



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">- 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.- 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>.- 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.
<u>Alta professionalità</u>	<ul style="list-style-type: none">- 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.- 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.- 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>.
<u>Partecipazione</u>	<ul style="list-style-type: none">- 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.



<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 Laboratorio Analisi e Centro Prelievi 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).</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:

Lunedì e Martedì	dalle h. 7.30 alle h. 12.30 e dalle h. 14.30 alle h. 17.30
Mercoledì, Giovedì e 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.



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, *Day Hospital* e *Day Surgery*.

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:

Dal 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)
- Ecodoppler cardiografia / ecocardiografia



- Ecografia dei vasi arteriosi e venosi periferici

Ambulatorio flebo-angiologico

- Diagnostica vascolare non invasiva
- Ecocholor Doppler 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



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.

Ambulatorio di medicina dello sport

La Casa di Cura Villa Sant'Anna è abilitata ad eseguire visite di medicina sportiva per il rilascio dei certificati di idoneità agonistica di primo livello.

La visita prevede i seguenti accertamenti:

- anamnesi
- determinazione del peso corporeo (in Kg.) e della statura (in cm.);
- visita medica
- elettrocardiogramma
- elettrocardiogramma con prova da sforzo
- spirometria
- esame completo delle urine
- misurazione visus ed esame del senso cromatico



Le visite vengono effettuate il mercoledì pomeriggio ed il venerdì pomeriggio ed il rilascio del documento di idoneità/non idoneità è immediatamente successivo alla visita.

Unità operativa di medicina (convenzionata con il SSN):

L'assistenza sanitaria specialistica avviene sia in regime di ricovero ordinario che in *Day Hospital* (unità di medicina preventiva).

Vengono trattate tutte le patologie internistiche ed in particolare quelle che riguardano gli apparati endocrinologico, cardiologico, reumatologico, gastroenterologico, ematologico, osteoarticolare, pneumologico e neurologico.

Il reparto per pazienti acuti della Casa di Cura Villa Sant'Anna è anche il Centro Provinciale di riferimento per la disintossicazione acuta delle patologie alcol correlate e miste, lavorando in rete con le relative Strutture pubbliche (Hands, Serd, Bad Bachart e medici di medicina generale).

L'unità operativa di medicina è inoltre di supporto a tutte le altre unità operative della Casa di Cura.

Unità Operativa lungodegenze post-acuzie cod. 60

L'assistenza sanitaria avviene in regime di ricovero ordinario e mira a restituire al paziente il maggior grado di autonomia e benessere possibile in relazione alla patologia in essere.

Altro obiettivo del ricovero è quello di facilitare la continuità assistenziale infermieristica dell'ospedale al territorio, in particolare nelle situazioni di dimissione protetta in cui la famiglia presenta delle difficoltà nel garantire una sufficiente adesione al progetto terapeutico e assistenziale e nelle situazioni in cui i pazienti presentano un quadro clinico-assistenziale ad alta complessità.

Unità Operativa di 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

Ricovero ordinario

La Casa di Cura Villa S. Anna è accreditata in regime diretto per malati acuti per i ricoveri in reparto di medicina. I ricoveri ordinari avvengono su richiesta del medico di base o di un medico dipendente del servizio sanitario provinciale.

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.

Sono altresì presenti il servizio di ***Day Hospital* diagnostico e terapeutico.**

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

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, 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^a classe, è consentito ai visitatori nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì	dalle h. 13.30 alle h. 15.30
	dalle h. 18.30 alle h. 19.30
Sabato e Domenica	dalle h. 10.30 alle h. 11.30
	dalle h. 14.00 alle h. 16.00
POST ACUTI	
TUTTI I GIORNI	Dalle h. 11.30 alle h. 19.30

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 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.

Le 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 per il periodo dal 23 aprile 2021 al 22 aprile 2024*