# CARTA DEI SERVIZI

# CASA DI CURA NUOVA SANTA TERESA

| QUADRO DI CONTROLLO | | | |
|---|---|---|---|
| **ID PROCEDURA** | **DATA** | **EDIZIONE/REVISIONE** | **PAGINE** |
| CS Carta dei Servizi | 23/06/2025 | 1/5 | 40 |

| N. REV. | DATA | MOTIVO DELLA REVISIONE |
|---|---|---|
| 1 | 12/02/2020 | Aggiornamento annuale programmato |
| 2 | 22/07/2021 | Aggiornamento annuale programmato |
| 3 | 01/06/2023 | Aggiornamento annuale programmato |
| 4 | 12/07/2024 | Aggiornamento annuale programmato |
| 5 | 23/06/2025 | Aggiornamento annuale programmato |

| VERIFICA | APPROVAZIONE |
|---|---|
| Direttore Sanitario<br>Dott. Antonino Zingale | Direttore Operativo<br>Maurizio Zaccagnino |

**INDICE**

**1 PREMESSA ..... 4**
**1.1COS'È LA CARTA DEI SERVIZI ..... 5**
**1.2DIFFUSIONE ..... 5**
**2 SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA ..... 5**
**2.1PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA ..... 5**
**2.2UBICAZIONE E MAPPA ..... 6**
**2.3CONTATTI ..... 7**
**2.4VISION ..... 7**
**2.5MISSION ..... 8**
**2.6PRINCIPI FONDAMENTALI ..... 8**
**2.7DIRITTI E I DOVERI DEL PAZIENTE ..... 9**
**2.8I DIRITTI DEL PAZIENTE ..... 9**
**2.9I DOVERI DEL PAZIENTE ..... 10**
**3 SEZIONE 2: DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE ..... 11**
**3.1LE UNITÀ OPERATIVE ..... 11**
**3.2GLI OPERATORI ..... 11**
**3.3L'OFFERTA SANITARIA ..... 12**
**3.3.1 REPARTO DI MEDICINA GENERALE ..... 12**
**3.3.2 REPARTO CHIRURGIA GENERALE E DAY SURGERY ..... 14**
**3.3.3 REPARTO DI CURE PALLIATIVE (HOSPICE) ..... 16**
**3.3.4 PRESTAZIONI IN REGIME DOMICILIARE ..... 18**
**3.3.5 COSA PORTARE IN STRUTTURA IN CASO DI RICOVERO ..... 18**
**3.3.6 LA DIMISSIONE ..... 18**
**3.3.7 RICHIESTA E RITIRO DI COPIE DI CARTELLE CLINICHE ..... 19**
**3.4ASSISTENZA RELIGIOSA ..... 20**
**3.5PRESTAZIONI IN REGIME DI AMBULATORIALE ..... 20**
**3.5.1 SERVIZIO DI EMODIALISI AMBULATORIALE ..... 20**
**3.5.2 SERVIZI AMBULATORIALI SPECIALISTICI ..... 21**
**3.5.3 PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI E SALA PRELIEVI ..... 24**
**3.5.4 PRESTAZIONI DI RADIOLOGIA ..... 30**
**4 SEZIONE 3: QUALITÀ DEI SERVIZI E INDICATORI ..... 32**
**4.1POLITICA PER LA QUALITÀ ..... 32**

**4.2VERIFICA DEGLI IMPEGNI ..... 32**

**4.3INDICATORI GENERALI DI PRESTAZIONE ..... 33**

**5 SEZIONE 4: MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA ..... 35**

**5.1STRUMENTI DI VERIFICA ..... 35**

**5.2ASSISTENZA PER I CITTADINI STRANIERI ..... 36**

**5.3COMPLIANCE E CONSENSI INFORMATI ..... 36**

**5.4GESTIONE DEI RECLAMI-ENCOMI-SUGGERIMENTI ..... 36**

**5.5COPERTURA ASSICURATIVA ..... 37**

**5.6RIMBORSO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON ESEGUITE ..... 37**

**5.7TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO ..... 37**

**5.8TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ..... 37**

**5.9SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI ..... 37**

**5.10 AMBIENTE ..... 38**

**6 ALTRE INFORMAZIONI UTILI ..... 38**

**6.1BAR ..... 38**

**6.2PARCHEGGI ..... 38**

**6.3CONVENZIONI, ASSICURAZIONI INTEGRATIVE E FONDI SANITARI ..... 38**

**7 NUMERI UTILI ..... 38**

**ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI -MD-SGQ -31 ..... 39**

## 1 PREMESSA

*Gentile Ospite e Utente,*

*nel darLe il benvenuto nella nostra Struttura, abbiamo il piacere di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, alcune indicazioni generali sulla Casa di Cura, sui servizi offerti e le modalità di assistenza.*

*Questo documento rappresenta uno strumento informativo semplice e di facile consultazione, mediante il quale la Casa di Cura Nuova Santa Teresa favorisce un rapporto diretto con l'Utente/Paziente che diventa conoscitore e partecipe della struttura sanitaria.*

*L'obiettivo è quello di agire nel segno della lealtà e trasparenza per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali e delle risorse organizzative e professionali messe a Sua disposizione.*

*La presente Carta è anche uno strumento finalizzato alla tutela dei diritti del Paziente/Utente e sistema di garanzia e qualità delle prestazioni erogate. Dà la possibilità inoltre di apprendere ogni regola necessaria al corretto comportamento in struttura.*

*La invitiamo infine a partecipare alla valutazione della qualità dei servizi offerti, attraverso la segnalazione di idee e suggerimenti; e la compilazione di questionari di gradimento del servizio offerto che possano contribuire al miglioramento continuo dell'organizzazione e dell'efficienza della nostra Casa di Cura*

*Nell'augurarLe una Buona lettura, cogliamo l'occasione per porgerLe i nostri migliori saluti.*

*La Direzione*

## 1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Casa di Cura Nuova Santa Teresa (di seguito abbreviata CDC NST) è redatta in osservanza alla normativa nazionale e al DCA Regione Lazio n. U00311/2014 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".
La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli Utenti/Pazienti che raccoglie e riassume tutte le informazioni sull'attività svolta, sui servizi erogati e sugli impegni/programmi di ogni struttura e sulla loro qualità. Ha lo scopo di garantire i diritti dei cittadini secondo i principi della normativa di riferimento, ed il rispetto e la verifica degli standard di qualità adottati.
Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole e la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Sistema sanitario nella massima trasparenza.
La pubblicazione della Carta dei Servizi è, per il nostro Centro, un momento di incontro e confronto con il cittadino, è un impegno di trasparenza verso i clienti. È la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, a garanzia di chiarezza e corretta informazione su quello che si è in grado di offrire e di quello che potrà fare ed essere nell'immediato futuro.
La Carta dei Servizi è suddivisa in 4 sezioni:
LA SEZIONE 1: Presentazione dell'azienda
LA SEZIONE 2: Descrizione dei servizi e delle relative prestazioni
LA SEZIONE 3: Qualità dei Servizi e Indicatori
LA SEZIONE 4: Meccanismi/forme/strumenti di tutela

## 1.2 DIFFUSIONE

La Carta dei Servizi è disponibile per l'utenza alla reception e un estratto, compreso l'organigramma funzionale e la carta dei diritti del malato, è disponibile nelle bacheche in sala d'attesa. La versione integrale del documento è resa pubblica attraverso il sito aziendale che ne garantisce il continuo aggiornamento alle variazioni delle informazioni in essa contenute. Copia della Carta dei Servizi può essere richiesta dagli utenti alla reception. Tutti gli atti richiamati dal documento sono disponibili sul sito aziendale, e comunque, disponibili su richiesta degli utenti.

# 2 SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

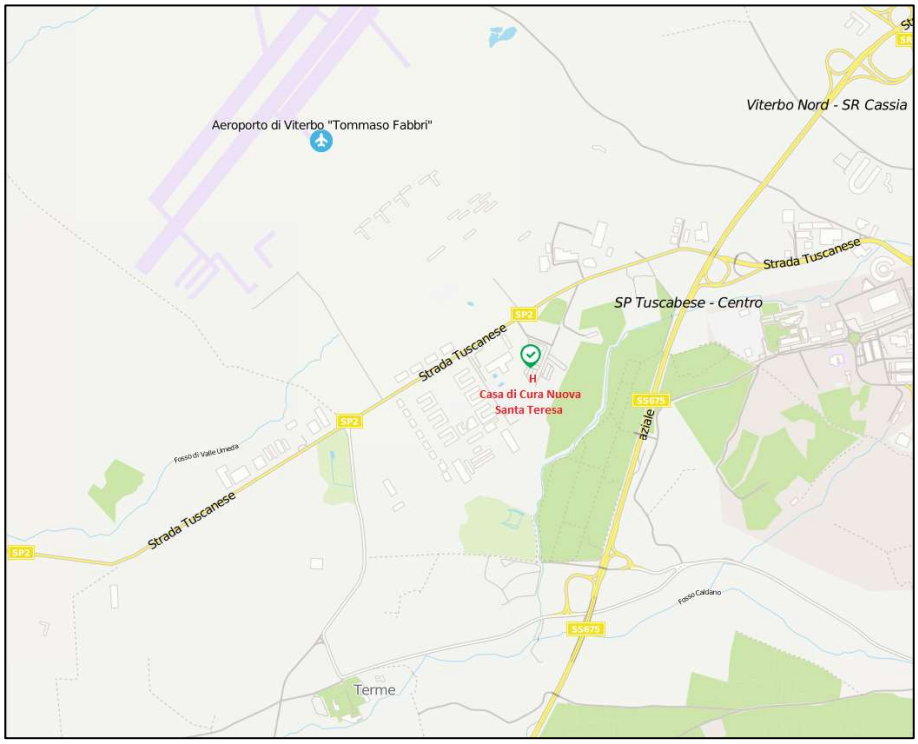
## 2.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

La CDC NST nasce come naturale evoluzione della storica "Casa di Cura Santa Teresa del Bambin Gesù". La struttura sanitaria, storicamente esistente nella città di Viterbo a Viale Trieste, si è trasferita in questa nuova sede costruita rispettando i requisiti della Regione Lazio (L.R. 4/2003). Lo sviluppo tecnologico, il bisogno di spazi maggiori per garantire un più elevato standard di qualità del servizio, da sempre fiore all'occhiello della struttura, ha spinto la proprietà a trasferire la Casa di Cura presso una nuova struttura all'avanguardia per tecnologia costruttiva, tecnologie diagnostiche, livelli di comfort e piacevolezza degli ambienti e attenzione alle esigenze dei clienti e dei pazienti sita sulla Strada Provinciale Tuscanese, poco fuori dalle mura della città. In regime di ricovero svolge la propria attività nei reparti di degenza di Medicina Generale, Chirurgia Generale, Chirurgia Ortopedica, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Day Surgery Multispecialistico, Recupero e Rieducazione Funzionale in regime ordinario e Day hospital riabilitativo, Lungodegenza. Svolge inoltre la seguente attività specialistica ambulatoriale: Psicologia, Centro Dialisi Ambulatoriale, Medicina Fisica (FKT), Endoscopia Digestiva, Chirurgia generale, Fisiatria, Ginecologia, Cardiologia,

Angiologia, Malattie dell'apparato respiratorio, Dermatologia, Nefrologia, Oculistica, Urologia, Neurologia, Oncologia, Gastroenterologia – Endoscopia digestiva, Endocrinologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Allergologia, Pediatria, Scienze dell'alimentazione, Reumatologia, Medicina dello sport, Malattie Metaboliche. A livello diagnostico La Casa di Cura Nuova Santa Teresa dispone di un Presidio di diagnostica per immagini (RMN-TC-RX-MAMMO-ECO) e un Presidio di diagnostica di laboratorio generale. Recentemente la Società ha ampliato l'attività attraverso l'acquisizione del Centro Cure Palliative Hospice dell'altra storica Casa di Cura SALUS, già presente ed apprezzata struttura del panorama sanitario viterbese. Il servizio di Cure Palliative - Hospice della Casa di Cura nuova Santa Teresa offre gli interventi terapeutici e assistenziali ai malati per i quali risulta inappropriata ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia. Il ricovero è destinato per lo più a malati affetti da patologia oncologica in fase terminale che necessitano di assistenza palliativa e di supporto anche psicologico e relazionale sia del malato che dei suoi familiari.
La CDC NST è accreditata con il SSR (D.G.R Lazio n. 50/2024).

## 2.2 UBICAZIONE E MAPPA

Il Centro si trova nel comune di Viterbo, a circa 80 km da Roma, nell'area termale, immersa nel verde e perfettamente equipaggiata per il comfort e la sicurezza degli ospiti




La CDC NST è raggiungibile in auto:

**Dall'autostrada A1**

**1.** Uscire a Orte;
**2.** Subito dopo la barriera di pedaggio prendere la superstrada Orte-Viterbo;
**3.** Uscire allo svincolo "Viterbo Nord" in direzione Viterbo città;
**4.** Seguire le indicazioni per Tuscania, fino ad inserirsi nella Strada Provinciale Tuscanese;

**5.** Dopo un breve tragitto, esattamente al Km 1,700 della Tuscanese, è ben visibile, sul lato sinistro della strada, la Casa di Cura che si raggiunge percorrendo la breve via d'accesso.

**Da Roma**

**1.** Dal G.R.A. prendere l'uscita n° 5 "Cassia Veientana" altrimenti denominata "Cassia bis" in direzione Viterbo;
**2.** Al termine del tratto a doppia corsia, altezza Monterosi, continuare sulla S.S. Cassia, attraversando nell'ordine i comuni di Sutri, Capranica, Cura di Vetralla e Vetralla.
**3.** Cinque chilometri circa dopo Vetralla, immettersi nella superstrada Orte-Viterbo in direzione Viterbo-Nord;
**4.** Uscire allo svincolo "Viterbo Nord" in direzione Viterbo città;
**5.** Seguire le indicazioni del paragrafo precedente dal punto 4.

**In taxi**

Per spostarsi nella città di Viterbo è possibile:
• Chiamare la centrale operativa del servizio taxi al numero: 0761 1876
• Recarsi direttamente al posteggio dei taxi: Piazzale A. Gramsci – Viterbo

**In treno**
Raggiungere tramite il servizio F.S. la Stazione di Porta Fiorentina Viterbo. Dalla Stazione occorre prendere un taxi. Il parcheggio dei taxi è a 200 metri dalla stazione ferroviaria

## 2.3 CONTATTI

| Reparto | Numero | Orario Apertura |
|---|---|---|
| *Centralino* | **0761-2391** | dalle ore 7.30 alle ore 19.30<br>dal Lunedi alla Domenica. |
| *Centro Prenotazioni* | **0761-239000** | dalle ore 7.30 alle ore 19.30<br>dal Lunedi al Sabato. |
| *Servizio Accettazione Ricoveri Medico-Chirurgici*<br>**Si occupa delle pratiche amministrative collegate al ricovero in reparto** | **0761-239122** | dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e<br>dalle ore 15:00 alle ore 17:00<br>dal Lunedi al Venerdì ed il Sabato<br>dalle ore 9:00 alle ore 15:00 |
| *Servizio Accettazione Ricoveri Hospice*<br>**Si occupa delle pratiche amministrative collegate al ricovero presso il reparto hospice** | **0761-239131** | dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e<br>dalle ore 15:00 alle ore 17:00<br>dal Lunedi al Venerdì ed il Sabato<br>dalle ore 9:00 alle ore 15:00 |

## 2.4 VISION

La visione strategica della CDC NST si realizza con l'impegno costante proteso a raggiungere elevati livelli di affidabilità, competitività orientati al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell'assistenza. La Centralità dell'utente e del personale operante è la base per perseguire una politica finalizzata alla creazione di un punto di riferimento territoriale, nel rispetto dei principi costituzionali e dei vincoli legislativi statali e regionali al fine di soddisfare i bisogni sempre più complessi dei cittadini avvalendosi dell'evoluzione tecnologica e delle conoscenze scientifiche.

## 2.5 MISSION

La missione della CDC NST ha come obiettivo primario quello di porre l'utente al centro dell'organizzazione, fornendo prestazioni sanitarie di elevato livello specialistico e qualitativo, attraverso interventi appropriati di diagnosi, cura e riabilitazione, garantendo i livelli essenziali di assistenza integrata nella rete locale e regionale, in una logica di corretto ed economico utilizzo delle risorse.
Nell'esercizio della propria missione e nell'ambito della politica per la qualità, la Casa di Cura Nuova Santa Teresa si prefigge di svolgere la propria attività nel pieno rispetto della dignità della persona umana, avendo come principi ispiratori: la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente e il maggior comfort alberghiero possibile, con attenzione ai Diritti del malato e dei suoi familiari.
La Casa di Cura si impegna altresì ad assicurare e migliorare le competenze di tutto il personale attraverso la partecipazione a programmi di aggiornamento continuo e di formazione e mediante la rilevazione dei suggerimenti e delle eventuali critiche dei Pazienti, il cui benessere è al centro del sistema della Casa di Cura.

## 2.6 PRINCIPI FONDAMENTALI

I Principi ai quali la Direzione della CDC NST si ispira per il raggiungimento dei propri obiettivi sono quelli sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (***di seguito in grassetto maiuscolo***), quelli enunciati nel **Codice Etico** e nella **Carta Europea dei Diritti del Malato**.

- ***A) ETICA, EQUITÀ, EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'*** - rispettare i principi universali a tutela della dignità della persona, garantire che i cittadini abbiano pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità;
- ***B) CONTINUITA'*** di erogazione delle cure e dell'assistenza tra le diverse discipline e strutture coinvolte per rispondere nel migliore dei modi ai bisogni del paziente***;***
- ***C) DIRITTO ALLA SCELTA*** consapevole attraverso l'impegno dei medici nell'applicazione dei riferimenti etici e normativi nell'ambito del processo di consenso informato finalizzato anche alla raccolta delle DAT (Dichiarazioni Anticipate di Trattamento);
- ***D) CENTRALITA' DEL CITTADINO UTENTE, CENTRALITA' DELLA PERSONA*** **-** progettare e realizzare le attività e i servizi sulla base dei bisogni del singolo, della comunità considerando i dati epidemiologici del territorio e le istanze sollevate dalle organizzazioni di tutela dei pazienti;
- ***E) EFFICACIA ED APPROPRIATEZZA*** **-** realizzare interventi basati su prove di efficacia e secondo criteri di appropriatezza - riferire ogni azione clinica e organizzativa ai dati e al metodo scientifico, valutare sistematicamente i risultati delle attività attraverso l'utilizzo di indicatori di processo e di esito;
- ***F) EFFICIENZA*** - utilizzare con responsabilità le risorse, umane, materiali e finanziarie disponibili;
- ***G) ONESTÀ, TRASPARENZA ED AFFIDABILITÀ;***
- ***H) RISPETTO*** di tutte le disposizioni di legge e regolamentari vigenti;
- ***I) OSSERVANZA*** delle più rigorose regole comportamentali nei rapporti con le diverse componenti dell''Amministrazione Pubblica nel pieno rispetto delle funzioni istituzionali.
- ***J) LEALTÀ, CORRETTEZZA E BUONA FEDE;***

K) ***RISERVATEZZA*** **-** Garantire la custodia delle informazioni riguardanti il cittadino, il suo diritto alla riservatezza, assicurare un ambiente rispettoso delle sue esigenze e garantire spazi riservati da dedicare alla comunicazione delle notizie che lo riguardano;

L) ***CONDIVISIONE, COERENZA E UNIFORMITÀ*** **-** sviluppare le attività in un sistema integrato e coerente basato su criteri e standard espliciti, valicati e riconosciuti;

M) ***APERTURA, TRASPARENZA E COLLABORAZIONE*** **-** confrontare e scambiare informazioni ed esperienze in un clima di collaborazione e di supporto reciproco;

N) ***SICUREZZA*** **-** promuovere la cultura della sicurezza del paziente e dell'operatore, prevenire eventi avversi ed incidenti, realizzare un ambiente sicuro. Individuare e ridurre i rischi e le possibili cause di errore;

O) ***INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE*** - garantire l'informazione e la comunicazione con il paziente, i cittadini e i professionisti, favorire la partecipazione dei cittadini alle scelte e diffondere la cultura scientifica sull'efficacia degli interventi;

P) ***INNOVAZIONE E CREATIVITÀ*** **-** stimolare la ricerca di soluzioni innovative e sostenere il cambiamento;

Q) ***COMPETENZA E FORMAZIONE*** **-** considerare la formazione continua come parte integrante della professione e dell'organizzazione, adeguare competenze, conoscenze e abilità agli obiettivi delle professioni.

R) ***RECIPROCO RISPETTO*** fra le diverse funzioni, verso i collaboratori non subordinati e le persone in generale;

S) ***TUTELA DELL'AMBIENTE E SICUREZZA,*** anche con riferimento al luogo di lavoro.

## 2.7 DIRITTI E I DOVERI DEL PAZIENTE

I diritti e i doveri del paziente, di seguito elencati, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana". Sono l'espressione dei principi enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002 e all'Art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo. Essi trovano piena corrispondenza nei principi e valori della nostra Costituzione agli Artt. 2, 3, 32. La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

## 2.8 I DIRITTI DEL PAZIENTE

La Direzione del Centro si impegna ad adottare misure idonee al rispetto dei Diritti del Malato

- **Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia;
- **Diritto all'accesso:** ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio;
- **Diritto alla informazione**: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili;
- **Diritto al consenso**: ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica;

- **Diritto alla libera scelta**: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale;
- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**: ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento;
- **Diritto al rispetto di standard di qualità**: ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard;
- **Diritto alla sicurezza**: ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza;
- **Diritto alla innovazione**: ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie;
- **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**: ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia;
- **Diritto a un trattamento personalizzato**: ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze;
- **Diritto al reclamo**: ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione;
- **Diritto al risarcimento**: ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

## 2.9 I DOVERI DEL PAZIENTE

In spirito di collaborazione La Casa di Cura Nuova Santa Teresa invita tutti i cittadini utenti a:

- Avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto dei diritti degli altri utenti/pazienti, del personale, degli ambienti e delle attrezzature, degli arredi e del decoro della struttura sanitaria;
- Fornire tutte le informazioni necessarie sul proprio stato di salute; presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-assistenziale;
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
- Avere, in ogni momento del ricovero, un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico della Casa di Cura;
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è opportuno evitare l'affollamento intorno al letto;
- Non tenere piante e fiori nelle stanze, in quanto sono veicoli di infezione;

- Non mangiare cibi e bevande portati da casa: la dieta che la Casa di Cura fornisce è un aspetto della cura;
- Al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti.
- È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento, dopo aver regolarizzato il pagamento della/e prestazione/i; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione il prima possibile al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile;
- Ai sensi della normativa vigente – il decreto antifumo D.L. n° 6 del 12/01/2016 – vige il divieto di fumare nei locali interni della struttura
- Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stessa stanza, è indispensabile evitare l'affollamento;

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è tenuto a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura

# 3 SEZIONE 2: DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE

## 3.1 LE UNITÀ OPERATIVE

L'attività della Casa di Cura Nuova Santa Teresa è articolata sulle seguenti unità operative:

- Unità Operativa di Medicina Generale;
- Unità Operativa di Chirurgia Generale;
- Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia;
- Unità Operativa di Chirurgia Plastica;
- Unità Operativa di Chirurgia Vascolare;
- Unità Operativa di Day Surgery Multi Specialistico;
- Centro Residenziale Cure Palliative di Hospice e Assistenza Domiciliare
- Centro Dialisi Ambulatoriale
- Presidio di Diagnostica per Immagini (RMN-TC-RX-MAMMO-ECO);
- Presidio di Diagnostica di laboratorio generale;
- Presidio di Chirurgia Ambulatoriale – Endoscopia Digestiva;
- Presidio di Recupero e Riabilitazione Funzionale;
- Presidio di Lungodegenza Riabilitativa;
- Ambulatorio di assistenza specialistica con le seguenti branche: Psicologia, Centro Dialisi Ambulatoriale, Medicina Fisica (FKT), Endoscopia Digestiva, Chirurgia generale, Fisiatria, Ginecologia, Cardiologia, Angiologia, Malattie dell'apparato respiratorio, Dermatologia, Nefrologia, Oculistica, Urologia, Neurologia, Oncologia, Gastroenterologia – Endoscopia digestiva, Endocrinologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Allergologia, Pediatria, Scienze dell'alimentazione, Reumatologia, Medicina dello sport, Malattie Metaboliche.

## 3.2 GLI OPERATORI

Il Personale della Casa di Cura Nuova Santa Teresa è composto da figure professionali altamente specializzate. Durante la degenza, il paziente è seguito da un'equipe costituita da diverse figure

professionali, al fine di garantire ai nostri Utenti/Pazienti un soggiorno in un clima di cooperazione rivolto ad un'assistenza più agevole ed efficace possibile.
In ogni Unità Operativa o servizio, il Medico Responsabile è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e organizzativi, mentre ai medici di reparto competono la responsabilità diagnostica-terapeutica dell'Utente/Paziente ed il contatto con i familiari.
Le persone che lavorano in Clinica sono identificabili mediante cartellino di riconoscimento con nome, qualifica e colore delle divise:

• Medico di reparto - camice bianco più divisa bordeaux

• Coordinatore infermieristico di reparto - divisa bianca con bordo amaranto

• Infermiere di reparto - divisa bianca con bordo blu per Area Medicina e Hospice, per area Chirurgia, divisa verde per Area Dialisi.

• Infermiere di blocco operatorio divisa blu

• Tecnici (Radiologia e Laboratorio Analisi) - divisa bianca con bordo blu e pantalone blu

• Operatore tecnico assistenziale e ausiliari - casacca azzurra e pantalone bianco

• Personale pulizie - casacca rosa e pantalone bianco

## 3.3 L'OFFERTA SANITARIA

### 3.3.1 REPARTO DI MEDICINA GENERALE

| **Responsabile** |
|---|
| Dott. Luigi Cricco - riceve per appuntamento |
| **Coordinatrici infermieristiche** |
| Area A - Inf. Mauro Daga; Area B inf. Gerardina Infante – presenti la mattina dei giorni feriali |
| È una unità operativa di ricovero con 44 posti letto in regime di acuzie accreditati con il Servizio Sanitario Regionale, nella quale è attivo un gruppo di medici ed infermieri che si adoperano per offrire un servizio di qualità elevata che sempre più soddisfi le esigenze dell'utenza. |
| **Prestazioni erogate** |
| Il reparto eroga prestazioni afferenti alla Medicina Interna che costituisce la specialità di Area Medica avente come oggetto la "visione unitaria e globale del malato". Si occupa della prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie che colpiscono gli organi interni (cuore, polmoni, reni, fegato, ecc) non suscettibili di un approccio chirurgico; moltissimi disturbi di varia natura legati a malattie infettive, malattie allergiche e immunologiche, malattie dell'apparato muscolo-scheletrico e del tessuto connettivo. |
| **Ubicazione** |
| Il Reparto di Medicina Generale, è situato al primo piano della struttura ed è facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a destra del Bar dove è possibile accedere alle scale o all'ascensore. Suddivisa in due sezioni di degenza, nominate B e C. |
| **Visite mediche ed informazioni ai parenti** |
| ***Orario Ricevimento Medici***<br>Il "giro visite" viene effettuato ogni mattina alle ore 9.30 alle 12.00.<br>Il medico di reparto è disponibile di norma e salvo cause di forza maggiore, per il colloquio con i parenti al termine del giro visita dalle 13:00 alle 14.00. |

Il primario è disponibile per il colloquio con i parenti previo appuntamento da fissare con la Coordinatrice Infermieristica (si possono evadere al massimo cinque richieste al giorno).
Si ricorda che, nel rispetto della privacy, gli operatori sanitari non possono dare informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti ricoverati.

***Orario Dei Pasti***

Colazione ore 8.00
Pranzo ore 12.00
Cena ore 18.00

La dieta che la Casa di Cura fornisce è un aspetto della cura e può essere personalizzata in base alle esigenze cliniche.

***Eventuali Limitazioni Del Movimento Del Paziente***

Il personale provvede a comunicare al paziente eventuali limitazioni del movimento (spostamento nel letto, camminare in camera, ecc), in relazione alle condizioni cliniche e al rischio caduta, oppure ad eventuali esami, trattamenti terapeutici od interventi a cui il paziente è stato sottoposto.

**Orari di apertura per le visite dei parenti**

L'orario per le visite nei giorni feriali e festivi è dalle ore 12:30 alle ore 13:30 e dalle ore 17:30 alle ore 18:30, fatte salve diverse restrizioni, come quelle previste dall'emergenza COVID-19 o da altre esigenze non prevedibili. L'orario in vigore è reso noto agli utenti attraverso l'affissione all'ingresso del reparto.
I parenti, tutori legali, caregiver destinatari della Legge 5/02/1992, n 104 articolo 3 comma 3, possono assistere il proprio caro durante la degenza, come previsto dalla normativa vigente.

***Questo è consentito rispettando le regole imposte dalla Direzione Sanitaria di questa casa di cura:***

- L'ingresso è consentito nell'orario diurno una persona alla volta;
- Non è permesso stazionare nell'U.O. ma esclusivamente nelle camere del degente;
- È obbligatorio avere un atteggiamento consono ed educato;
- Il cambio per l'assistenza notturna tra una persona ed un'altra è consentito esclusivamente in orario diurno che termina alle ore 19,00 e il prossimo cambio è consentito nell'orario diurno dalle ore 7,00;
- Durante la visita medica e le attività di reparto, svolte nella stanza dell'utente, è obbligatorio recarsi o nella zona di attesa ubicata nell'U.O. o al di fuori del reparto stesso.

In caso di condizioni gravi dell'utente è consentito entrare in qualsiasi momento, ***previa autorizzazione e accordi con il personale sanitario.***

**Servizi disponibili**

Per garantire un servizio assistenziale di qualità le stanze di degenza sono dotate di aria condizionata, bagno, sala per i colloqui riservata.
I pazienti possono usufruire, su richiesta e previa autorizzazione della Direzione, di una serie di servizi alberghieri accessori a pagamento:

- Camera singola
- Camera singola con letto per accompagnatore

Sono, inoltre, attivi presso la Casa di Cura i seguenti servizi a pagamento:

- ristoro-bar, aperto dalle ore 7.30 alle ore 17.00
- servizio pasti per accompagnatori
- TV

| **Modalità di accesso al ricovero** |
|---|
| È previsto il ricovero con due diverse modalità:<br>a) Ricovero tramite Pronto Soccorso nell'ambito delle prestazioni previste dal SSR. Questo tipo di ricovero è subordinato alla valutazione del medico di guardia riguardo all'appropriatezza assistenziale.<br>b) Ricovero in Regime Privato. Questa modalità può essere a carico del paziente o dell'assicurazione sanitaria (nei casi che lo prevedono). Il ricovero è subordinato alla valutazione clinica da parte del personale medico della CDC NST e alla valutazione dei requisiti per il pagamento delle prestazioni.<br>c) Ricovero tramite Medico di Medicina Generale |
| **Documentazione da portare (obbligatoriamente al momento del ricovero):** |
| La documentazione necessaria per il ricovero da P.S. è predisposta dalla struttura sanitaria inviante, previo contatto telefonico ed invio a mezzo fax della richiesta di ricovero.<br>Al termine dell'emergenza i ricoveri da Domicilio nell'ambito delle prestazioni previste dal SSR e possono effettuarsi secondo le seguenti modalità:<br>• **Impegnativa del medico di MMG con indicazione diagnostica ed oneri a carico del SSR;**<br>• Ricovero in regime privato. Questa modalità può essere a carico del paziente o dell'assicurazione sanitaria (nei casi che lo prevedono). In questo caso è necessaria comunque richiesta da parte del medico inviante con indicazione diagnostica<br>• Documento di identità valido (carta di identità, patente, passaporto)<br>• Codice fiscale<br>• Tessera Sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza<br>• eventuali polizze assicurative (solo per i Ricoveri Privati).<br>Per i soli Pazienti stranieri sono inoltre richiesti i seguenti documenti:<br>- per i Pazienti della Comunità Europea: modello DEA;<br>- per i Pazienti extra-comunitari: modello STP (stranieri temporaneamente presenti).<br>Si invitano i signori utenti a contattare la Segreteria per confermare la modulistica necessaria.<br>**Si raccomanda di fornire un recapito telefonico di familiare o di una persona di fiducia.** |

### 3.3.2 REPARTO CHIRURGIA GENERALE E DAY SURGERY

| **Responsabile** |
|---|
| Dr. Luigi Esperti – riceve per appuntamento |
| **Coordinatrice infermieristica** |
| Inf. Teresa Cuccuru – presente la mattina dei giorni feriali |
| È una unità operativa di ricovero all'avanguardia per il livello specialistico degli interventi che vi si effettuano. È attiva anche una struttura di Day Surgery per attività chirurgiche che possono essere effettuate in una sola giornata.<br>Il complesso, consta di n.3 sale chirurgiche e n.1 sala endoscopica complete di strumentari e apparecchiature d'avanguardia, spazi preparazione pazienti con spogliatoio, spazi d'osservazione postchirurgica, sala d'aspetto e bagni riservati.<br>Possono essere effettuati interventi chirurgici con tecniche tradizionale a cielo aperto, mini-invasive e endoscopiche.<br>L' Unità Operativa di ricovero ha un totale di 34 posti letto come di seguito suddivisi:<br>Chirurgia Generale n. 14 p.l. |

Ortopedia e traumatologia n. 10 p.l.
Chirurgia Plastica n. 2 p.l.
Chirurgia Vascolare n. 4 p.l.
Day Surgery Multi Specialistico n. 4 p.l.

**Prestazioni erogate**

Attività in regime di ricovero ordinario, day surgery, ambulatoriale. Tra le principali patologie chirurgiche trattate segnaliamo:

- chirurgia endoscopica e laparoscopica,
- chirurgia epato-pancreatica e delle vie biliari chirurgia colon-proctologica
- chirurgia vascolare
- chirurgia della mammella
- chirurgia addominale
- chirurgia plastica correttiva e ricostruttiva
- chirurgia ortopedica con particolare riguardo alle patologie del piede e della caviglia, ginocchio e traumatologia dello sport
- chirurgia oculistica
- chirurgia della mano
- chirurgia uro-ginecologica

**Ubicazione del reparto di Chirurgia**

Il Reparto di degenza nominato A, è situato al primo piano della struttura ed è facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a destra del Bar dove è possibile accedere alle scale o all'ascensore.

**Orari di apertura per le visite dei parenti**

L'orario per le visite è libero, fatte salve diverse restrizioni, come quelle previste dall'emergenza COVID-19 o da altre esigenze non prevedibili. L'orario in vigore è reso noto agli utenti attraverso l'affissione all'ingresso del reparto

**Servizi disponibili**

Per garantire un servizio assistenziale di qualità le stanze di degenza sono dotate di aria condizionata, bagno, sala per i colloqui riservata.
I pazienti possono usufruire, su richiesta e previa autorizzazione della Direzione, di una serie di servizi alberghieri accessori a pagamento:

- Camera singola
- Camera singola con letto per accompagnatore

Sono, inoltre, attivi presso la Casa di Cura i seguenti servizi a pagamento:

- ristoro-bar, aperto dalle ore 7.30 alle ore 17.00
- servizio pasti per accompagnatori
- TV

**Modalità di ricovero**

Il ricovero nell'UO di Chirurgia può avvenire sia come paziente solvente (pagante) sia tramite la propria assicurazione. In convezione Assicurativa o in regime privato è subordinato alla valutazione clinica effettuata dal medico specialista della CDC NST che, metterà in contatto il paziente con il personale amministrativo al fine di chiarire tutti gli aspetti legati al costo del ricovero.
I pazienti in possesso di una copertura assicurativa potranno usufruire delle prestazioni senza anticipare alcuna spesa, salvo eventuali franchigie (forma diretta). È possibile in ogni caso, anche in

assenza di una copertura da parte di enti o fondi, usufruire delle prestazioni anticipando la spesa e richiedendo successivamente l'eventuale rimborso, in relazione a quanto previsto nelle rispettive polizze (forma indiretta). Ai pazienti sprovvisti di assicurazione verrà proposto un preventivo di spesa da sottoscrivere alla conferma del ricovero.
Eventuali pagamenti potranno essere effettuati con: Bancomat, Carta di Credito, Bancoposta, Assegni Bancari

**Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni**

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:
• Carta d'identità
• Codice Fiscale o Tessera Sanitaria
• Tesserino dell'assicurazione o polizza assicurativa
• Documentazione medica più recente (visite specialistiche, esami strumentali, cartelle cliniche di precedenti ricoveri, terapia farmacologica in corso)
Per i soli Pazienti stranieri sono inoltre richiesti i seguenti documenti:
- per i Pazienti della Comunità Europea: modello DEA;
- per i Pazienti extra-comunitari: modello STP (stranieri temporaneamente presenti).

Si invitano i signori utenti a contattare la Segreteria per confermare la modulistica necessaria.

**Si raccomanda di fornire un recapito telefonico di familiare o di una persona di fiducia.**

### 3.3.3 REPARTO DI CURE PALLIATIVE (HOSPICE)

**Responsabile**

Dr. Danilo Mecarocci – riceve per appuntamento

**Coordinatrice infermieristica**

Inf. Stefania Iacomelli – presente la mattina dei giorni feriali

**Presentazione del reparto**

Il Centro Hospice Casa di Cura Nuova Santa Teresa è accreditato, sia per l'assistenza in regime residenziale sia domiciliare, con il Servizio Sanitario Regionale, senza alcun onere per i pazienti (D.G.R Lazio n. 31/2021). Il ricovero è destinato a malati affetti da patologia oncologica in fase terminale che necessitano di assistenza palliativa e di supporto anche psicologico e relazionale sia del malato che dei suoi familiari. Il ricovero in Hospice non ha carattere sostitutivo delle cure domiciliari, né supplisce ai ricoveri ospedalieri. Il reparto dispone di 5 posti letto in camere con bagno privato. Le camere sono tutte singole con un letto per il familiare che desidera rimanere ad assistere il Paziente. Ogni camera è dotata di comfort, quali aria condizionata e televisione. Se le condizioni generali dell'ospite si stabilizzano, l'équipe curante in collaborazione col malato e la sua famiglia valuterà le possibilità di un ritorno al domicilio. In ogni caso la dimissione sarà effettuata in modo protetto, tenendo in adeguata considerazione le necessità del paziente e della famiglia. Accanto alla struttura residenziale, è attivo un servizio di Hospice domiciliare che può seguire 20 pazienti nelle loro abitazioni per 24 ore al giorno.

**Prestazioni erogate**

Le cure palliative possono comprendere i seguenti trattamenti:

- Visite mediche in relazione all'evoluzione del quadro clinico
- Terapie farmacologiche mirate al controllo dei sintomi secondo gli obiettivi specifici delle cure palliative
- Assistenza infermieristica

- Assistenza psicologica
- Assistenza sociale
- Nutrizionista
- Monitoraggio delle condizioni cliniche con strumenti e metodi non invasivi
- Altri possibili interventi sanitari (prelievi venosi, medicazioni, infusioni di liquidi, posizionamento del catetere vescicale, preparazione e gestione degli accessi venosi centrali e/o periferici, ecc.) secondo le necessità specifiche che si manifesteranno
- Nutrizione artificiale
- Idratazione artificiale
- Somministrazione di farmaci ed antibiotici in relazione alle patologie accertate per OS, endovena e/o fleboclisi
- Medicazioni di ferite chirurgiche, di lesioni da compressione, di lesioni di altra natura
- Cateterismo venoso o vescicale
- Emotrasfusione previa valutazione medica
- Somministrazione di ossigeno con mascherina o simili
- Terapie del dolore

Sono esclusi i trattamenti diagnostici e terapeutici invasivi, ritenuti inutili tra cui: TAC, Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), Ecografie, PET, colon e gastroscopie, che nulla possono aggiungere ad una diagnosi di malattia nella propria estensione e gravità

**Ubicazione del reparto HOSPICE**

Il Reparto di degenza, è situato al secondo piano della struttura ed è facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a destra del Bar dove è possibile accedere alle scale o all'ascensore.

**Orari di apertura per le visite dei parenti**

L'orario per le visite è libero, fatte salve diverse restrizioni, come quelle previste dall'emergenza COVID-19 o da altre esigenze non prevedibili. L'orario in vigore è reso noto agli utenti attraverso l'affissione all'ingresso del reparto

**Servizi disponibili**

Per garantire un servizio assistenziale di qualità le stanze di degenza sono dotate di aria condizionata, bagno, TV, letto e servizio pasti per il familiare, sala per i colloqui riservata.
Sono, inoltre, attivi presso la Casa di Cura i seguenti servizi a pagamento:

- ristoro-bar, aperto dalle ore 7.30 alle ore 17.00

**Modalità di ricovero**

Per accedere ai servizi di Hospice Residenziale o Domiciliare, è necessario compilare una richiesta, a cura del medico di famiglia o dello specialista ospedaliero. Il modulo deve essere inviato al COA della ASL di Viterbo. La Valutazione Multidimensionale da parte dei medici della ASL stabilirà l'idoneità all'inserimento nel programma di Cure Palliative. Una volta autorizzato, il paziente verrà inserito in lista d'attesa e preso in carico secondo priorità clinica

**Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni**

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)
- Documentazione medica
- Tessera sanitaria

### 3.3.4 PRESTAZIONI IN REGIME DOMICILIARE

| **Responsabile** |
|---|
| Dr. Danilo Mecarocci |
| **Presentazione del reparto** |
| Sono rivolte a 20 pazienti che possono usufruire presso la loro residenza delle stesse prestazioni fornite agli assistiti presso il reparto HOSPICE. I pazienti presi in carico in regime domiciliare sono seguiti da un'*équipe* multiprofessionale e multidisciplinare dedicata, con accessi giornalieri nonché pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24H sette giorni su sette. |
| **Prestazioni erogate** |
| Vedi reparto di cure palliative - Hospice |
| **Modalità di presa in carico domiciliare** |
| Vedi reparto di cure palliative - Hospice |
| **Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni** |
| Per l'accesso alle prestazioni deve essere presentata la seguente documentazione:<br>• Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)<br>• Documentazione medica<br>• Tessera sanitaria |

Per il necessario approfondimento, si rimanda alla Carta dei Servizi Rete Cure Palliative ASL Viterbo

https://www.asl.vt.it/rete-locale-di-cure-palliative

### 3.3.5 COSA PORTARE IN STRUTTURA IN CASO DI RICOVERO

**Soltanto effetti personali strettamente necessari.**

- Pigiami o camicie da notte, pantofole chiuse antiscivolo, vestaglia, articoli per l'igiene personale, asciugamani, con adeguati cambi secondo la malattia da curare o dell'intervento da effettuare.
- Esami e accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti presso altre strutture, da consegnare alla caposala.
- La Direzione non si assume alcuna responsabilità per denaro e valori di proprietà dei pazienti.

**È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente, possibili allergie e qualsiasi altra informazione si ritenga utile al fine di una pronta ed efficace definizione del programma terapeutico.**

### 3.3.6 LA DIMISSIONE

Le dimissioni sono comunicate, di norma, il giorno precedente e avvengono solitamente tutte le mattine dopo la visita medica ed entro le ore 11.30. Il paziente viene informato sul proprio stato di salute, gli viene consegnata una lettera da consegnare al proprio medico di famiglia, gli esiti degli esami, le cure ricevute e quelle che eventualmente il paziente proseguirà a domicilio. Il documento è strettamente personale e servirà per i successivi controlli ambulatoriali ed eventuali altri ricoveri ospedalieri.

Se l'assistito non è in grado di recarsi autonomamente al proprio domicilio e non dispone di mezzi alternativi può richiedere il trasporto in ambulanza; il costo del trasporto è a carico dell'utente.
Al momento della dimissione il paziente è cortesemente invitato a compilare una scheda anonima dove potrà esprimere i suoi giudizi sulla qualità dei servizi di cui ha usufruito, al fine di consentire alla struttura di crescere e di soddisfare al meglio le esigenze di tutti i pazienti.

### 3.3.7 RICHIESTA E RITIRO DI COPIE DI CARTELLE CLINICHE

La copia della Cartella Clinica può essere richiesta per e-mail, telefonicamente o di persona, presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15:00 alle 17:00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 15.00.
I soggetti autorizzati a richiederla sono:
• intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenne emancipato)
• genitore di minore, munito di certificato di nascita (con paternità e/o maternità) o atto notorio, che può essere rilasciato anche dalla Direzione Medico Sanitaria
• soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale
• erede, munito di documento che ne attesti la qualifica, o di atto notorio. In caso di contenzioso fra familiari la Direzione Sanitaria si riserva di valutare caso per caso l'identificazione degli aventi diritto
• ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta autenticata, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato). Se il Paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata da un parente purché accompagnata da un certificato medico attestante lo stato di incapacità del soggetto e da uno stato di famiglia anagrafico dello stesso da cui risulti sussistere, in capo alla persona richiedente, la qualifica di parente.
La richiesta della copia della Cartella Clinica, debitamente firmata dal medico operatore e dal Direttore Sanitario, può essere effettuata solo al momento della dimissione o successivamente ad essa compilando un apposito modulo e dietro pagamento.
I costi e i tempi di consegna della copia della cartella clinica variano a seconda della scelta da Lei effettuata:
• copia normale 30 gg lavorativi
• copia con spedizione 30 gg lavorativi c.a.
La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:
• invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo corriere
• rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente
• rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.
La copia della cartella clinica sarà conservata entro massimo 60 gg da quando disponibile, trascorso il termine sarà eliminata in conformità con la normativa sul trattamento dei dati;
La Casa di Cura rimarrà depositaria del documento originale che potrà nuovamente essere richiesto dietro ulteriore pagamento.

Presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri è possibile richiedere altresì la seguente documentazione sanitaria:

• certificato di ricovero;
• richiesta documentazione di persona defunta: la richiesta di tale documentazione può essere inoltrata solo dai legittimari come previsto dalla normativa vigente.

Verrà compilato un modulo apposta e fornite indicazioni per la fatturazione

### 3.4 ASSISTENZA RELIGIOSA

La struttura offre la possibilità di accedere all'assistenza spirituale/religiosa per le diverse confessioni a chiamata.
Per i Pazienti di fede cattolica è presente in Casa di cura una Cappella sita al primo piano dove si svolge ogni giovedì la Santa Messa alle ore 15:00 ora solare e ore 16:00 legale.
Per tutte le altre confessioni è disponibile una sala polivalente accessibile tramite la segreteria della direzione aziendale.
Per richiedere l'assistenza di ministri del proprio culto occorre rivolgersi direttamente alla Caposala.

### 3.5 PRESTAZIONI IN REGIME DI AMBULATORIALE

#### 3.5.1 SERVIZIO DI EMODIALISI AMBULATORIALE

| **Responsabile** |
|---|
| Dott.ssa Rosaria Sodo – riceve per appuntamento |
| **Coordinatore infermieristico** |
| Inf. Silvia Bastianelli – presente la mattina dei giorni feriali |
| **Presentazione del reparto** |
| Il centro di emodialisi ambulatoriale accreditato con il SSR (D.G.R Lazio n. 31/2021) è dotato di un totale di tre sale dialisi (di cui una sala c.d. "contumaciale") situate al piano terra della casa di cura con locali molto luminosi, con ampie vetrate ad affaccio libero.<br>Nell'insieme le tre sale forniscono 6 posti per emodialisi ambulatoriale in locali dedicati muniti di bagno e spogliatoio separati.<br>È presente 1 postazione con apparecchio dedicato nella sala Contumaciale, riservata ai pazienti HbsAg positivi. I reparti di dialisi dispongono di preparatori di acqua ultra pura con nuovissimi impianti di bi-osmosi inversa. Le postazioni di dialisi sono dotate di letti o poltrone bilance elettroniche, con sistema di pesature digitale. Il centro è diretto da un medico specializzato in nefrologia |
| **Prestazioni erogate** |
| Tutti i macchinari sono di ultima generazione e possono eseguire le più efficienti tecniche di depurazione extracorporea:<br>• emodialisi bicarbonato standard<br>• emodiafiltrazione online<br>• emofiltrazione. |
| **Ubicazione del reparto EMODIALISI** |
| L'ambulatorio è ubicato al piano terra della struttura. L'ingresso dedicato è raggiungibile accedendo dal parcheggio prima porta a sinistra. |
| **Orari di effettuazione delle prestazioni dialitiche** |
| Il Centro Dialisi è aperto dal lunedì al sabato (compresi i festivi infrasettimanali dell'anno) e si articola in 2/3 turni giornalieri, antimeridiano, pomeridiano e serale nei seguenti orari:<br>dalle 07.30 alle 19:30 |
| **Servizi disponibili** |
| Tutti i locali sono dotati di impianto di trattamento aria, di TV LCD per poter assistere a programmi televisivi ed alleviare i tempi di permanenza in reparto durante il trattamento dialitico, e di wi-fi. |

Dietro richiesta viene organizzato anche il trasporto dal luogo di soggiorno al centro e viceversa. Inoltre, per chi dovesse giungere con la propria vettura, sono disponibili posti riservati.
Sono, inoltre, attivi presso la Casa di Cura i seguenti servizi a pagamento:

- ristoro-bar, aperto dalle ore 7.30 alle ore 17.00

**Modalità di accesso al servizio**

L'accesso alle cure dialitiche presso la CDC NST è subordinato alla valutazione del nefrologo o responsabile del centro ed al possesso di prescrizione medica per trattamento emodialitico tramite impegnativa SSR oppure può avvenire per trasferimento da parte di altre Strutture Sanitarie. È possibile recarsi di persona presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri addetto all'autorizzazione del trattamento emodialitico (Strada Prov.le Tuscanese, snc - Viterbo] o contattare telefonicamente o via fax i seguenti numeri:
+39 0761-2391 (Centralino)
+39 0761-239600 (Fax)

**Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni**

Tessera sanitaria, per gli iscritti al Servizio sanitario regionale, la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM) per i cittadini della Unione Europea o altra tessera sanitaria per cittadini di paesi terzi

- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)
- Libretto sanitario comprensivo di codice regionale assistito
- Documentazione clinica
- Scheda di dialisi del Centro Dialisi di provenienza comprensiva di indicazione dei markers sierologici di epatite virale (non antecedenti a 3 mesi) e HIV (non antecedente a 1 anno)
- Impegnative del Medico di Medicina Generale per i trattamenti emodialitici richiesti

RICHIESTA POSTO DIALISI PER PAZIENTI IN VACANZA
Il nostro Centro aderisce al progetto "vacanze con dialisi", un'iniziativa proposta dalla Società Italiana di Nefrologia (SIN) in collaborazione con l'Associazione Nazionale di Emodializzati Dialisi e trapianto (ANED) volta a mappare e indicizzare tutti i Centri Dialisi sul territorio nazionale e mirata ad offrire ai pazienti con malattie renali il diritto di scegliere liberamente i propri periodi di riposo nonostante la terapia dialitica.
Tutto la documentazione clinica ed amministrativa dovrà essere presentata in lingua Italiana o Inglese. Il paziente verrà inserito nella programmazione in base all'ordine d'arrivo della richiesta completa. Domande incomplete o non comprensibili non saranno accettate.
La domanda, inoltrata al centro dialisi richiesto, verrà valutata dallo specialista Nefrologo. Il richiedente verrà quindi contattato per definire il piano di cura.
Il servizio è gratuito per gli iscritti allo SSR. Per i non iscritti, le tariffe variano a seconda del tipo di trattamento richiesto.

### 3.5.2 SERVIZI AMBULATORIALI SPECIALISTICI

**Responsabile**

Dott.ssa Rosaria Sodo

**Presentazione del reparto**

La Casa di Cura Nuova Santa Teresa dispone di ampi spazi dedicati per gli studi specialistici e dei migliori professionisti al servizio dei cittadini.

Gli ambulatori polivalenti sono dotati di moderni dispositivi elettromedicali all'avanguardia, in termini di efficacia di diagnosi, monitoraggio e terapia.
Gli ambulatori specialistici attualmente attivi sono:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Angiologia | Cardiologia | Chirurgia Generale | Chirurgia Plastica ricostruttiva ed estetica | |
| Dermatologia | Ematologia | Endocrinologia | Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva | |
| Fisiatria | Ginecologia | Infermieristico | Medicina dello Sport | Nefrologia |
| Neurologia | Neuropsicologia | Oculistica | Ortopedia | Otorinolaringoiatria |
| Psicologia | Reumatologia | Senologia | Urologia e Andrologia | |

**Prestazioni erogate**

***Angiologia:*** Visita Specialistica, Ecocolordoppler Arterioso Arti Inferiori, Ecocolordoppler Arterioso Arti Superiori, Ecocolordoppler Artero-Venoso Arti Inferiori, Ecocolordoppler Artero-Venoso Arti Superiori, Ecocolordoppler Penieno Basale, Ecocolordoppler Penieno Dinamico, Ecocolordoppler Tiroideo, Ecocolordoppler Tronchi Sovraortici, Ecocolordoppler Vasi Spermatici, Ecocolordoppler Venoso Arti Inferiori, Ecocolordoppler Venoso Arti Superiori, Ecodoppler Aorta Addominale, Video Capillaroscopia.

***Cardiologia:*** Ecocardiogramma, Elettrocardiogramma, Holter Cardiaco, Holter Cardiaco 48h, Holter Pressorio, Test Da Sforzo Al T.R., Visita Cardiologica

***Chirurgia Generale:*** Consulenza Chirurgica, Visita Chirurgica, Visita Chirurgica Di Controllo

***Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed estetica:*** Aumento Zigomi (1 Fl), Aumento Zigomi (2 Fl), Biorivitalizzazione Con Acido Ialuronico, Biostimolazione Viso Con Vitamine, Biostimolazione Viso/Collo/Decollete' Con Vitamine, Botox Rughe Fronte E Perioculari, Botox Rughe Mimiche, Filler Labbra, Filler Rughe (1 Fl), Filler Rughe (2 Fl), Liquidlipo-Trattamento Adiposo Locale (1 Zona), Liquidlipo-Trattamento Adiposo Locale (2 Zone), Liquidlipo-Trattamento Adiposo Locale (3 Zone), Occhiaie, Rinofiller, Rughe Nasolabiali, Rughe Zigomatiche, Softlifting Non Chirurgico Complesso, Softlifting Non Chirurgico Semplice, Solchi Labiomentonieri (1 Fl), Solchi Labiomentonieri (2 Fl), Sollevamento Guance Con Acido Ialuronico (2 Fl), Sollevamento Guance Con Acido Ialuronico (3 Fl), Sollevamento Sopracciglia Con Botox, Trattamento Adiposita' Localizzata, Trattamento Sorriso Gengivale Con Botox, Visita Chirurgia Plastica, Visita Chirurgia Plastica Di Controllo Post Intervento.

***Dermatologia:*** Dermatoscopia, Peeling, Visita Dermatologica, Visita Dermatologica Di Controllo

***Ematologia:*** Striscio Sangue Periferico, Visita Ematologica, Visita Ematologica Di Completamento, Visita Ematologica Di Controllo

***Endocrinologia:*** Visita Endocrinologica, Visita Endocrinologica Di Controllo

***Fisiatria:*** Visita specialistica, Infiltrazione, Infiltrazione + Farmaco Cor/An.

***Gastroenterologia e Endoscopia digestiva:*** Colonscopia, Esame Istologico, Esame Istologico (Colonscopia), Esame Istologico (Egds), Esame Istologico (Rettoscopia), Esame Istologico Successivo, Esofagogastroduodenoscopia, Fecaloma, Pancolonscopia Operativa, Polipectomia Endoscopica, Rettoscopia, Sedazione Endoscopia Digestiva, Visita Gastroenterologica, Visita Proctologica.

***Ginecologia:*** Agoaspirato Ecoguidato Per Esame Citologico, Agoaspirato Ecoguidato Per Esame Micro-Istologico, Applicazione Spirale, Consulenza Ginecologica, Esame Citologico Di Agoaspirato

Ecoguidato, Polipectomia Cervicale (Ginecologica), Visita Ginecologica, Visita Ginecologica Di Controllo, Visita Senologica.

***Infermieristico:*** Aerosolterapia per seduta, irrigazione di ferita, bendaggio adesivo elastico, cateterismo vescicale, clistere, monitoraggio glicemia, fasciatura semplice, gestione stomia digestiva, iniezione altre sostanze terapeutiche, irrigazione e medicazione dell'occhio, lavaggio auricolare, medicazione avanzata complessa, medicazione avanzata semplice.

***Medicina dello Sport:*** Visita specialistica, test da sforzo cardiologico su tapis roulant, indagini cardiologiche, indagini neurologiche, indagini oftalmiche, Certificato Brevetto Assis. Bagnanti, Certificato Idoneità Agonistica, Certificato Idoneità Agonistica Per Atleti Con Handicap, Certificato Idoneità Non Agonistica, Certificato Idoneità Non Agonistico Ad Alto Impiego Cardio-Vascolare, Certificato Sana E Robusta Costituzione.

***Nefrologia:*** Visita specialistica.

***Neurologia:*** Elettroencefalogramma, Elettroencefalogramma Depr Son, Elettromiografia, Elettromiografia 4 Arti, Infiltrazione Nervo Ganglio Occipitale, Visita Neurologica, Visita Neurologica Di Completamento, Visita Neurologica Di Controllo

***Neuropsicologia:*** Consulenza e Sostegno Psicologico, Diagnosi Psicologica.

***Oculistica:*** Biometria Ottica, Campo Visivo Computerizzato, Consulenza Oculistica, Lavaggio Dotti Lacrimali, Macula-Retina Centrale (O.C.T.), Microscopia Endotelio Corneale (Conta Cellule Endotelio Corneale), O.C.T. Completo, Pachimetria Corneale (O.C.T.), Studio Nervo Ottico (O.C.T.), Studio Topografia Corneale, Tonometria - Controllo Pressione Oculare, Visita Oculistica, Visita Oculistica A Completamento Di Visita Ortottica, Visita Oculistica Di Controllo, Visita Ortottica

***Ortopedia:*** Consulenza Ortopedica, Infiltrazione, Infiltrazione + Farmaco Cor/An, Posizionamento Gesso, Visita Ortopedica, Visita Ortopedica Della Mano, Visita Ortopedica Di Controllo, Visita Ortopedica Di Controllo Post Intervento, PRGF (Plasma ricco in fattori di crescita).

***Otorinolaringoiatria:*** Consulenza Orl, Esame Audiometrico Ton. Lim., Esame Impedenzometrico, Fibrolaringoscopia, Manovre Riabilitative Orl, Prove Vestibolari (No Strumenentali), Rimozione Tappo Di Cerume, Visita Orl (Naso, Gola), Visita Orl Di Controllo.

***Reumatologia:*** Visita Reumatologica, Videocapillaroscopia, Visita Reumatologica di controllo.

***Senologia:*** Visita senologica, Mammografia Bilaterale, Ecografia mammaria bilaterale, Mammografia monolaterale, Ecografia mammaria monolaterale, Mammografia bilaterale con tomosintesi

***Psicologia:*** Psicoterapia (ipnosi, EMDR)

***Urologia e Andrologia:*** Visita andrologica, Visita urologica, Visita urologica di controllo, Uroflussimetria

**Ubicazione Ambulatori**

Gli ambulatori sono situati al piano terra della struttura e sono facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a destra del Bar fino alla fine del corridoio.

**Modalità di accesso alle prestazioni**

I pazienti possono accedere ai diversi servizi ambulatoriali attraverso la prenotazione presso il Call Center al n° 0761-239000, tramite l'applicazione WHATSAPP inviando la richiesta al numero telefonico 3284798323, online attraverso il sito web, oppure recandosi all'accettazione, situata al piano terra all'ingresso generale della Casa di Cura. Per le prestazioni ambulatoriali **in regime privato,** non è necessaria la richiesta medica.

| **Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni** |
|---|
| • Documento di identità valido (carta di identità, patente, passaporto)<br>• Codice fiscale<br>• Tessera Sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza<br>• eventuali polizze assicurative.<br>Per i soli Pazienti stranieri sono inoltre richiesti i seguenti documenti:<br>- per i Pazienti della Comunità Europea: modello DEA;<br>- per i Pazienti extra-comunitari: modello STP (stranieri temporaneamente presenti). |

### 3.5.3 PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE (FKT)

| **Responsabile** |
|---|
| Dott. Pietro Monachino |
| **Coordinatore** |
| Fisioterapista Mauro Papini |
| **Finalità del servizio** |
| Il presidio ambulatoriale di fisioterapia per il recupero e la riabilitazione funzionale opera in regime privato, in convenzione con le assicurazioni e in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (D.G.R Lazio n. 50/2025) per l'erogazione di **trattamenti riabilitativi ambulatoriali**.<br>L'ambulatorio si avvale di un'equipe medico-sanitaria specializzata per offrire approcci professionali e risolutivi. È disponibile una palestra indipendente, dove i nostri terapisti della riabilitazione qualificati si occupano di rieducazione funzionale neuromotoria e mobilizzazione attiva e passiva, utilizzando anche apparecchiature per elettroterapia, ultrasuoni, infrarossi, magnetoterapia, elettrostimolazione all'avanguardia per garantire terapie rapide ed efficaci |
| **Ubicazione:** |
| Il presidio di recupero e riabilitazione funzionale (FKT) è situato al piano terra della struttura ed è facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a sinistra del Bar fino alla fine del corridoio. |
| **Orari di apertura** |
| Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00<br>Martedì, giovedì dalle ore 8:00 alle ore 19:00<br>Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 |
| **Prenotazione** |
| I pazienti possono accedere ai servizi attraverso la prenotazione presso il Call Center al n° 0761-239000, tramite l'applicazione WHATSAPP inviando la richiesta al numero telefonico 3284798323, online attraverso il sito web, oppure recandosi all'accettazione, situata al piano terra all'ingresso generale della Casa di Cura.<br>Possono essere accolte dall'accettazione le richieste:<br>• con prescrizione su carta intestata del medico specialista o del MMG (a pagamento)<br>• comunicate verbalmente dall'interessato (a pagamento)<br>• con impegnativa del MMG conforme al SSR<br>Le **richieste su ricettario regionale (rosa o bianche se dematerializzate) possono essere accettate** solo se compilate correttamente, ovvero, contengono le seguenti indicazioni:<br>• Nome, cognome, sesso, data di nascita e codice fiscale dell'assistito<br>• Codice ASL<br>• Codice specifico terapia |

- Quesito diagnostico
- Eventuale codice di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Data di rilascio dell'impegnativa
- Numero e Tipo di prestazione richieste
- Timbro e firma del medico (ad esclusione delle dematerializzate)

**Elenco delle prestazioni accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale:**

- 93.11.1 rieducazione motoria individuale
- 93.11.2 rieducazione motoria individuale in disabilità complesse con uso di terapie fisiche strumentali di supporto
- 93.11.5 rieducazione motoria in gruppo
- 93.11.h rieducazione motoria individuale con uso di terapie fisiche strumentali di supporto
- 93.15 manipolazione della colonna vertebrale

**Prestazioni erogate in regime privato**

Diadinamica, Diatermia Da Contatto, Elettrostimolazione, Infrarossi, Ionoforesi, Kinesi Complessa, Kinesi semplice, Kinetek, Laserterapia, Linfodrenaggio, Magnetoterapia, Massaggi Fisioterapici, Rieducazione posturale, Stabilometria, T.E.N.S., Trazioni Manuali, Ultrasuoni, Rieducazione Neuromotoria, Rieducazione Cardiologica

**Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento dei trattamenti va effettuato presso il servizio accettazione prima dell'accesso al presidio ambulatoriale FKT.
Per le prestazioni in convenzione con il servizio SSR, prima del pagamento del ticket è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale e la tessera sanitaria. Per le prestazioni a pagamento sono ammesse prescrizione su carta intestata del medico. È possibile pagare le prestazioni in contanti, con Bancomat o Carta di Credito. Contestualmente all'accettazione amministrativa il personale addetto alla reception provvederà alla raccolta del consenso informato al trattamento dei dati personali e all'inserimento dei dati necessari alla gestione dei campioni del paziente.

**Effettuazione della prestazione**

Successivamente all'accettazione amministrativa il paziente deve presentarsi presso l'ambulatorio KFT dove un fisioterapista lo prenderà in carico predisponendo l'occorrente in base alla richiesta presentata. Dopo essere stato debitamente informato e aver sottoscritto il modulo di consenso informato al trattamento sanitario, il paziente potrà essere sottoposto al trattamento.
Il paziente è seguito dal terapista per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'analisi dettagliata della documentazione, il terapista pianifica il trattamento terapeutico volto al recupero della funzionalità e alla riduzione del dolore. Sulla base delle valutazioni iniziali, che hanno definito il piano terapeutico, il terapista è in grado di monitorare i progressi e i benefici ottenuti. Se i risultati non corrispondono alle aspettative, il terapista può confrontarsi con i medici della struttura per modificare il trattamento. In caso di assenza del terapista, il Centro segue un protocollo per garantire il passaggio delle terapie e la continuità del percorso riabilitativo. Se il paziente decide di interrompere o rifiutare il trattamento, verrà informato sui propri diritti e sulle relative responsabilità.

**Dimissioni pazienti in convenzione con il servizio SSR**

Al termine del ciclo di terapia, il terapista aggiorna la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati conseguiti e fornendo al paziente eventuali indicazioni o raccomandazioni per mantenere e/o ottimizzare i progressi ottenuti

| **Tempi di attesa** |
|---|
| La presa in carico del paziente, in genere è contestuale all'arrivo.<br>Il tempo medio di attesa per accettazione e prestazione è di circa 10/15 minuti e può raggiungere i 30 minuti. |
| **Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni** |
| **IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**<br>• Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)<br>• Tessera Sanitaria<br>• richiesta del medico di medicina generale o del medico specialista su ricettario del SSR<br>**IN REGIME PRIVATISTICO**<br>La prestazione è a totale carico dell'utente ed è ad esso fatturata direttamente.<br>La prestazione avviene presentando:<br>• Prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista<br>• Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)<br>• Tessera Sanitaria<br>**IN CONVENZIONE CON ASSICURAZIONI, ASSOCIAZIONI, ENTI, E MUTUE.**<br>Esistono due modalità principali di convenzione sanitaria: quella diretta e quella indiretta. La convenzione diretta implica che il pagamento della prestazione sanitaria, in tutto o in parte (salvo eventuali franchigie a carico del paziente), venga effettuato direttamente dall'assicurazione o dal fondo sanitario convenzionato. Diversamente, con la convenzione indiretta, è il paziente a sostenere inizialmente il costo della prestazione, per poi richiederne il rimborso secondo le modalità previste dal proprio piano assicurativo. L'elenco aggiornato di assicurazioni, enti e associazioni con i quali il centro è convenzionato, sono disponibili presso il front office o consultabili tramite sito internet aziendale https://www.casadicuranuovasantateresa.it<br>La prestazione avviene presentando:<br>• La prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista,<br>• Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto),<br>• Tessera Sanitaria<br>• Presa in carico |
| **Liste di attesa prestazioni in convenzione SSR** |
| L'erogazione delle suddette prestazioni è subordinata ad un tetto di spesa mensile (budget) imposto dagli accordi contrattuali sottoscritti con la regione Lazio e la ASL di Viterbo, attraverso la predisposizione di agende dedicate tramite software gestionale interno.<br>Una volta raggiunto il tetto di spesa (e quindi il volume massimo di prestazioni erogabili in regime SSR) la necessità di differimento delle prestazioni determina tempi di attesa mediamente dell'ordine di 15-30 giorni. |

### 3.5.4 PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI E SALA PRELIEVI

| **Responsabile del Laboratorio Analisi:** |
|---|
| Dott.ssa Anna Rita Roncetti |
| **Coordinatrice infermieristica** |
| Inf. Teresa Cuccuru |
| **Finalità del servizio** |
| Il nostro laboratorio analisi esegue privatamente o in convenzione con il Servizio sanitario regionale una vasta gamma di esami: Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Batteriologia, Endocrinologia, Allergologia, Farmaci, Fertilità, Immunologia, Markers dell'Epatite, Markers Tumorali, Profilo |

Tiroideo, Elettroforesi, e opera anche privatamente offrendo i propri servizi alle aziende della zona per l'esecuzione degli esami previsti dal D.Lgs 81/08 ("Testo Unico" di salute e sicurezza sul lavoro).
Il servizio è rivolto:

- ai pazienti ricoverati/ospiti della Casa di Cura
- ai pazienti esterni ambulatoriali sia in convenzione che privatamente.

Gli utenti con particolare necessità, quali donne in gravidanza o invalidi, hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo

**Ubicazione della sala prelievi:**

La Sala Prelievi è situata al piano terra della struttura ed è facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a destra del Bar fino alla fine del corridoio.

**Orari di apertura**

Orario prelievi ematici e consegna campioni biologici
Dal lunedì al sabato
dalle ore 07,30 alle ore 10,30

**Prenotazione delle analisi cliniche**

I pazienti possono accedere ai diversi servizi ambulatoriali attraverso la prenotazione presso il Call Center al n° 0761-239000, tramite l'applicazione WHATSAPP inviando la richiesta al numero telefonico 3284798323, online attraverso il sito web, oppure recandosi all'accettazione, situata al piano terra all'ingresso generale della Casa di Cura. Gli operatori sono a vostra completa disposizione per l'accettazione e prenotazione degli esami diagnostici prescritti, delle visite specialistiche e per qualsiasi informazione.
Possono essere accolte dall'accettazione le richieste:

- con ricette mediche "bianche" del ricettario personale del medico (a pagamento)
- comunicate verbalmente dall'interessato (a pagamento)
- con impegnativa conforme al SSR

Le **richieste su ricettario regionale (rosa o bianche se dematerializzate) possono essere accettate** solo se compilate correttamente, ovvero, contengono le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome, sesso, data di nascita e codice fiscale dell'assistito
- Codice ASL
- Eventuale codice di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Data di rilascio dell'impegnativa
- Numero e Tipo di prestazione richieste
- Timbro e firma del medico (ad esclusione delle dematerializzate)

È discrezione del Responsabile di Laboratorio accettare esami aggiuntivi. In ogni caso la richiesta deve rispettare i seguenti requisiti:

- disponibilità campione (quantità e modalità di campionamento adeguato)
- tempestività della richiesta, da valutare in base agli eventuali esami da integrare

**Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, all'ufficio accettazione. È necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale e la tessera sanitaria. Sono ammesse richieste mediche su ricetta bianca per le prestazioni a pagamento.
I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. È possibile pagare le prestazioni in contanti, con Bancomat o Carta di Credito. Contestualmente all'accettazione amministrativa il personale

addetto alla reception provvederà alla raccolta del consenso informato al trattamento dei dati personali e all'inserimento dei dati necessari alla gestione dei campioni del paziente.

**Effettuazione della prestazione**

Successivamente all'accettazione amministrativa il paziente deve presentarsi presso la sala prelievi dove un infermiere lo prenderà in carico predisponendo l'occorrente in base alla richiesta presentata. Dopo essere stato debitamente informato e aver sottoscritto il modulo di consenso informato al trattamento sanitario, il paziente potrà essere sottoposto a prelievo.
Per l'esecuzione di alcuni test e/o la raccolta di urine, feci od altri materiali sono richieste particolari modalità di raccolta e/o trasporto.

**Modalità di racconta dei campioni**

Il buon esito del processo laboratoriale, e quindi l'affidabilità del referto, può essere influenzata negativamente dalle modalità di raccolta e conservazione dei campioni (campionamento) che deve rispettare determinate modalità e regole, in special modo quando il campionamento avviene all'esterno della CDC NST.
Gli esami che richiedono particolarmente attenzione nella fase di campionamento a domicilio sono:

- esami colturali (urino coltura, tamponi vari, feci, espettorato, etc.)
- raccolta urine 24h

Tutte le informazioni necessarie al campionamento, alla loro conservazione e al trasporto sono consultabili tramite sito web https://www.casadicuranuovasantateresa.it .
**Attenzione:** eventuali campioni non conformi allo standard di ammissibilità adottato dalla CDC NST potranno essere scartati in fase di accettazione al fine di mantenere lo standard elevato di affidabilità del laboratorio e garantire la sicurezza del paziente.
In tutti i casi valgono le seguenti indicazioni di carattere generale:

- anche se non strettamente necessario il prelievo di sangue va effettuato al mattino a digiuno da almeno 8 ore (e non più di 12). È consentita l'assunzione di una modica quantità d'acqua (1 - 2 bicchieri).
- L'esame urine va eseguito sulla prima minzione del mattino, pertanto è consigliato raccogliere il campione a casa.
- la composizione del pasto che precede il digiuno deve essere quella abituale, senza eccessi ma anche senza particolari restrizioni.
- nei giorni che precedono il prelievo non deve essere effettuata intensa attività fisica.
- è sconsigliato fumare.

**Tempi di attesa**

La presa in carico del paziente, fatte salve situazioni di emergenza, in genere è contestuale all'arrivo. Il tempo medio di attesa per accettazione e prestazione presso il punto prelievi è di circa 10/15 minuti e può raggiungere i 30 minuti.

**Ritiro dei referti**

In base alla normativa vigente sul trattamento dei dati (GDPR – Regolamento UE 2016/679), il ritiro del referto può essere effettuato:

- dall'utente previa dimostrazione della sua identità,
- da altra persona delegata per iscritto dall'utente utilizzando l'apposito modulo rilasciato dal personale addetto all'accoglienza.

All'atto dell'accettazione, al Paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: data, orari.

- Alcuni esami vengono refertati in giornata e possono essere ritirati dalle 14:00 alle 19:30
- Gli esami di routine sono pronti per il giorno successivo dalle 7:30 alle 19:30
- Tutti gli altri esami in media entro 3-5 giorni.

È attivo il ritiro dei referti online che permette di visualizzare e stampare i propri esami di laboratorio analisi via internet.

**Elenco delle principali prestazioni di laboratorio**

Le prestazioni fornite dal laboratorio rientrano nelle seguenti tipologie di analisi:

| | | |
|---|---|---|
| ematologia | chimica clinica | coagulazione |
| immunoenzimatiche | urine | batteriologia |
| sierologia | elettroforesi | tossicologia |

Il laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste ricorrendo, per analisi a bassa frequenza, alla consulenza di un laboratorio esterno qualificato; gli analiti interessati sono riconoscibili per la presenza di un asterisco evidenziato in fase di accettazione e comunicato al richiedente.

**Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni**

**IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**

- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)
- Tessera Sanitaria
- richiesta del medico su ricettario del SSR
- documenti attestanti eventuali esenzioni

**IN REGIME PRIVATISTICO**

La prestazione è a totale carico dell'utente ed è ad esso fatturata direttamente.
La prestazione avviene presentando:

- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)
- Tessera Sanitaria

**IN CONVENZIONE CON ASSICURAZIONI, ASSOCIAZIONI, ENTI, E MUTUE**

Esistono due modalità principali di convenzione sanitaria: quella diretta e quella indiretta. La convenzione diretta implica che il pagamento della prestazione sanitaria, in tutto o in parte (salvo eventuali franchigie a carico del paziente), venga effettuato direttamente dall'assicurazione o dal fondo sanitario convenzionato. Diversamente, con la convenzione indiretta, è il paziente a sostenere inizialmente il costo della prestazione, per poi richiederne il rimborso secondo le modalità previste dal proprio piano assicurativo. L'elenco aggiornato di assicurazioni, enti e associazioni con i quali il centro è convenzionato, sono disponibili presso il front office o consultabili tramite sito internet aziendale https://www.casadicuranuovasantateresa.it

La prestazione avviene presentando:

- La prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista,
- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto),
- Tessera Sanitaria
- Presa in carico

**Liste di attesa prestazioni in convenzione SSR**

L'erogazione delle suddette prestazioni è subordinata ad un tetto di spesa mensile (budget) imposto dagli accordi contrattuali sottoscritti con la Regione Lazio e la ASL di Viterbo, attraverso la predisposizione di agende dedicate tramite software gestionale interno e per alcune prestazioni anche tramite interfacciamento con il sistema di prenotazione regionale "RECUP".

Una volta raggiunto il tetto di spesa (e quindi il volume massimo di prestazioni erogabili in regime SSR) la necessità di differimento delle prestazioni determina tempi di attesa mediamente dell'ordine di 10-15 giorni.

### 3.5.5 PRESTAZIONI DI RADIOLOGIA

**Responsabile del centro Diagnostica per immagini:**

Dott. Carlo Miglio

**Finalità del servizio**

Erogare un servizio di Diagnostica per Immagini connesso con le esigenze di diagnosi e cura dei cittadini e partecipare attivamente alla integrazione delle attività di quanti operano nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale (medici di base, specialisti, strutture ospedaliere e case di cura, etc).

**Ubicazione centro radiologico:**

il centro di radiologia si trova al piano meno 1 della struttura ed è facilmente raggiungibile dall'ingresso generale percorrendo il salone di ingresso e proseguendo a destra del Bar dove è possibile accedere alle scale o all'ascensore.

**Orari di apertura**

Gli esami diagnostici possono essere effettuati dalle 7.30 alle 19.30 dal lunedì al sabato.
Il servizio è rivolto:
ai pazienti interni della Casa di Cura
ai pazienti esterni ambulatoriali sia in convenzione (Radiologia tradizionale) che privatamente (Tc-RM, ecografia e mammografia).
L'orario suddetto può subire modifiche per emergenze di servizio.

**Elenco delle prestazioni radiologiche e Tempi di attesa**

| ESAME | TEMPI DI ATTESA IN CONVENZIONE (GG LAVORATIVI) | TEMPI DI ATTESA IN REGIME PRIVATO (GG LAVORATIVI) | TEMPO DI ATTESA REFERTAZIONE (GG LAVORATIVI) |
|---|---|---|---|
| Radiologia tradizionale (Rx) | 20 | 1-2 | 1-2 |
| Risonanza Magnetica ad Alto Campo 1,5 T | | 1-2 | 1-2 |
| TAC | | 1-2 | 1-2 |
| M.D.C. in RM e TC | | 7 | 1-2 |
| MOC | | 1-2 | 1-2 |
| Mammografia e Tomosintesi | | 1-2 | Immediata al termine dell'esame |

La presa in carico del paziente, fatte salve situazioni di emergenza, avviene entro 20 minuti dall'orario stabilito in sede di prenotazione. Situazioni particolari, come slittamenti più prolungati della seduta, sono comunicati nei tempi più brevi ai pazienti a mezzo telefono in modo da mitigare l'eventuale disagio. Per la TC o RM con mezzo di contrasto (M.D.C.) l'accesso è programmato con seduta settimanale sia per i pazienti ricoverati/ospiti che esterni.

**Modalità di prenotazione**

I pazienti possono accedere ai diversi servizi ambulatoriali attraverso la prenotazione presso il Call Center al n° 0761-239000, tramite l'applicazione WHATSAPP inviando la richiesta al numero telefonico 3284798323,

online attraverso il sito web, oppure recandosi all'accettazione, situata al piano terra all'ingresso generale della Casa di Cura.

**Modalità di pagamento delle prestazioni**

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, presso il servizio accettazione.
Per le prestazioni in convenzione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale e la tessera sanitaria. Per le prestazioni a pagamento sono ammesse richieste mediche su ricetta bianca. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. È possibile pagare le prestazioni in contanti, con Bancomat o Carta di Credito. Contestualmente all'accettazione amministrativa il personale addetto alla reception provvederà alla raccolta del consenso informato al trattamento dei dati personali e all'inserimento dei dati necessari alla gestione dei campioni del paziente.

**Modalità di effettuazione della prestazione**

All'arrivo al centro i pazienti dovranno espletare le operazioni amministrative (accettazione, consegna impegnativa) presso il front-office situato al piano terra, che provvederà ad indicare al paziente il luogo dove recarsi per eseguire le prestazioni. Gli operatori sono a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura e le indagini che vengono effettuate. Successivamente all'accettazione amministrativa il paziente verrà sottoposto all'accettazione clinica al fine di valutare l'idoneità all'esecuzione dell'esame richiesto. Durante il colloquio, il personale addetto, raccoglierà tutte le informazioni necessarie per verificare la compatibilità del paziente alla prestazione diagnostica richiesta e fargli sottoscrivere il consenso informato.

Contestualmente l'operatore sanitario preposto provvederà ad illustrare al paziente:

- tipo di esame
- a cosa serve
- come si effettua
- cosa può succedere – eventuali complicanze
- preparazione necessaria – raccomandazioni

Terminata la procedura di accettazione clinica, il paziente viene accompagnato nella sala preparazione ed invitato, se necessario, a togliere eventuali indumenti ed indossare i presidi sanitari idonei per quella tipologia di prestazione (camice, calzari, sistemi di protezione per l'udito, ecc..).
Una volta preparato il paziente verrà accompagnato nella sala diagnostica per l'effettuazione dell'esame in oggetto.
Terminato l'esame il paziente viene valutato dal personale sanitario addetto, al fine di poter procedere alla dimissione.

**Ritiro dei referti**

Il medico radiologo provvederà alla refertazione dell'esame eseguito e successivamente, il personale di segreteria che si occuperà della consegna (referto, immagini ed eventuali esami precedenti lasciati in visione) nel rispetto della privacy.
Il ritiro del referto, in base alla normativa vigente sul trattamento dei dati (GDPR – Regolamento UE 2016/679), può essere effettuato dall'utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'utente utilizzando l'apposito modulo rilasciato dal personale addetto alla reception.

**Documenti necessari per l'accesso alle prestazioni**

**IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**

- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)

- Tessera Sanitaria
- richiesta del medico di medicina generale o del medico specialista su ricettario del SSR

**IN REGIME PRIVATISTICO**

La prestazione è a totale carico dell'utente ed è ad esso fatturata direttamente.
La prestazione avviene presentando:

- Prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista
- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto)
- Tessera Sanitaria

**IN CONVENZIONE CON ASSICURAZIONI, ASSOCIAZIONI, ENTI, E MUTUE.**

Esistono due modalità principali di convenzione sanitaria: quella diretta e quella indiretta. La convenzione diretta implica che il pagamento della prestazione sanitaria, in tutto o in parte (salvo eventuali franchigie a carico del paziente), venga effettuato direttamente dall'assicurazione o dal fondo sanitario convenzionato. Diversamente, con la convenzione indiretta, è il paziente a sostenere inizialmente il costo della prestazione, per poi richiederne il rimborso secondo le modalità previste dal proprio piano assicurativo. L'elenco aggiornato di assicurazioni, enti e associazioni con i quali il centro è convenzionato, sono disponibili presso il front office o consultabili tramite sito internet aziendale https://www.casadicuranuovasantateresa.it

La prestazione avviene presentando:

- La prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista,
- Documento d'identità valido (patente, Carta di identità o passaporto),
- Tessera Sanitaria
- Presa in carico

**Liste di attesa prestazioni in convenzione SSR**

L'erogazione delle suddette prestazioni è subordinata ad un tetto di spesa mensile (budget) imposto dagli accordi contrattuali sottoscritti con la regione Lazio e la ASL di Viterbo, attraverso la predisposizione di agende dedicate tramite software gestionale interno e per alcune prestazioni anche tramite interfacciamento con il sistema di prenotazione regionale "RECUP".

Una volta raggiunto il tetto di spesa (e quindi il volume massimo di prestazioni erogabili in regime SSR) la necessità di differimento delle prestazioni determina tempi di attesa mediamente dell'ordine di 10-15 giorni.

# 4 SEZIONE 3: QUALITÀ DEI SERVIZI E INDICATORI

## 4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

L'obiettivo primario dell'azienda è di migliorare la propria capacità di risposta nei confronti delle richieste di servizi prestate verso i clienti privati e verso l'Amministrazione di riferimento per l'accreditamento, sia in termini di competenza professionale che in termini di affidabilità e accuratezza complessiva, operando affinché il servizio offerto sia conforme a quanto richiesto.
La Direzione definisce e documenta la propria politica per la qualità, ivi inclusi gli obiettivi e gli impegni per la qualità, in parte di seguito tradotti negli indicatori di prestazione.

## 4.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI

La Casa di Cura Nuova Santa Teresa garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non abbiano eventualmente permesso il raggiungimento degli stessi.

Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

### 4.3 INDICATORI GENERALI DI PRESTAZIONE

| **1 - ASPETTI RELAZIONALI** | | | |
|---|---|---|---|
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **1A** | Riconoscibilità del personale in servizio | N° personale dotato del cartellino di riconoscimento/ N° totale del personale | 100% del personale |
| **1B** | Rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi | N° reclami per aspetti relazionali/N° totale dei reclami | Decremento % reclami sugli aspetti relazionali |
| **1C** | | | |
| **2 - UMANIZZAZIONE** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **2C** | Qualità percepita della comunicazione rivolta all'utenza | N° utenti che rispondono positivamente /N° totale utenti | >95% degli utenti esprime un giudizio positivo o fortemente positivo |
| **3 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **3A** | Corretta acquisizione del consenso informato al trattamento diagnostico e trattamento dei dati | N° fascicoli sanitari completi/N° fascicoli verificati | 100% dei consensi controllati con esito positivo |
| **3B** | Piena e costante informazione agli utenti sui servizi offerti e sulle modalità di accesso | Esistenza di una funzione URP | Presenza di una funzione URP |
| **3C** | | La Carta dei Servizi viene revisionata annualmente | Aggiornamento della CdS |
| **4 – PROCESSI DIAGNOSTICI** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **4A** | Elevati standard di qualità del processo diagnostico. | N° fascicoli sanitari e dei referti in cui il processo diagnostico rispetta gli standard previsti/N° fascicoli esaminati | >90% del campione rispetta gli standard |
| **4B** | Elevati standard di sicurezza dei processi diagnostici | N° eventi avversi/N° pazienti trattati x 1000 giornate degenza | >0.00% del campione dei pazienti rispetto allo standard |
| **4C** | Elevati standard di qualità della documentazione clinica | N° fascicoli sanitari completi e conservati correttamente/N° fascicoli sanitari controllati | >90% del campione della documentazione in linea con lo standard stabilito |
| **5 – STRUTTURA E LOGISTICA** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **5A** | Facilità di accesso alla struttura attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile | N° cartelli idonei sul totale dei cartelli presenti all'esterno della struttura | 100% della segnaletica idonea |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **5B** | Facilità d'accesso fisico alle strutture sanitarie da parte dei portatori di handicap o cittadini fragili | Ambienti e spazi liberi da ostacoli e facilitanti gli spostamenti | Assenza di barriere architettoniche e di elementi favorenti il rischio caduta dei pazienti |
| **6 – ACCESSIBILITÀ** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **6A** | Facilità di accesso alle procedure amministrative e sanitarie | N° di utenti che giudicano positivamente la facilità di accesso ai servizi /N° totale utenti | >90% esprime giudizio positivo |
| **7 – TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **7A** | Standardizzare i tempi di risposta ai reclami | Produrre una risposta formale ai reclami in tempi non superiore a 30/45 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità | 100% risultati positivi |
| **7B** | Monitoraggio della soddisfazione /gradimento degli utenti | Rilevazione su un campione del 20% degli utenti | > 80% risultati positivi |
| **8 – IMPATTO AMBIENTALE** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **8A** | Riduzione dell'impatto ambientale in termini di consumi energetici | Sostituzione progressiva delle lampadine a basso consumo con lampadine LED | 100% delle lampadine sostituite |
| **8B** | Migliore la gestione dei rifiuti | Ridurre la percentuale di rifiuti indifferenziati | Riduzione del 30% dei rifiuti indifferenziati |
| **9 – MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ E MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **9d** | Attività di auditing | Audit dei principali processi lavorativi | Presenza di verbali di audit e Piani di APCM |
| **10 – INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE CONOSCENZE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITA'** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **10A** | Utilizzo di buone pratiche e raccomandazioni | Relazione di revisione delle buone pratiche e raccomandazioni esistenti | Almeno una relazione annua |
| **10B** | Formazione continua tra pari | Condivisione contenuti formativi acquisiti operatori in occasione della partecipazione ad eventi certificati | Almeno due eventi formativi interni |
| **11 – QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE** | | | |

| | FATTORE DI QUALITÀ | INDICATORE | STANDARD |
|---|---|---|---|
| **11A** | Disponibilità ad ogni piano della struttura di una hall con salottino per l'attesa | Numero hall su totale piani della struttura | 100% |
| **11B** | Disponibilità di punti ristoro (erogatori bevande calde o alimenti confezionati) | Numero hall su totale piani della struttura | 100% |
| **11C** | Presenza di servizi igienici in ogni area aperta al pubblico | Numero aree in cui è disponibile almeno un bagno/totale aree aperte al pubblico | 100% |
| **11 – QUALITÀ – ASPETTI GENERALI** | | | |
| | **FATTORE DI QUALITÀ** | **INDICATORE** | **STANDARD** |
| **12A** | Grado di soddisfazione dell'utenza | Questionari con risposta positiva | > 90% sono soddisfatti delle prestazioni ricevute |
| **12B** | Tempi di risposta ai reclami | 20 giorni per la prima risposta scritta | 100% dei reclami con risposta entro 20 giorni |
| **12C** | Sicurezza dell'utente | N° eventi avversi/ sentinella a carico dell'utenti | < 2% sul totale degli utenti |
| **12D** | Gestione contenziosi | Risarcimenti – Rimborsi | < 2 caso per anno |

# 5 SEZIONE 4: MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

## 5.1 STRUMENTI DI VERIFICA

L'impegno verso una maggior trasparenza ed efficienza del proprio operato e quindi verso una migliore garanzia e tutela dell'utenza, si è concretizzato nella realizzazione di alcune iniziative finalizzate alla risposta tempestiva ed efficace ai bisogni espressi e latenti degli utenti e delle famiglie. La soddisfazione dell'utente e dei familiari viene valutata attraverso un Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia che utilizza periodicamente un apposito questionario anonimo finalizzato alla verifica del livello di qualità percepita in relazione ai seguenti aspetti:

- Accoglienza
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Qualità delle prestazioni ricevute
- Coerenza tra il servizio erogato e gli interventi concordati
- Possibilità di partecipare attivamente al processo di erogazione del servizio
- Rispetto della persona e della riservatezza
- Disponibilità, cortesia e attenzione del personale
- Soddisfacimento dei bisogni manifestati

Nell'ultima parte del questionario è disponibile uno spazio per eventuali osservazioni generali, critiche e suggerimenti.

La CDC NST verifica il grado di soddisfazione dei servizi erogati attraverso la raccolta dei questionari (anonimi) di gradimento e in base ai risultati elabora delle statistiche. Grazie a tali statistiche è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti. I risultati vengono esaminati e discussi annualmente con i Responsabili delle unità operative

Una volta all'anno il gruppo di coordinamento si riunisce per esaminare la presente Carta dei Servizi con la finalità di verificare l'andamento generale e migliorare costantemente la qualità dei servizi con il coinvolgimento degli operatori.

## 5.2 ASSISTENZA PER I CITTADINI STRANIERI

La Struttura è in grado di fornire assistenza a cittadini stranieri non in grado di capire e parlare la lingua italiana.
A tal proposito presso la Struttura è disponibile un elenco di operatori in grado di comunicare con il paziente in lingua: inglese.
Sono disponibili altresì supporti informatici (telefonini e tablet) per la traduzione simultanea.

## 5.3 COMPLIANCE E CONSENSI INFORMATI

Per ogni prestazione che richiede il consenso informato al trattamento, il reparto preposto consegnerà al Paziente l'informativa e i moduli da compilare. Tali moduli dovranno essere letti attentamente prima della firma di accettazione. Ogni modulo è GDPR compliant. Il processo di acquisizione del consenso informato comprende un colloquio tra medico e paziente. Il medico è tenuto a fornire le informazioni in modo tale che siano comprensibili per il paziente e comunichino chiaramente i rischi e i benefici.

## 5.4 GESTIONE DEI RECLAMI-ENCOMI-SUGGERIMENTI

La CDC NST gestisce eventuali suggerimenti e reclami provenienti da utenti/famiglie/tutori attraverso la possibilità, per quest'ultimi, di sporgere segnalazioni su eventuali elogi o disservizi, atti e comportamenti che abbiano leso uno dei propri diritti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio. Tutte le osservazioni e i reclami arrivano alla Direzione Generale, che provvede ad effettuare i dovuti accertamenti, convocando i Responsabili dei servizi interessati ed eventualmente informando la Direzione Sanitaria, al fine di stabilire le azioni necessarie alla risoluzione del disservizio.

L'utente/Paziente può presentare segnalazioni attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo reclami e suggerimenti (Allegato 1) da consegnare presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico situato nella sala di ingresso della Struttura, dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00.
- Per iscritto allegando copia di un documento di identità (DPR 2000/445 art.18) al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@nuovasantateresa.it
- Trasmesse tramite posta ordinaria all'indirizzo URP-Casa di Cura Nuova Santa Teresa c/o Strada Tuscanese Km 1,7 – 01100 Viterbo (VT), allegando copia di un documento di identità (DPR 2000/445 art.18)

I casi di maggiore complessità sono gestiti direttamente dalla Direzione Sanitaria che potrà essere affiancata dall'ufficio legale.
Per garantire una maggiore tutela del paziente non sono accettate segnalazioni telefoniche data l'impossibilità di identificare il segnalante.
Si precisa inoltre che se la segnalazione viene presentata da persona diversa dall'interessato è necessario che sia accompagnata da una delega formale firmata dal paziente unitamente a una copia di un suo documento d'identità.
**Le segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.**

**Deposito encomi e suggerimenti:** è possibile depositare encomi, suggerimenti presso il suddetto ufficio o attraverso la compilazione e consegna del "Questionario di valutazione della qualità del servizio".
**Tempi di risposta per i reclami:** qualora vengano segnalati gravi disservizi, è compito dei responsabili interessati analizzare il problema, individuare le azioni risolutive e fornire entro 90 giorni dal ricevimento della segnalazione una risposta scritta all' utente/famiglie/tutori.
**Comunicazione dei dati sui reclami all'utenza:** tutti i reclami vengono analizzati attraverso un audit dedicato che consente di individuare specifiche misure preventive – correttive e di miglioramento.
Il report dei reclami viene pubblicato sulla carta dei servizi.

### 5.5 COPERTURA ASSICURATIVA

La Struttura ha stipulato idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile generale comprensiva di RCT ed RCO.

### 5.6 RIMBORSO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON ESEGUITE

In caso di prestazioni mancate, i pazienti potranno avanzare richiesta scritta di rimborso direttamente al Servizio Accettazione Ambulatoriale. Dopo aver effettuato i dovuti accertamenti da parte della Direzione, l'addetto provvederà al rimborso diretto. Altre modalità di rimborso potranno avvenire in tempi più lunghi ma inferiori alla settimana.

### 5.7 TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per tutte le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSR, il cittadino non esente pagherà il ticket previsto dal tariffario vigente.
Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe della Struttura, che vengono comunicate su richiesta con chiarezza e trasparenza prima dell'effettuazione delle prestazioni.
Il saldo delle prestazioni può avvenire mediante contante, assegno, bancomat e carte di credito.

### 5.8 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La CDC NST acquisisce e tratta i dati personali degli utenti in ottemperanza ai principi espressi dalla Carta dei Diritti del Malato, nonché alle disposizioni del Regolamento europeo n. 2016/679 (noto come "GDPR"), recepito con D.Lgs 101/2018. Titolare del trattamento dei dati personali è la direzione della CDC NST. I dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente in relazione al perseguimento degli obiettivi dei trattamenti e dei servizi offerti, e nei limiti di quanto dichiarato nella specifica informativa sul trattamento dei dati personali. Per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato). L'utente ha a disposizione l'informativa ed il consenso al trattamento dei dati personali.

### 5.9 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La CDC NST, in osservanza al T.U. 81/08 e sue modifiche ed integrazioni, tutela la sicurezza e la salute dei lavoratori effettuando una serie di azioni preventive, come la valutazione dei rischi in azienda e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.
La CDC NST è attenta altresì alla sicurezza degli utenti e dei visitatori. Oltre al controllo e alla manutenzione di impianti ed attrezzature antincendio effettua periodiche esercitazioni e simulazione di evacuazione.

### 5.10 AMBIENTE

La CDC NST riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa ambientale del riciclo e smaltimento dei rifiuti

## 6 ALTRE INFORMAZIONI UTILI

### 6.1 BAR

Gli utenti ed i visitatori possono usufruire, all'interno della Casa di Cura, dei seguenti punti ristoro:

- Al piano terra in prossimità dell'Accettazione è ubicato un punto di ristoro a disposizione per il personale interno e per gli utenti esterni fornito di caffetteria, snack e pranzi veloci, aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 7,30 alle ore 17,00.
- Distributori automatici di bevande calde e snack sono dislocati al Piano Primo nell'area di attesa

### 6.2 PARCHEGGI

All'interno della Struttura sono disponibili parcheggi gratuiti e posti auto riservati ai diversamente abili.

### 6.3 CONVENZIONI, ASSICURAZIONI INTEGRATIVE E FONDI SANITARI

La CDC NST, struttura privata accreditata, esegue prestazioni sia in convenzione con il SSR (Servizi Sanitario Regionale) che a pagamento. La CDC NST ha sottoscritto accordi di convenzione con le principali Compagnie Assicurative Nazionali ed Estere, Fondi Integrativi sanitari, Associazioni e Società di Mutuo Soccorso. Le prestazioni in convenzione possono essere fornite in forma diretta o indiretta. Per ogni ulteriore informazione si rimanda alla apposita sezione del sito https://www.casadicuranuovasantateresa.it

### NUMERI UTILI

**Telefono**

| REPARTO | NUMERO | ORARIO |
|---|---|---|
| Centralino | 0761-2391 | dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal Lunedi alla Domenica. |
| Dialisi | 0761-2391 | dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal Lunedi al Sabato. |
| Informazioni ritiro referti | 0761-2391 | dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal Lunedi al Sabato. |
| Centro Prenotazioni | 0761-239000 | dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal Lunedi al Sabato. |
| Ufficio Accettazione Ricoveri<br>Informazioni ritiro copia cartella clinica | 0761-239122 | dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00 dal Lunedi al Venerdì ed il Sabato dalle ore 9:00 alle ore 15:00. |
| Ufficio Accettazione Ricoveri Hospice | 0761-239131 | dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00 dal Lunedi al Venerdì ed il Sabato dalle ore 9:00 alle ore 15:00. |
| Convenzioni assicurative | 0761-239120 | dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00 dal Lunedi al Venerdì ed il Sabato dalle ore 9:00 alle ore 15:00. |

| | | |
|---|---|---|
| Amministrazione | 0761-239401 | dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal Lunedi al Venerdì. |
| Direzione Sanitaria | 0761-239401 | dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal Lunedi al Venerdì. |

**Fax**

| REPARTO | NUMERO |
|---|---|
| Ufficio Accettazione Ricoveri | 0761-239700 |
| Ufficio Accettazione Ambulatoriale | 0761-239600 |
| Amministrazione | 0761-239400 |

**Email**

info@nuovasantateresa.it

convenzioni@grupporori.com

grupporori@pec.it

**WhatsApp**

3284798323 **SOLO** per prenotazioni di **Attività Specialistica Ambulatoriale**.

**ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI -MD-SGQ -31**

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento (campo non obbligatorio)

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

Eventuali suggerimenti