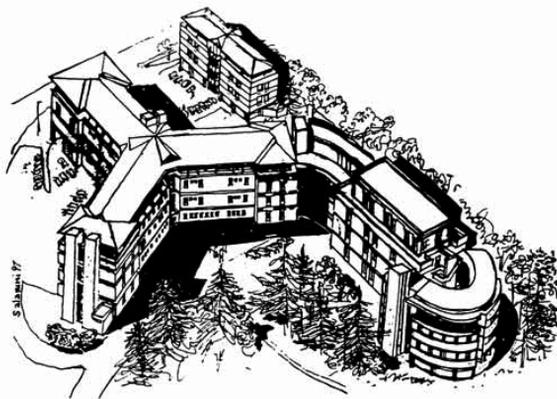


Egredia Signora, Egregio Signore,

La salutiamo cordialmente e La preghiamo di leggere con attenzione la presente Carta dei Servizi. Questo documento ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra cittadino/utente e la Casa di Cura. Con questa intendiamo dichiarare pubblicamente i nostri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi al cittadino e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e di partecipazione. Abbiamo un impegno con la qualità ed il miglioramento continuo per l'Assistenza e per la Salute dell'Utenza. Cerchiamo di superare le aspettative dei nostri clienti e garantire l'erogazione dei servizi in modo sicuro, effettivo, opportuno, efficiente e concentrato sull'utente, con un gruppo di operatori sensibili, disponibili e capaci, sempre alla ricerca di servizi di alto livello qualitativo. Allo stesso tempo la Carta dei Servizi si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute che attribuisce al cittadino/utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Nella Carta dei Servizi, in un apposito capitolo, sono individuati fattori di qualità, standard ed impegni che devono caratterizzare l'erogazione dei vari servizi (modalità di accesso, tempi di attesa, ecc.) e la politica aziendale, finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. La presente Carta dei Servizi, facendo parte di un programma di crescita e di sviluppo continuo, sarà periodicamente aggiornata, anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che, cittadini ed operatori, sono invitati a presentarci. Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.



Informazioni utili

Per informazioni e prenotazioni: 0522 328611

Orari prenotazioni: lunedì - venerdì: 7.45 - 14.00; sabato: 7.45 - 12.00

Prenotazioni on-line

www.villaverde.it nella sezione 'Prenotazioni On-line'

Cassa ticket: 0522 328617 - 328615

Orari: lunedì - venerdì: 7.45 - 18.30; sabato: 7.45 - 12.00

Orari ritiro referti: lunedì - venerdì: 7.45 - 18.30; Sabato: 7.45 - 12.00

E' possibile effettuare l'accettazione ambulatoriale per pazienti esenti, in convenzione SSN o paganti in proprio attraverso le casse automatiche situate presso le casse ticket e il laboratorio analisi.

Radiologia: 0522 328679

Laboratorio analisi: 0522 328624

Fisiokinesiterapia: 0522 328787

Ufficio Relazioni con il pubblico: 0522 328688

www.villaverde.it - info@villaverde.it

Prestazioni ambulatoriali prenotabili tramite CUP

Campimetria - Oculistica - Cardiologia - Ortopedia - Chirurgia - Otorino - Ecografie

Radiodiagnostica - Ecocolor Doppler - Rmn - Tac - Endoscopia Digestiva

Urologia - Fluorangiografia - Visite Fisiatriche - Ginecologia

Le convenzioni in corso

Fasdac - F.A.S.I. - Fasiopen - Fondo Faschim - Gruppo Filo Diretto International Assistance Group

Medic4all - Mondial Assistance - Mutua Nuova Sanità - Assirete Day Medical

Previnet Progetto Previmedical - Newmed - Unisalute

Fondiarria Sai Sistemi Sanitari - Consorzio Mu.Sa. - Blue Assistance

Missione e principi

Il fine istituzionale di Villa Verde è quello di garantire al paziente le migliori cure possibili utilizzando tecnologie, strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia e mantenendo costantemente aggiornate le conoscenze scientifiche e tecniche dei propri operatori. La Casa di Cura pone al Centro del suo operato il Cittadino ispirando le strategie decisionali ed operative a criteri di efficacia ed efficienza tendenti all'ottimizzazione delle risorse impiegate e mai dimenticando i saldi principi di carattere etico, morale e sociale che da sempre la contraddistinguono.



Principi fondamentali e diritti dei malati

La Casa di Cura si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, nazionalità o condizione sociale

Imparzialità

I comportamenti verso le persone devono essere ispirati da criteri di obiettività, giustizia, imparzialità

Continuità

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio

Partecipazione - Informazione

La struttura ha il dovere di fornire al paziente tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute. L'utente ha a disposizione strumenti per comunicare la propria valutazione dei servizi erogati: le valutazioni vengono periodicamente analizzate dalla struttura. Un altro canale di comunicazione a disposizione dei cittadini è il sito Internet www.villaverde.it

Diritto ad essere ascoltato

La struttura, attraverso l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP), offre al cittadino uno spazio di comunicazione per esprimere le proprie opinioni e per avere informazioni sull'organizzazione e sui servizi. Inoltre presso ogni reparto/servizio è collocato un espositore con una cassetta dove è possibile depositare segnalazioni, reclami, suggerimenti, ecc.

Sicurezza

Garantire al Cittadino le migliori condizioni di sicurezza delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati

Innovazione tecnico-scientifica

Sostenere lo sviluppo di nuove idee, assicurarne tecniche e tecnologie in costante evoluzione e garantire processi di formazione e aggiornamento degli operatori

Ricerca permanente della qualità dell'Assistenza

L'Azienda opera in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei propri pazienti

Efficienza ed Efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre con le conoscenze tecnico scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio, senza sprechi o costi inutili.

Presentazione della casa di cura

Villa Verde, inaugurata nel 1957 da un gruppo di medici reggiani per soddisfare le esigenze sanitarie dei cittadini, è una struttura ospedaliera polispecialistica accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

La Casa di Cura ha svolto la sua attività assistenziale con continuità, aggiornando e migliorando nel tempo le proprie strutture edilizie, impiantistiche e tecnico sanitarie. L'attivazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dell'Ufficio Qualità Formazione e Marketing permette di concretizzare e meglio gestire il processo di miglioramento della qualità di tutti i settori e servizi della Casa di Cura mediante la formalizzazione e l'utilizzo di procedure codificate per lo svolgimento delle diverse fasi di processo. La Casa di Cura Villa Verde è una Srl iscritta dal 19 luglio 1955 al Registro Imprese di Reggio Emilia con il n° 00294320353, n° REA 64416, dotata di Autorizzazione Sanitaria n° 1779 del 25/01/05 e Accreditata da settembre 2008.



La nostra equipe

La Direzione della Casa di Cura è costituita da:

Presidente Consiglio Amministrazione

Dr. Fabrizio Franzini

Direttore Generale

Ing. Fabrizio Pulcinelli

Direttore Sanitario

Dr. Sergio Roti

La Casa di Cura si avvale della collaborazione di 150 dipendenti e di circa 120 medici rapporto libero-professionale convenzionati.

La struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi rilasciato dal comando provinciale dei Vigili del Fuoco di Reggio Emilia. Circa due terzi dei dipendenti fanno parte della squadra addetta alla gestione dell'emergenza avendo conseguito l'attestato dei Vigili del Fuoco a seguito di apposito corso e relativo esame.

Informazioni sul complesso ospedaliero

La Casa di Cura dispone di 166 posti letto. I Reparti di degenza sono dislocati su 3 piani:

1° piano: Reparto Degenza Chirurgica,

2° piano: Reparto Medicina Lungodegenza

3° piano: Reparto Day Surgery e Day Service Ambulatoriale.

Il comparto operatorio è composto di 4 sale oltre ad un locale per l'endoscopia.

Sono presenti servizi di: cardiologia, fisio-kinesiterapia, laboratorio analisi, medicina dello sport, diagnostica per immagini con Risonanza Magnetica, T.A.C., ecografia e poliambulatorio per visite specialistiche.

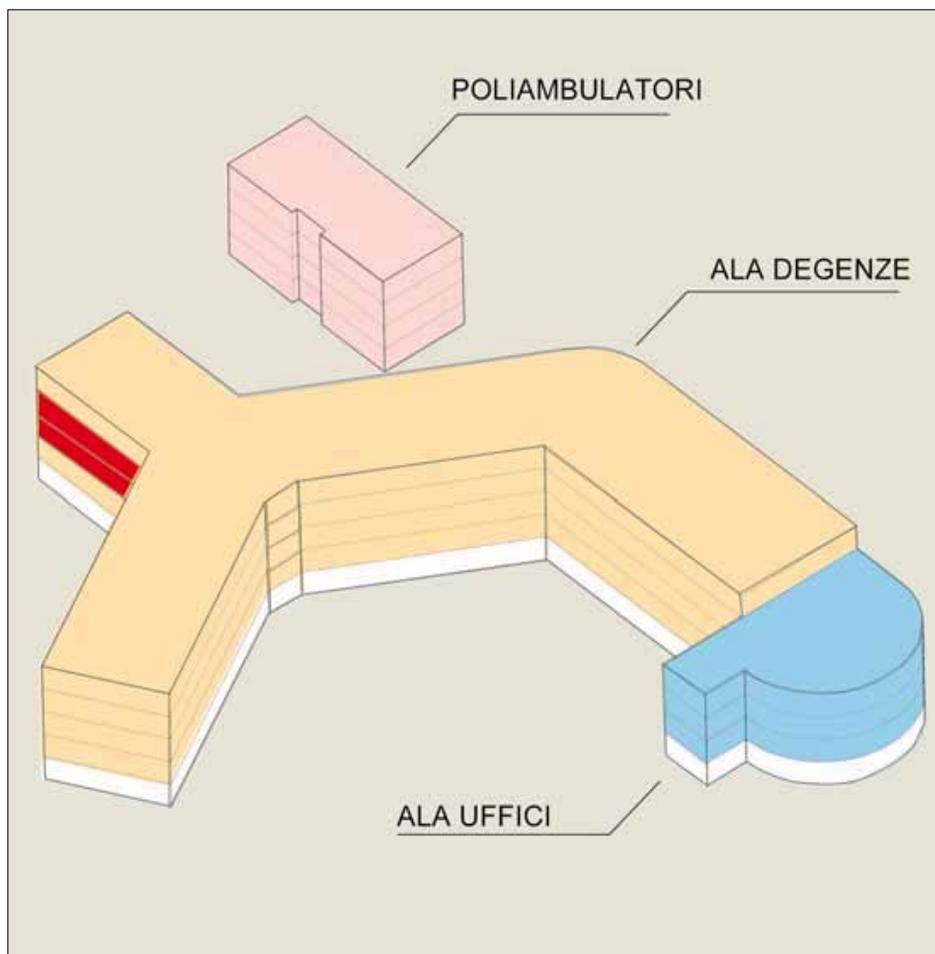
Ricoveri, visite ed esami possono essere effettuati sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia privatamente (paganti in proprio - assicurazioni).

La struttura è in possesso di **certificazione BS OHSAS 18001**, riguardante la **gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro**.



Schema edifici casa di cura

Immagine piantina di Villa Verde



Attività Sanitarie

INFORMAZIONE DEI SERVIZI E PRINCIPALI PRESTAZIONI

La struttura organizzativa della Casa di Cura Villa Verde è predisposta in Unità Dipartimentali Chirurgiche, Mediche e Servizi di Supporto. Questo modello organizzativo prevede l'integrazione con l'Attività Ambulatoriale e con tutti i Servizi Diagnostici dell'azienda. Tale organizzazione ha lo scopo di assicurare un esercizio integrato delle attività di assistenza medica, la definizione di obiettivi comuni e il rispetto delle esigenze della cittadinanza.



Dipartimento Chirurgico e di Area Degenze Comparto Operatorio

Il comparto operatorio è composto da 4 sale operatorie con attrezzature d'avanguardia polispecialistiche. Funzionano 12 ore giornaliere dal lunedì al sabato. Il personale è altamente qualificato e periodicamente partecipa a corsi di aggiornamento su tecniche e metodiche innovative. La Capo Sala è a disposizione per eventuali chiarimenti riservati a pazienti che necessitano di interventi chirurgici.

La Casa di Cura dispone di un servizio di Guardia Medica Interna.

Adesione al progetto Sale Operatorie Sicure.

La Casa di Cura Villa Verde offre prestazioni in regime di ricovero per le seguenti specialità:

- **Chirurgia Generale:** chirurgia laparoscopica (colecistectomia, ernioplastica inguinale, riparazione di laparocèle...); chirurgia open; chirurgia di ernia della parete addominale, plastica di ernia inguinale, ombelicale, crurale; chirurgia protologica: ascessi perianali, emorroidi, fistole, incontinenza anale, polipi, prolasso, ragadi, chirurgia bariatrica.
- **Chirurgia Vascolare:** (interventi per patologia venosa) chirurgia endovascolare laser, chirurgia mini-invasiva, stripping safenici, trattamento con innesti cutanei di ulcere vascolari.
- **Ginecologia:** isteroscopia operativa; D.T.C.; conizzazione; celioscopia diagnostica e operativa.

- **Otorinolaringoiatria:** interventi orecchio, naso, bocca, e gola.
- **Oculistica:** chirurgia della cataratta; chirurgia del glaucoma; correzione patologie della cornea e della retina
- **Ortopedia:** artroprotesi di anca e ginocchio; chirurgia del ginocchio e della spalla con tecnica artroscopica e tradizionale; chirurgia della mano; chirurgia del piede e della caviglia; chirurgia vertebrale: ernia del discale, cervicale e lombare.
- **Urologia:** chirurgia videolaparoscopica; chirurgia tradizionale; chirurgia oncologica, chirurgia dell'incontinenza maschile e femminile; chirurgia di day surgery, chirurgia ambulatoriale; chirurgia di impianto protesico.
- **Chirurgia plastica e ricostruttiva**

Informazioni e recapiti:

Caposala Comparto Operatorio:
0522 328614 (dalle 7.15 alle 14.30
dal lunedì al venerdì)

Caposala Reparto Degenze:
0522 328761

Guardiola infermieri Reparto Degenze:
0522 328636

Studio medici:
0522 328746

Responsabile Dipartimento Reparto Degenze:
0522 328725

Segreteria Dipartimento Reparto Degenze:
0522 328647

Ubicazione:

Sale Operatorie: Primo/Secondo piano
comparti operatori.

Reparto: Primo piano ala degenze



Reparto di Medicina Lungodegenza

Afferiscono al Reparto pazienti con patologie internistiche, geriatriche e con necessità di interventi riabilitativi estensivi in particolare vengono seguiti pazienti fragili con polipatologie che, dopo un evento acuto, necessitano di un ulteriore periodo di degenza ospedaliera finalizzato alla stabilizzazione del quadro clinico.

Ricovero: per la lungodegenza e riabilitazione si può accedere per trasferimento dall'ASMN e dagli ospedali provinciali e regionali, e su proposta diretta dal Medico di Medicina Generale.

Informazioni e recapiti:

Caposala:
0522 328688

Guardiola infermieri:
0522 328666 Settore A;
0522 328669 Settore B;
0522 328637 Settore C

Studio medici:
0522 328642 - 0522 328628
0522 328638 - 0522 328701

Responsabile Dipartimento:
0522 328752

Ubicazione:

Secondo piano ala degenze

Servizi sanitari di supporto

Servizio accertamento preoperatori

Prenotazioni e programmazione interventi chirurgici, esami di laboratorio, secondo protocolli, visite preoperatorie tra le quali: visita cardiologica con ECG, valutazione anestesiológica.

Informazioni e recapiti:

dal lunedì al venerdì: ore 7.00 – 10.15

Tel: 0522 328712 - 0522 328727

Fax: 0522 328744

Ubicazione:

Terzo piano ala degenze



Servizio di Anestesia e Rianimazione

Attività Anestesiológica in preparazione all'intervento chirurgico: visita anestesiológica, stratificazione del rischio anestesiológico e perioperatorio, informazione del paziente in merito alle tecniche anestesiológicas e al rischio, acquisizione del consenso alle procedure.

Attività Anestesiológica in Sala Operatoria: per tutta l'attività chirurgica svolta nella Struttura con l'applicazione di tecniche di anestesia generale, anestesia locoregionale subdurale, epidurale, anestesia generale combinata ad anestesia locoregionale (Blended Anestesia), anestesia locale combinata sedazione, anestesia con blocchi di plesso sia per la chirurgia del arto superiore che inferiore.

Terapia del Dolore post-operatorio: si applicano protocolli di terapia antalgica e valutazione del dolore post-operatorio per tutti gli interventi chirurgici. La Struttura aderisce al progetto regionale "Ospedale senza Dolore".

Pratiche rianimatorie su tutta la Struttura: assistenza rianimatoria per pazienti che presentino problemi clinici in corso di esami radiologici con mezzi di contrasto, Fluorangiografia ed Endoscopia Digestiva.

Pratiche rianimatorie per pazienti degenti: del reparto chirurgico e del reparto medicina Lungodegenza che presentano defianze delle funzioni vitali.

Servizio di Cardiologia

- Visita specialistica cardiologica,
- ECG di base
- ECG con sforzo con monitor
- Ecocardiografia
- Holter pressorio
- Holter ECG

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: 7 giorni

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1 giorno

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Terzo piano ala degenze



Fisiokinesiterapia

- Visite fisiatriche
- Valutazione posturale, delle patologie del rachide, dismorfismi infantili
- Valutazione e trattamento delle disabilità ortopediche post-traumatiche e neurologiche
 - Terapia medica antalgica
 - Mesoterapia
 - Infiltrazioni articolari
 - Manipolazioni vertebrali
 - Ossigeno-ozonoterapia
- Fisiokinesiterapia (non in convenzione con SSN)
 - Cure fisiche (laserterapia, tecarterapia, magnetoterapia, elettroterapia antalgica, ultrasuono, trazioni vertebrali onde d'urto focali)
 - Rieducazione funzionale, neuromotoria
 - Pompages
 - Massaggio
 - Linfodrenaggio manuale (linfedema postoperatorio, cellulite)
 - Rieducazione posturale e metodo McKenzie
 - Rolfing
- Kinesiotaping
- Assistenza a Società Sportive
- Fisiokinesiterapia in convenzione (con SSN)
 - Rieducazione Motoria individuale post-operatoria
 - Elettrostimolazioni
 - Infrarossi

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: 3-10 giorni

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 5-10 giorni

Per prenotazioni telefonare al numero:
0522 328787 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 oppure inviare e-mail: fisioterapia@villaverde.it

Ubicazione:

Piano terra ala uffici

Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale
- Ecografia
- Ecografia tendinea
- Ecografia alla mammella
- TAC
- TAC Dentalscan Cone-Beam
- Risonanza Magnetica
- Radiologia interventistica mini invasiva del rachide

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: Radiologia tradizionale: 10-15 giorni; Ecografia: 10-15 giorni; TAC: 20 giorni; Risonanza Magnetica: 20 giorni
Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: Radiologia tradizionale: 3 giorni; Ecografia: 3 giorni; TAC: 3 giorni; Risonanza Magnetica: 3 giorni

Consegna referti:

lunedì - venerdì: 7.45 - 18.30; sabato: 7.45 - 12.00. È possibile richiedere la spedizione postale del referto.

Tempi di consegna:

Radiologia tradizionale, TAC, RM: 4/5 giorni. Ecografia: Immediata

Ubicazione:

Piano seminterrato ala degenze

Laboratorio Analisi

- Chimica clinica
- Ematologia
- Immunoematologia
- Immun sierologia
- Microbiologia

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: 4/5 giorni. Prenotazione necessaria.

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: Accesso libero

Orari di accesso:

lunedì - sabato: 7.30 - 10.00

Consegna referti:

lunedì - venerdì: 7.45 - 18.30; sabato: 7.45 - 12.00

È possibile richiedere la spedizione postale del referto.

Tempi di consegna:

24 ore per esami di routine, 10 giorni per esami specialistici, entro 6 ore per esami urgenti.

Ubicazione:

Piano Terra ala degenze



Servizi Ambulatoriali

Servizio di Endoscopia Digestiva

- Gastroenterologia
- Esofagogastroduodenoscopia diagnostica con biopsia
- Biopsia (endoscopica)
- Intestino crasso
- Polipectomia endoscopica intestino crasso
- Colonscopia
- Rettoscopia
- Rettoscopia
- Rettosigmoidoscopia

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: 1 mese

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Terzo piano ala degenze



Servizio di Medicina dello Sport

- Idoneità medico sportiva agonistica anche per professionisti

Il servizio è accreditato dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della delega reg. n 13222 del 11/04/1995.

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3/5 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Piano terra ala degenze

Chirurgia Generale, Angiologia, Chirurgia Vascolare ed Ecocolordoppler

- Visite specialistiche
- Interventi ambulatoriali
- Iniezioni sclerosanti
- Doppler
- Ecocolordoppler 4 arti
- TSA
- Doppler genitale maschile

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: 7 giorni per visite, 30 giorni per indagini strumentali

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1 giorno per visite, 2/3 giorni per indagini strumentali, 7 giorni per interventi

Consegna referti:

Immediata per le visite specialistiche, 15 giorni circa per approfondimenti diagnostici

Ubicazione:

Poliambulatori

Medicina Estetica

- Visite specialistiche

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1 giorno

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Dermatologia

- Visite specialistiche
- Asportazione di neoplasie benigne cutanee e/o asportazione chirurgica cutanea
- Asportazione neoformazione
- Iniezioni di acido ialuronico
- Peeling
- Crioterapia

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 4 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Endocrinologia

- Visite specialistiche

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Dietistica e Dietologia

- Visite specialistiche
- Valutazione delle abitudini alimentari
- Valutazione della composizione corporea tramite Bioimpedenziometria
- Dieta personalizzata, consigli alimentari per patologie, educazione alimentare

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3/7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori



Ostetricia e Ginecologia

- Visita ginecologica ecoassistita
- Colposcopia
- Vulvoscopia
- Biopsia endometriale
- Asportazione polipi cervicali
- Applicazione dispositivo intrauterino DTC con dilomi acuminati vulvari DTC portio con ansa diatermia
- PAP TEST
- Ecocolordoppler ginecologico transvaginale
- Sonoisterografia
- Sonosalpingografia
- Prestazioni Ostetriche
- Visite in gravidanza ecoassistita
- Ecografia ostetrica primo trimestre con translucenza nucale
- Ecografia ostetrica morfologica secondo trimestre (1° livello)
- Ecografia ostetrica terzo trimestre con doppler
- Ecografia Morfologica

Tempi di attesa medi:

A carico SSN: 30 giorni

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3/7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Neurochirurgia

- Visite specialistiche
- Iniezioni di sostanze terapeutiche (Infiltrazioni)

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1/6 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Neurologia

- Visite specialistiche

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1/6 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori



Neuropsichiatria Infantile

- Visite specialistiche

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3/7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Medicina Interna

- Visite specialistiche
- Ecografie addominali
- Visite geriatriche

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Oculistica

- Visite specialistiche
- Servizio di diagnosi e trattamento del glaucoma
- Servizio di oftalmologia pediatrica e strabismo
- Chirurgia delle palpebre
- Chirurgia della cataratta
- Chirurgia del glaucoma
- Endoscopia e chirurgia delle vie lacrimali
- Pneumotrabelcoloplastica (PNT)
- Yaglaser
- Pachimetria corneale
- Topografia corneale
- Fluorangiografia retinica
- Optical Coherence Tomography (OCT)
- Ecobiometria
- Campo visivo manuale e computerizzato
- Schermo di Hesse
- Visita ortottica

Tempi di attesa medi:

In convenzione SSN: 15 giorni

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1/3 giorni

Consegna referti:

Immediata, 7 giorni per la Fluorangiografia

Ubicazione:

Terzo piano ala degenze, Poliambulatori



Oncologia

- Visite senologiche con ecografia

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Ortopedia

- Visite specialistiche
- Controlli post-operatori
- Iniezioni di sostanze terapeutiche (infiltrazioni)

Tempi di attesa medi:

In convenzione SSN: 10 giorni

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 2/5 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Otorinolaringoiatria

- Visite specialistiche
- Esame audiometrico
- Impedenziometria
- Lavaggio auricolare
- Fibroscopia

Tempi di attesa medi:

In convenzione SSN: 20 giorni

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori



Psicologia

- Colloqui psicologici

Tempi di attesa medi:

Paganti in proprio: 7 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Pneumologia

- Visite specialistiche
- Esame spirometrico

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1 giorno

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori



Terapia del Dolore

- Visite specialistiche
- Trattamento del dolore cronico maligno e degenerativo
- Diagnosi e trattamento del dolore neuropatico
- Lombosciatalgia
- Cefalea
- Poliartralgia
- Infiltrazioni epidurali
- Agopuntura

Tempi di attesa medi:

Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 1 giorno

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Urologia

- Visite specialistiche urologica ed andrologica
- Cistoscopia Flessibile
- Flussimetria
- Urodinamica
- Ecografia Trans Rettale
- Test urinario del PCA3
- Ecodoppler Penieno

Tempi di attesa medi:

In convenzione SSN: 30 giorni
Assicurazioni convenzionate, paganti in proprio: 3 giorni

Consegna referti:

Immediata

Ubicazione:

Poliambulatori

Modalità di accesso

Guida al ricovero, norme per la degenza

Il ricovero chirurgico avviene su indicazione del medico specialista operante all'interno di Villa Verde. Il responsabile degli accertamenti preoperatori provvede alla prenotazione degli interventi chirurgici in base alla disponibilità dei posti letto. La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene però conto della gravità e urgenza della patologia.

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa al chirurgo prescelto. Si può prendere visione dei registri delle prenotazioni previa richiesta alla Direzione Sanitaria. Il responsabile degli accertamenti preoperatori comunicherà per telefono al paziente il giorno stabilito per il ricovero e fornirà indicazioni sulle modalità per eseguire esami e accertamenti preoperatori.

Il ricovero programmato per patologie mediche può avvenire su richiesta del medico di base previo accordo telefonico con lo specialista di Villa Verde.

Al momento del ricovero è necessario avere con sé:

- **documento di identità;**
- **codice fiscale;**
- **tessera sanitaria;**
- **richiesta di ricovero del medico di base (per ricoveri in convenzione);**
- **indicazione all'intervento da parte dello specialista proponente.**

È consigliabile portare tutta la documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri nonché documentazione diagnostica recente.

È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute e delle eventuali terapie in corso.

Comfort aggiuntivo

È possibile, a pagamento, richiedere la stanza ad uso singolo con letto a disposizione dell'accompagnatore. Informazioni e preventivi sono disponibili presso la Segreteria Degenze.

Tipologie di ricovero

DAY SERVICE (D.S.A.)

Modello organizzativo di assistenza ambulatoriale complessa ed integrata. È un modo per consentire a chi deve sottoporsi ad accertamenti diversi, per patologie complesse, di eseguire tutto ciò di cui ha bisogno senza essere ricoverati né in day surgery né in degenza ordinaria.

RICOVERI IN DAY SURGERY

Modello organizzativo che permette di effettuare prestazioni chirurgiche (interventi) con il ricovero di un giorno.

Il personale medico o il caposala forniscono, prima del ricovero, istruzioni particolari a cui è necessario attenersi.

Si richiede la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio.

All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per la terapia domiciliare: in caso di bisogno si potrà contattare telefonicamente il personale sanitario.

Modalità di ricovero

- In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)
- Assicurazione convenzionate
- Paganti in proprio

Il ricovero a pagamento può avvenire, qualora il paziente lo richieda, per qualsiasi specialità medico chirurgica esercitata in Casa di Cura; informazioni sulle modalità di accesso, sui servizi accessori forniti ed eventuali preventivi possono essere richiesti alla Segreteria Degenze

Informazioni generali per gli utenti

Cosa portare

In ogni camera sono disponibili un armadio e un comodino dove riporre gli oggetti personali.

È bene ricordarsi di portare con sé la biancheria intima, il necessario per la notte, gli asciugamani, un paio di pantofole e l'occorrente per l'igiene personale.

Suggeriamo di non portare oggetti di valore e di avere con sé solo il denaro strettamente necessario: la Casa di Cura non si assume nessuna responsabilità per oggetti personali e valori lasciati incustoditi. In caso di necessità si può richiedere la custodia di valori all'ufficio ricoveri (il servizio è gratuito).

In Struttura è presente un telefono pubblico.

La televisione personale è ammessa solo se in accordo con gli altri degenti che condividono la stanza.

Norme di comportamento

Negli orari stabiliti per la visita medica è indispensabile rimanere all'interno della propria stanza. Negli altri momenti della giornata è consentito uscire dal reparto, pur rimanendo sempre all'interno della Casa di Cura e avvertendo il personale di tale spostamento.

È assolutamente vietato fumare all'interno della Casa di Cura: ciò non solo per adempiere a precise disposizioni di legge, ma anche per rispettare le esigenze di igiene di cui la Casa di Cura necessita.

In alcune aree della struttura è indicato il divieto di fare uso di cellulari per evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Servizio di ristorazione

La prima colazione viene servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 11.30 e la cena alle ore 18.00.

Per il pranzo e la cena è possibile scegliere tra un menù del giorno e alcuni piatti sempre disponibili in alternativa.

Il personale di reparto passa in ogni stanza a raccogliere le ordinazioni: il caposala o il personale infermieristico comunicheranno la necessità di eventuale digiuno o diete particolari.

È consigliabile richiedere il parere del medico prima di assumere cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Orari di visita ai degenti

I degenti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00, tranne negli orari dei pasti e della visita medica.

Per consentire a tutti i degenti la necessaria tranquillità e al personale di svolgere al meglio l'attività di assistenza, si raccomanda di prestare attenzione al riposo altrui, di non ricevere più di un visitatore alla volta e di non sostare nei corridoi.

In ogni reparto si trovano salottini ed aree di attesa a disposizione di pazienti e visitatori.

Eventuali permessi per assistere il paziente fuori dal suddetto orario sono rilasciati dal Caposala o dal Medico di Reparto/Medico di Guardia.

Informazioni

Per qualunque esigenza ci si può rivolgere alla postazione infermieristica che è sempre presidiata.

Il personale non è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute di un paziente ricoverato.

Dimissione

Al momento della dimissione al paziente viene consegnata una lettera per il medico curante in merito al decorso della malattia e sull'esito delle cure e trattamenti prestati. Copia della cartella clinica potrà essere richiesta agli sportelli Front Office.



Standard di qualità

Villa Verde, ponendo la persona come centro della propria attività, ha come primario orientamento la Soddisfazione delle necessità del malato; a tal proposito l'azienda ha adottato un sistema ed una organizzazione accreditata con il SSN finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.



Garantire agli utenti una chiara e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GARANTITI
<i>Facilità di avere informazioni sui servizi</i>	Presenza quotidiana di un centralino e di addetti preposti a fornire informazioni agli utenti.
<i>Chiarezza delle informazioni relative al ricovero</i>	Descrizione delle prestazioni offerte sulla Carta dei Servizi presente presso il Front Office e le sale di attesa.
<i>Identificazione degli operatori</i>	Ogni operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento con indicato nome, cognome e qualifica. E' inoltre possibile riconoscere il personale dalla divisa che porta.
<i>Riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dei pazienti.</i>	E' assicurato dalle procedure relative alla gestione della Privacy in conformità a quanto definito dalla legge in vigore.
<i>Informazione durante il ricovero</i>	Disponibilità del Medico Responsabile e di tutti i Medici di reparto a fornire informazioni dettagliate sullo stato di salute, il decorso della malattia e le terapie in corso; richiesta del consenso informato prima di eseguire qualsiasi trattamento o intervento.
<i>Indagine sulla soddisfazione del cliente</i>	Predisposizione di questionario di gradimento che permette di esprimere il livello di soddisfazione. Il questionario viene consegnato durante la permanenza nella struttura e depositato negli appositi espositori.

Garantire un'adeguata informazione e il facile accesso ai servizi di specialistica ambulatoriale

INDICATORI DI QUALITÀ

STANDARD GARANTITI

Facilità di individuazione dei servizi e degli ambulatori

Presenza di una segnaletica di facile lettura e comprensione conforme Dlgs. 81/2008.

Facilità di accesso alla struttura

Assenza di barriere architettoniche; segnaletica chiara e idonea per informazioni e orientamento degli utenti.

Semplicità della procedura di prenotazione e pagamento ticket

Possibilità di effettuare tutte le operazioni presso il Front Office.

Possibilità di prenotare telefonicamente oppure, on line sul sito internet e tramite CUP per il SSN.

Servizio prenotazioni ambulatoriali aperto dal lunedì al sabato (il sabato solo la mattina). Il servizio riscossione ticket è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18:30 e il sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:00. Inoltre sono attive 2 riscuotitrici automatiche.

Tempi di attesa alla Cassa Ticket

L'attesa media rilevata si attesta sui 15 minuti e consente di non avere code agli sportelli se non saltuarie e brevi. Il pagamento dei servizi ambulatoriali, del ricovero e delle prestazioni professionali si svolge alacrememente anche grazie all'utilizzo di carte di credito e bancomat.

Tempi di attesa della Risonanza Magnetica

Dall'arrivo del paziente nel Servizio di Radiologia (ora dell'appuntamento) allo svolgimento dell'esame RM passa mediamente una ora.

Tempi di attesa per l'espletamento della visita ambulatoriale rispetto all'ora di prenotazione

Dall'ora dell'appuntamento all'espletamento della visita ambulatoriale passano mediamente dai 15 ai 30 minuti

Tempi di consegna dei referti

Il referto viene consegnato secondo le seguenti modalità:

- per visite specialistiche: referto immediato
- per esami radiologici: immediato per ecografia, in media 5 giorni per radiologia, TAC e RM.
- per esami di Laboratorio analisi: 24 ore per esami di routine, 10 giorni per altri esami specialistici, 6 ore per esami urgenti.

Garantire adeguate condizioni di comfort a tutti i degenti

INDICATORI DI QUALITÀ

STANDARD GARANTITI

Comfort nelle stanze di degenza

Servizi igienici riservati ai degenti in ogni stanza; guardaroba personale; campanello di chiamata, luci di cortesia e presa corrente per uso privato; a richiesta possibilità di avere il telefono; la maggior parte delle stanze ha l'aria condizionata.

Presenza di servizi comuni

Sono presenti sale di soggiorno con Tv, spazi verdi, bar, cappella e parcheggio.

Presenza di servizi accessori

Edicola.
Distributori automatici di bibite e bevande calde.
Televisione al piano.
Parrucchiere e barbiere a richiesta.

Pulizia degli ambienti di degenza e servizi

Presenza in struttura di squadra di pulizia per non meno di 10 ore giornaliere; giornalmente pulizia di stanze e servizi igienici.

Rispetto delle norme igieniche

Sanificazione degli ambienti secondo metodologie predefinite; monitoraggio ambientale delle aree a rischio infettivo; impiego di materiale monouso.

Apertura al pubblico

Orario di ricevimento visite ai degenti mediamente di 7 ore giornaliere.

Servizio ristorazione

Per i ricoverati a dieta libera possibilità di scelta tra almeno due opzioni per ogni componente del menù; pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/ che richiedono prodotti dietetici.

Garantire il facile accesso al ricovero ospedaliero

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GARANTITI
<i>Numero di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero a pagamento</i>	Giorni 3 lavorativi
<i>Chiare indicazioni su cosa è necessario portare con se al momento del ricovero.</i>	Presenza di consigli su opuscoli allegati Alla Carta dei Servizi
<i>Accoglienza del paziente</i>	Presenza di segreteria di reparto di area degenza. Ogni paziente viene accolto dal caposala o infermiere del reparto. Ad ogni paziente viene comunicato il nome del medico e l'equipe a cui è affidato.

Garantire la continuità assistenziale al paziente dopo la dimissione

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GARANTITI
<i>Chiarezza delle informazioni su diagnosi e terapia al momento della dimissione</i>	Redazione di una lettera per il medico curante contenente una chiara informazione sul decorso della malattia, con il riepilogo dei principali esami effettuati, eventuali trattamenti effettuati e l'indicazione della terapia da proseguire a domicilio.
<i>Semplicità degli adempimenti amministrativi dopo la dimissione</i>	Informazioni chiare sulle modalità di rilascio di copia della Cartella clinica (modulo richiesta); attesa massimo 30 giorni dalla richiesta.

Garantire la formazione e l'aggiornamento degli operatori

INDICATORI DI QUALITA'

Impegno per la formazione e l'aggiornamento degli operatori

Piani di sicurezza

Selezione del personale infermieristico

STANDARD GARANTITI

Rispetto per il personale sanitario dei requisiti minimi della formazione ECM.
Pianificazione attività formative per tutto il personale della Casa di Cura, volto al miglioramento continuo dei processi.
Tutto il personale sanitario segue formazione continua ECM.

Certificazione di prevenzione incendi n. 953 rilasciato dal comando provinciale dei Vigili del Fuoco di Reggio Emilia.
Addestramento del personale di reparto e presenza di squadra d'emergenza; adeguata dotazione di mezzi antincendio, controlli periodici di sicurezza sugli impianti elettrici e tecnologici; servizio di manutenzione sugli impianti attivo 24 ore su 24.
Partecipazione al progetto ministeriale/regionale.
Certificazione Sicurezza BS OHSAS 18.001:2007

Superamento delle prove di selezione:

- colloquio
- valutazione pratica durante periodo di addestramento

Garantire il rispetto

IMPEGNI

Porre l'attenzione sulle persone e valorizzare le loro potenzialità

Valorizzare le competenze e l'impegno dei professionisti della Casa di Cura per ideare, progettare e promuovere le proprie politiche

PROGRAMMI

Effettuazione di indagini e di approfondimento sulla soddisfazione degli utenti.

Effettuazione di indagini sulla soddisfazione dei professionisti;
Cassetta delle "idee".

Garantire la trasparenza

IMPEGNI

Garantire un sistema di verifiche continue interne ed esterne, degli impegni assunti

Sviluppare un sistema di comunicazione aziendale che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione verso l'interno e l'esterno

Promuovere l'attivazione di percorsi e procedure gestionali che favoriscano l'utilizzo ottimale delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie

PROGRAMMI

Effettuazione di verifiche interne sull'applicazione del sistema qualità previsto dal modello di accreditamento regionale.

Informatizzazione dei protocolli degli atti e della corrispondenza;
sviluppo della rete internet aziendale per la diffusione dei documenti.

Pianificazione annuale in base a obiettivi a medio e lungo termine dell'utilizzo delle risorse umane.

Garantire la responsabilità

IMPEGNI

Sviluppare e sostenere autonomia e responsabilità a tutti i livelli della Casa di Cura

Garantire sistemi di verifiche continue interne ed esterne degli impegni assunti

Definire con chiarezza ruoli e responsabilità

PROGRAMMI

Applicazione del sistema di valutazione individuale dei professionisti per rendere praticabile l'autonomia e la responsabilità individuale.

Si forniscono ai professionisti la metodologia e gli strumenti per valutare la loro attività sia dal punto di vista clinico che organizzativo.

Aggiornamento continuo dell'organigramma aziendale.



Tutela dei diritti in ambito di “privacy”

La Casa di Cura garantisce il rispetto della Privacy degli utenti nella totale ottemperanza del D.lgs 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive integrazioni/modificazioni.

Tutte le informazioni relative all’utenza, sia di carattere comune che di carattere sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla normativa, garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza del trattamento.

L’informativa sulle modalità di trattamento dei dati viene fornita, ai sensi dell’art. 13 del D.lgs. 196/2003, all’atto della ricezione dell’utente nella nostra struttura, in maniera chiara e completa evidenziando esaurientemente le finalità della raccolta e dell’elaborazione dei dati dell’interessato.

La raccolta ed il trattamento sono effettuati sulla base del consenso scritto rilasciato dall’interessato, consenso che “segue” sempre il paziente durante le fasi cliniche nella struttura, conservato all’interno della sua personale cartella clinica.

La memorizzazione dei dati personali nelle banche dati (elettroniche e cartacee) è caratterizzata dall’utilizzo di strumenti tecnologicamente avanzati la cui sicurezza (informatica e logistica) è garantita dalla messa in esercizio di misure idonee sempre monitorate ed aggiornate tecnologi-

camente secondo quanto stabilito dall’Allegato B “Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza” del D.lgs 196/03.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato da Incaricati aziendali appositamente autorizzati e nominati per iscritto dal Titolare e/o dal Responsabile del Trattamento e secondo le modalità definite nell’ambito della Titolarità del Trattamento (la rag. Sociale Villa Verde nella figura del suo rappresentante legale).

Tutto il personale in forza a Villa Verde è soggetto ad una procedura interna per la garanzia della Privacy ed è sottoposto ad idonei percorsi formativi; tale procedura e tali percorsi formativi sono monitorati costantemente durante tutto l’anno da audit specializzati in materia.

Il diritto all’accesso alle informazioni e tutti gli altri diritti dell’interessato sono garantiti secondo quanto stabilito dalla legge (art. 7 del D.lgs 196/03) e possono essere fatti valere presso il punto reclami dell’azienda assieme alle eventuali segnalazioni di disservizi.

L’opinione dell’utente è per Villa Verde valore aggiunto per mezzo del quale elevare sempre più gli standard di qualità dei servizi e di sicurezza nel trattamento di dati personali.

Come raggiungere Villa Verde

La Casa di Cura è ubicata a Reggio Emilia, in viale Lelio Basso, 1 a sud della città ed è facilmente raggiungibile sia in autobus (col n° 5 che si prende in Piazza della Vittoria), sia in automobile.

Per chi proviene dall'autostrada A1

Uscita Reggio Emilia, alla rotonda prendere l'uscita 1a per Via Maramotti Giuseppe.

Alla rotonda prendere l'uscita 2^a per SP63r.

Prendere lo svincolo per la SS9/
Viale Martiri di Piazza Tien An Men.

Alla rotonda, prendere l'uscita 2^a per Via 20 Settembre.

Alla rotonda, prendere l'uscita 1^a per Via Nicolò Copernico.

Proseguire su Via Vincenzo Ferrari.

Proseguire su Via Dalmazia.

Proseguire su Via Dante Zanichelli.

Alla rotonda, prendere l'uscita 3^a per Via Lungo Crostolo.

Svoltare leggermente a destra su Piazza Lepanto.

Svoltare leggermente a destra su Via Martiri della Bettola.

Svoltare a sinistra a Via Monte Cisa.

Svoltare a sinistra a Via Monte Cisa.

Svoltare a destra.

Siete arrivati in Viale Lelio Basso.

Per chi proviene in treno

Per chi proviene in treno alla stazione centrale FFSS, autobus n° 1, n° 4, e minibus linea A, dalla piazza della stazione, fino a Piazza della Vittoria e poi prendere l'autobus n° 5.

Per chi proviene in treno alla stazione Reggio Emilia AV è presente il collegamento diretto dell'autobus n° 5M.

Per chi proviene in autobus

Per chi proviene in autobus è presente una fermata davanti alla Casa di Cura con il collegamento della linea urbana n° 5 da e per il centro, coincidenza con minibus per la stazione FS. Fermata delle corriere, da e per la montagna.



— Dal casello dell'autostrada
— Dalla stazione FS



REVISIONE N° 9 (febbraio 2014)