se necessario)
14. Cartellini pranzo e cena

*Documenti necessari al ricovero codice 56.00:*

1. Grafica
2. Anamnesi infermieristica
3. Diario infermieristico
4. Anamnesi medica
5. Diario medico
6. Consenso paziente diffusione notizie
7. Foglio dichiarazione (italiano-tedesco)
8. Scala di Barthel
9. Modulo fisioterapia
10. PRI (progetto riabilitativo individuale)
11. Scheda documentazione ADL
12. Scala di Morse
13. Documentazione contenzione (se necessario)
14. Cartellini pranzo e cena
15. Scala FIM

*Documenti necessari al ricovero codice 26.00:*

1. Grafica
2. Anamnesi infermieristica
3. Diario infermieristico
4. Anamnesi medica
5. Diario medico
6. Consenso paziente diffusione notizie
7. Foglio dichiarazione (italiano-tedesco)
8. Richiesta esami di laboratorio (vedi procedura)
9. Richiesta RX torace, ECG e ecografia addome (su indicazione del medico)
10. Cartellini pranzo e cena

- a) Se paziente digiuno fare prelievo (vedi procedura prelievo ematico)
- b) fare ECG, la richiesta va inviata alla segreteria dell'accettazione e la copia inserita in cartella
- c) la richiesta del torace va portata in radiologia e lasciata sul tavolo della diagnostica TAC posto tecnico di radiologia e una copia inserita in cartella
- d) la richiesta ecografia va lasciata direttamente alla segreteria dell'ufficio accettazione e una copia in cartella.

Il medico visita l'utente e compila la documentazione per quanto di sua competenza, prescrivendo la terapia e diagnostica da eseguire.

Per tutti i pazienti ricoverati in clinica, a prescindere dall'inquadramento/codice individuato dal medico/servizio

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	7	11



inviante, nel momento effettivo della presa in carico del paziente, ha luogo una fase di accertamento del fabbisogno assistenziale con la valutazione delle aree disfunzionali e delle aree funzionali. Ogni figura professionale esegue una valutazione iniziale del paziente con lo scopo di:

- Raccogliere le informazioni di base sul paziente
- Determinare le normali funzioni del paziente
- Determinare il rischio di sviluppare disfunzioni del paziente
- Determinare la presenza o l'assenza di disfunzioni
- Determinare le risorse del paziente
- Fornire dati per la fase diagnostica
- Valutare la necessità di una dimissione protetta

All'accertamento viene verificato il rischio clinico attraverso l'utilizzo di diverse scale di valutazione (Scala Braden per il rischio di lesione da pressione, Scala Morse per il rischio di caduta, Scala Barthel per la valutazione del carico assistenziale).

Attraverso l'acquisizione di tutti questi dati è possibile elaborare un piano assistenziale individuale che tenga conto delle necessità e degli obiettivi del singolo paziente, finalizzato a garantire il più alto grado di qualità di vita accessibile. In virtù di ciò, vengono elaborati per ogni paziente degli obiettivi da raggiungere durante la degenza e vengono verificate le condizioni sociali: nei casi in cui è necessario viene attivata l'assistenza territoriale sanitaria e sociale attraverso segnalazioni e incontri in equipe per la discussione del caso e una maggiore presa in carico del singolo. Le prestazioni sanitarie erogate vengono codificate nella Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO) in relazione alle diagnosi, alle procedure e al tipo di menomazione selezionate.

### **Codice 26.00**

Il ricovero in regime acuto è riservato a pazienti con sintomatologia acuta provenienti direttamente da casa con impegnativa del medico di base o dal pronto soccorso. I ricoveri sono organizzati previo contatto telefonico con l'utente o il servizio inviante dalla Coordinatrice infermieristica o dalla Vice coordinatrice. Il ricovero non prevede la fisioterapia, la maggior parte di questi pazienti sono autosufficienti, la movimentazione di quei pazienti con deficit motori è eseguita dagli infermieri. I pazienti con questo tipo di ricovero sono generalmente stazionati al reparto a piano terra, la durata del ricovero è inferiore rispetto ai ricoveri di riabilitazione. Il ricovero dei pazienti provenienti da casa avviene alle ore 9.30 e prevede l'esecuzione di un tampone Covid prima dell'ingresso in reparto, e all'ingresso un prelievo di sangue e l'elettrocardiogramma che permettono di ottenere una panoramica generale delle condizioni del paziente. In questa tipologia di ricovero sono compresi i pazienti che vengono presi in carico per la disintossicazione da sostanze (alcol, stupefacenti, farmaci). Per questi pazienti viene eseguita la richiesta di presa in carico dai servizi per le dipendenze (SERD e HANDS) a seconda del servizio territoriale di competenza nel luogo di residenza.

I ricoveri da pronto soccorso vengono concordati tra Coordinatrice infermieristica e bed manager dell'ospedale. Il paziente che viene da Pronto Soccorso deve avere patologie solo di carattere internistico, per cui non possono essere inviati pazienti con traumi. All'arrivo il paziente deve già aver eseguito elettrocardiogramma, rx del torace, tampone covid e esami di laboratorio, deve essere stabile e deve avere con sé un verbale del Pronto Soccorso che faccia riferimento al "trasferimento in Casa di Cura St. Anna". I ricoveri avvengono dal lunedì al venerdì entro le ore 15.00

### **Codice 60.00 – riabilitazione estensiva**

Il ricovero in regime di post-acuzie è riservato a pazienti d'elezione provenienti da reparto per acuti. Possiamo differenziare due tipologie di utenti:

- provenienti da un reparto ospedaliero pubblico per acuti
- provenienti dal nostro reparto per acuti convenzionato.

Per entrambe le tipologie di utenti è necessaria la richiesta approvata dal medico specialista con apposito modulo

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	8	11



e compilazione della **Scala Barthel** con punteggio inferiore e/o uguale a 70pt. Questo tipo di ricovero è rivolto a pazienti non autosufficienti che necessitano di fisioterapia estensiva e di un grande intervento assistenziale e infermieristico. La terapia specifica, garantita al paziente, prevede interventi personalizzati rispetto ai bisogni specifici, erogati dalle diverse figure professionali.

Per tutti i pazienti viene garantita almeno un'ora di terapia fisica:

- per i pazienti con disabilità più grave trattasi di terapia passiva al letto del paziente e per lo più eseguita dal personale infermieristico
- per i pazienti più complianti e con maggiori capacità residue la terapia specifica viene eseguita in modalità attiva in palestra e negli ambienti dedicati all'interno del reparto di fisioterapia con un intervento più consistente da parte del personale fino a 90 minuti.

Si tratta per lo più di pazienti non autosufficienti nelle attività di vita quotidiana e che quindi richiedono una alta assistenza legata all'assistenza di base. Per questi pazienti l'obiettivo ultimo è il rientro a domicilio o in struttura con il più alto grado di autonomia possibile rispetto alle condizioni cliniche legate alle comorbidità di cui i pazienti sono affetti. Soprattutto per questi pazienti il personale infermieristico mantiene stretti contatti con i distretti sociali e sanitari del territorio in collaborazione con i parenti per assicurare dimissioni protette al fine di evitare ricadute e ri-ospedalizzazioni.

#### **Codice 56.00 – riabilitazione intensiva**

Il ricovero in regime di post-acuzie codice 56.00 differisce dal codice 60.00 per alcuni ma fondamentali aspetti:

- Compilazione della **scala FIM** che viene eseguita entro 72h dall'ingresso del paziente in reparto e 72h prima della sua dimissione dal personale specificatamente formato.
- La terapia specifica viene garantita da tutti i professionisti per un totale di almeno 3 ore diurne, questa tipologia di pazienti ha un bisogno assistenziale minore, ha più resistenza allo sforzo fisico, per cui è prevista maggiore terapia fisioterapica, suddivisa in sessioni mattutine e pomeridiane svolte prevalentemente negli ambulatori specifici di fisioterapia.

Gli interventi riabilitativi si concentrano nel recupero di:

- esercizi per il recupero dell'escursione articolare dell'anca operata, che possono essere sia attivi che passivi. Con il termine "escursione articolare" si indica la libertà di movimento di una specifica articolazione, che comprende quindi la sua massima apertura e chiusura;
- esercizi di ginnastica respiratoria;
- esercizi di rafforzamento dell'anca.

Per questa tipologia di pazienti vengono utilizzate attrezzature specifiche, tecniche di massaggio (linfodrenaggio) e vengono attuati degli interventi educativi atti a istruire il paziente a prevenire complicazioni post-operatorie, ad esempio nei casi di endo-protesi di anca, ginocchio e spalla.

Il programma riabilitativo sia codice 60.00 che 56.00 è prevalentemente orientato al miglioramento, al mantenimento o al recupero delle attività fondamentali della vita quotidiana e al miglioramento delle funzioni sensoriali, motorie, cognitive, neurologiche e psichiche, attraverso interventi preventivi, terapeutici, psico-educativi, socio-educativi e relazionali.

#### **Cure intermedie**

L'assistenza sanitaria avviene anche in questo caso in regime di ricovero ordinario, ma si tratta spesso di ricoveri di durata inferiore che necessitano di una stabilizzazione clinica e vengono inviati direttamente dalle strutture pubbliche quali, reparti ospedalieri o territorio.

#### **Ricoveri di urgenza**

I ricoveri urgenti vengono disposti dal medico in servizio nella Casa di Cura, quando le condizioni del paziente richiedono un intervento diagnostico terapeutico immediato.

I ricoveri di riabilitazione postacuta vengono disposti dal medico ospedaliero competente per patologia.

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	9	11



I ricoveri di cure intermedie vengono disposti dal Centro di riferimento territoriale o dal medico ospedaliero competente.

Per ulteriori informazioni sui documenti necessari per il ricovero gli utenti sono invitati a contattare il servizio di accettazione.

Vi è la possibilità di scegliere il **ricovero in classe**, che prevede alcuni comfort aggiuntivi come ad esempio camera singola o doppia, servizi autonomi, collegamento a internet, telefono, TV e possibilità di ricevere visite nell'arco di tutta la giornata. Per ulteriori informazioni preghiamo l'utente di contattare il servizio di accettazione.

Al momento del ricovero, è consegnato un opuscolo informativo contenente informazioni utili sulla degenza presso la Casa di Cura. Medici e infermieri garantiscono assistenza e disponibilità 24 ore su 24.

### Dimissioni

La data di dimissione è comunicata al paziente con congruo anticipo e avviene, di norma, in mattinata entro le ore 10.00. Il paziente riceve di norma una lettera di dimissione indirizzata al medico curante contenente informazioni sul ricovero e sulla terapia consigliata.

L'eventuale trasporto a domicilio in autoambulanza è concordato con il medico di reparto.

### Referti e Cartelle Cliniche

L'utente può richiedere copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo disponibile al servizio accettazione o sul sito *web* della Casa di Cura, [www.villa-santanna.eu](http://www.villa-santanna.eu), nella sezione "Modulistica". Poiché le cartelle cliniche sono archiviate in forma cartacea delocalizzata, è necessario attendere un periodo dalle due alle tre settimane per la ricezione della copia della cartella clinica.

### Referti di laboratorio

Gli esami eseguiti in regime convenzionato possono essere ritirati dalle 15.00 alle 17.30 del giorno successivo al prelievo.

Gli esami eseguiti in regime privato sono disponibili dalle ore 16.00 del giorno del prelievo, salvo si tratti di esami particolari che richiedono tempi di attesa maggiori. In questo caso sarà cura del personale del servizio di accettazione informare il paziente sui maggiori tempi di attesa e sulle modalità di ritiro.

### Referti radiologici, TAC e Risonanze Magnetiche Articolari

Gli esami eseguiti possono essere ritirati dalle 15.00 alle 17.30 a partire dal secondo giorno successivo all'esecuzione dell'esame stesso, salvo urgenze da comunicarsi all'atto della prenotazione dell'esame stesso.

I CD con le immagini non possono essere inviati via posta o email, mentre per la richiesta di invio del referto via *email* è necessario effettuare la richiesta via *email*, allegando copia del documento di identità, per la salvaguardia della *privacy*.

### Altri referti di esami ambulatoriali

I referti delle gastroscopie e degli elettrocardiogrammi possono essere ritirati dalle ore 10.00 alle ore 18.00 del giorno dopo l'effettuazione dell'esame.

### Visite parenti e conoscenti

L'accesso ai reparti di degenza, per le camere di 3<sup>a</sup> classe, è consentito ai visitatori una volta al giorno per paziente dopo le 15.00.

In casi particolari, sono ammesse visite fuori orario, secondo modalità da concordarsi con la Direzione Sanitaria. Per le degenze a pagamento (prima e seconda classe) l'accesso è consentito in qualsiasi momento della giornata. I visitatori sono invitati a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti di tutti gli utenti.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	10	11



anni dieci. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

### Reclami

Eventuali osservazioni e reclami relativi ai servizi offerti dalla Casa di Cura, o ad atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, potranno essere presentati alla Direzione Sanitaria in forma scritta, attraverso il personale del servizio di accettazione o per mezzo dell'apposita cassetta posta all'entrata dell'edificio.

La Direzione Sanitaria, relazionandosi con i responsabili di reparto, provvede a dare una immediata risposta ai problemi di facile risoluzione e si adopererà per garantire che i casi più complessi vengano presi in considerazione nel modo più veloce e completo possibile, adottando tutte le misure necessarie ad evitare il perpetuarsi degli eventuali disservizi.

È inoltre istituita un'apposita sezione "segnalazioni/reclami" sul sito *web* dove l'utente può inviare la sua richiesta di chiarimenti o il suo reclamo, ricevendo risposta garantita entro le 48 ore.

### Servizio di Ristorazione

La Casa di Cura dispone di un servizio di ristorazione affidato esternamente presso un centro di cottura vicino alla struttura. I menù vengono studiati affinché siano compatibili con eventuali indicazioni mediche e terapeutiche. La professionalità dell'azienda prescelta garantisce all'utente un'alimentazione sana ed equilibrata, senza trascurare le esigenze di gusto.

I pasti vengono serviti in camera nei seguenti orari:

Colazione	dalle h. 7.00 alle h. 8.00
Pranzo	dalle h. 11.45 alle h. 12.00
Cena	dalle h. 17.45 alle h. 18.00

### Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto all'interno della struttura. Per la religione cattolica, ogni sabato mattina al primo piano viene celebrata alle ore 10.00 la Santa Messa.

### Come arrivare

#### **In auto, da Bolzano:**

Superstrada ME-BO uscita Merano Sud – seguire le indicazioni per Scenna/Avelengo – seguire le indicazioni per Maia Alta – arrivati in Piazza Fontana, svoltare a destra in Via Cavour.

**In autobus:** linee 1 e 3.

### Allegati:

- *Certificato rilasciato da parte di DNV Business Assurance Italy in conformità agli standard ISO 9001:2015*

<b>Data aggiornamento</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Pag.</b>	<b>di</b>
03/07/2023	01/03/2013	11	11