

## carta dei servizi 2018

Cura, umanità  
e cortesia  
al servizio  
dei nostri  
pazienti



# carta dei servizi

CASA DI CURA VILLA SERENA

Società soggetta all'attività di direzione  
e coordinamento di Neuromed

2018

---

La **Carta dei Servizi di Villa Serena** rappresenta uno strumento di dialogo tra la clinica ed i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le **informazioni** contenute nel presente documento sono aggiornate a maggio 2018; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

Scopo di questa **Carta dei Servizi** è illustrare, in modo sintetico e chiaro, la nostra struttura e l'attività che svolgiamo, al fine di farci conoscere meglio dai cittadini e rendere, così, più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più semplice la permanenza, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere nei loro confronti.

Il documento rappresenta uno **strumento dinamico di dialogo tra la Clinica e gli utenti**. Esso è in continuo aggiornamento, ed è utile per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura, anche in relazione alle trasformazioni che vengono poste in atto per rispondere sempre meglio alle esigenze di diagnosi e cura.

Con la Carta dei Servizi, intendiamo stringere **“un'alleanza con le persone”** che scelgono la struttura; stipuliamo un **“patto”** in cui Clinica e utenti decidono di impegnarsi al massimo per un obiettivo fondamentale: migliorare le prestazioni della Casa di Cura Villa Serena e, quindi, la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

*Direttore Sanitario*  
Dott. Edoardo ROMOLI

Dove reperire la Carta dei Servizi di Villa Serena?  
- sito web: [www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)  
- presso l'accettazione della clinica.



## Riferimenti della normativa per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziativa per l’attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.
- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.



# difendi la tua salute



## I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 8 Presentazione
- 11 Organismi dirigenziali ed istituzionali
- 12 Principi fondamentali

## II SEZIONE: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 14 La sede ospedaliera
- 17 Attività assistenziale
- 17 Unità operativa di medicina
- 18 Laboratorio analisi
- 20 Piattaforma diagnostica
- 22 Poliambulatorio
- 29 Day Hospital
- 30 Tempi di attesa
- 31 Attività di ricovero
- 33 Soggiorno in ospedale
- 36 Dimissioni e richiesta cartella clinica
- 40 Informazioni utili per il paziente

sommario

## Casa di Cura Villa Serena

# 1

## presentazione

Casa di Cura Villa Serena

sezione prima



Situata nel centro di Cassino, la **Casa di Cura Villa Serena** rappresenta un punto di riferimento per tutto il frusinate. È **accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale** per Medicina generale ed autorizzata per Geriatria e Cardiologia.

### SERVIZI DELLA STRUTTURA

- Laboratorio analisi cliniche
- Servizio di radiologia digitale
- Servizio Tac Spirale
- Moc (mineralometria ossea computerizzata)
- Servizio di ecografia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Esami strumentali apparato Cardiovascolare
- Diabetologia
- Day Hospital
- Poliambulatorio





## Organismi dirigenziali ed istituzionali

Casa di Cura Villa Serena ha adottato il regolamento di organizzazione e funzionamento approvato dal Consiglio di Amministrazione, con il quale vengono disciplinati gli organi e l'organizzazione interna. Di seguito si riportano le principali figure di *governance* definite nel regolamento.

### Amministratore Unico

Filomena PATRICIELLO

[filomena.patriciello@villaserenacassino.it](mailto:filomena.patriciello@villaserenacassino.it)

### Direttore Sanitario

Edoardo ROMOLI

[edoardo.romoli@villaserenacassino.it](mailto:edoardo.romoli@villaserenacassino.it)



## Informazioni utili

### Casa di cura Villa Serena s.r.l.

*Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Neuromed SpA*

Corso della Repubblica, 204 - 03043 Cassino (Fr)

Cap. Soc.: € 20.800,00 i.v. - Rea: FR-23932 - Cod. Fisc./P. IVA: 00250370608

### Contatti

Tel. +39 0776.21058

Fax +39 0776.21896

[villaserenacassino@legalmail.it](mailto:villaserenacassino@legalmail.it)

[www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)

# Principi fondamentali

Casa di Cura Villa Serena si impegna a garantire ed a rispettare i seguenti principi

## EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione, opinioni politiche.

## IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali.

## CONTINUITÀ

I servizi sono erogati in maniera continuativa, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

## DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

## APPROPRIATEZZA

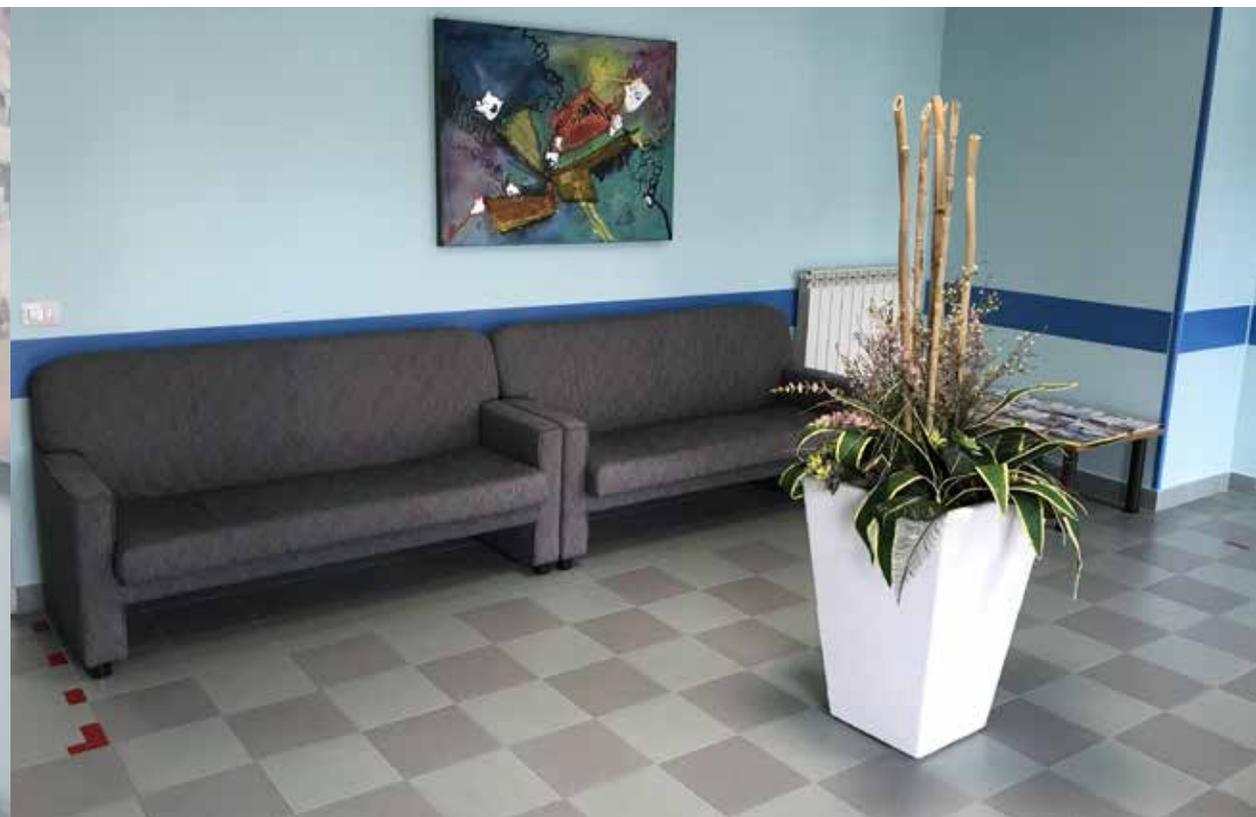
Le prestazioni sono appropriate quando risultano, al tempo stesso, pertinenti rispetto alle esigenze delle persone, alle circostanze ed ai luoghi; valide da un punto di vista tecnico-scientifico, accettabili per gli utenti e per gli operatori.

## PARTECIPAZIONE

Ai singoli cittadini ed alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio nelle modalità descritte nella presente carta.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

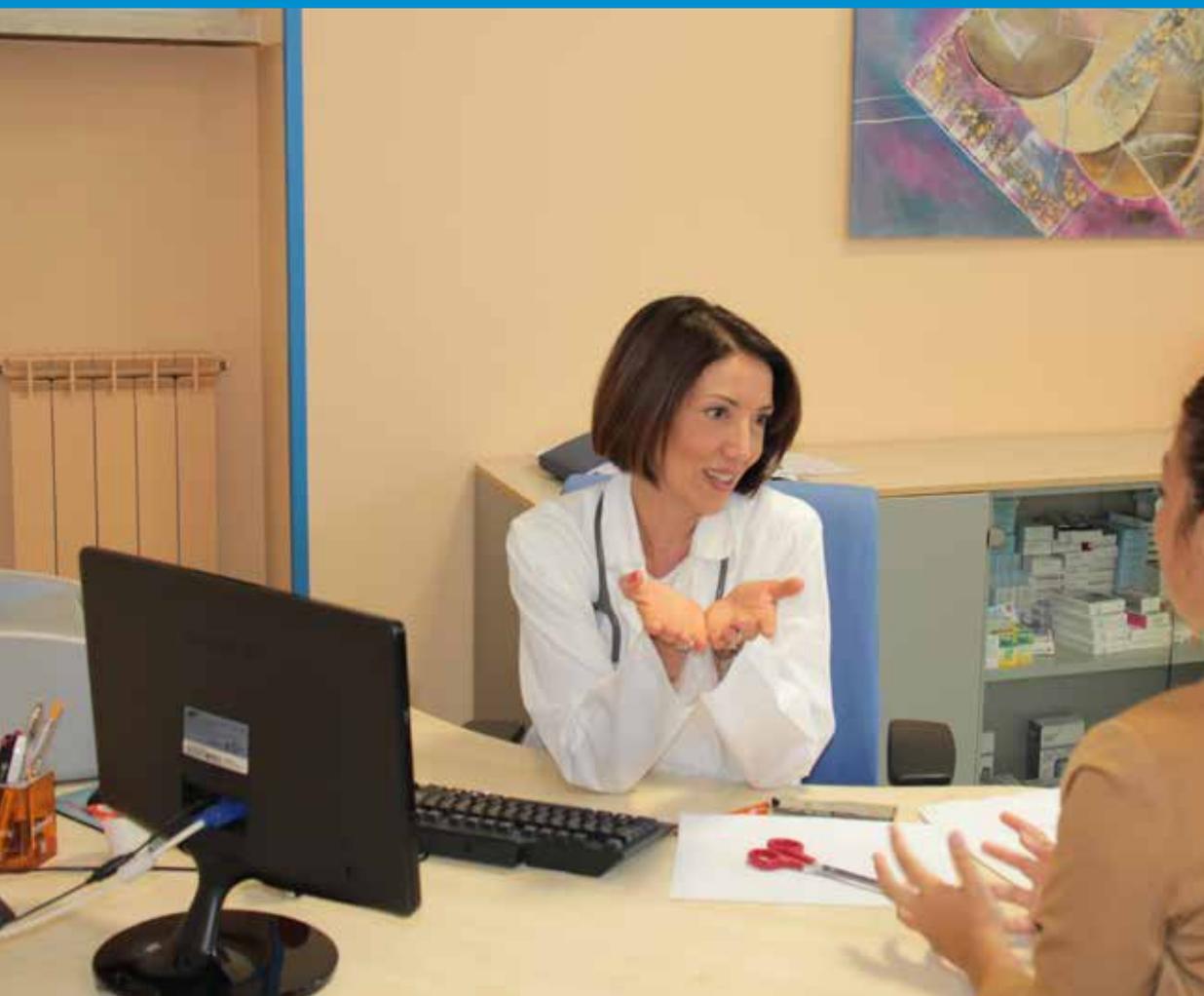
L'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati; l'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili. Obiettivi che vengono perseguiti con forza dalla struttura e dal suo personale.



# 2 informazioni

sulla struttura ed  
i servizi forniti

## sezione seconda



Villa Serena - Casa di Cura Cassino è una struttura moderna che risponde alle esigenze assistenziali e ai più attuali requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali nel rispetto degli standard di qualità.

La sede ospedaliera è stata realizzata a misura di paziente ed è in grado di garantire condizioni alberghiere ottimali. Le aree di degenza sono dotate di ampie camere, con servizi e climatizzazione e tv.

Le spaziose e luminose hall dei reparti, le aree per i colloqui con i medici e le sale riunioni sono funzionali a garantire adeguate forme di comunicazione e di socializzazione tra pazienti, parenti e personale sanitario.

### VISION

Il contesto favorisce la creazione di un'atmosfera che agevola il rapporto umano tra medico e paziente basato sulla visione "curare e prendersi cura".

### MISSION

La dimensione "a misura di paziente" caratterizza questa clinica ubicata nel cuore della città di Cassino e fa sì che Villa Serena rappresenti un punto di riferimento, non solo per le cure specialistiche eccellenti, ma anche per le caratteristiche della struttura sanitaria, che accoglie il paziente nel migliore dei modi.

Il cuore di questa clinica è appresentato dal reparto di Medicina Generale con particolare attenzione a patologie afferenti alla Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva, alla Cardiologia e alla Geriatria.



## UNITÀ DI MEDICINA

- Medicina generale
- Geriatria
- Cardiologia



## LABORATORIO ANALISI CLINICHE



## PIATTAFORMA DIAGNOSTICA

- Radiografia tradizionale
- Servizio TAC SPIRALE
- Servizio di Ecografia
- MOC



## POLIAMBULATORIO

# Unità operativa di medicina

L'**Unità Operativa di Medicina** prende in carico i pazienti affetti da più patologie (anche croniche come ad esempio problemi cardiologici, l'ipertensione arteriosa, il diabete mellito, lo scompenso cardiaco, l'insufficienza renale cronica, la BPCO, pazienti geriatrici ecc.) e con diversi livelli d'intensità utilizzando equipe multidisciplinari. Una delle eccellenze di questo reparto è la **Gastroenterologia e l'Endoscopia Digestiva**.

Inoltre anche la presa in carico del paziente geriatrico vanta ottimi standard di qualità in quanto la Casa di cura Villa Serena di Cassino è dotata di tecnologie diagnostiche d'avanguardia e di *facilities* che consentono un ottimo trattamento di questa tipologia di pazienti. È attivo il servizio di diabetologia che oltre alle attività di *routine* si occupa anche del trattamento del piede diabetico e della neuropatia diabetica.

La necessità di saper gestire pazienti complessi e affetti da pluri-patologie e di garantire il più possibile la loro qualità di vita è la vera e propria sfida di questa unità, i cui specialisti, con tempestività e grande umanità, cercano di prendere in carico i pazienti dalla diagnosi, al ricovero, fino alla presa in carico da parte dei *caregivers*.

*Responsabile medicina:*  
Dott.ssa Gina MARTINO

*Contatti telefonici:*  
Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (3).

### LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio Analisi Cliniche di Villa Serena è accreditato con il S.S.N. e fornisce prestazioni di:

- Chimica clinica
- Ematologia
- Immunoenzimatica
- Immunofluorescenza
- Citologia
- Batteriologia
- Intolleranza alimentare

Per informazioni sulle prestazioni ambulatoriali in convenzione con il SSN si prega rivolgersi al CUP.

La qualità, l'ampia gamma e l'elevata specializzazione delle prestazioni sono garantite dalla professionalità del personale, costituito da Medici, Biologi e Tecnici di Laboratorio. Il laboratorio offre servizi all'avanguardia, rapidi ed efficienti e garantisce il trattamento dei dati personali ottemperando alla legge sulla privacy. Partecipa alla VEQ (verifiche esterne di qualità) attraverso l'invio e il controllo dei risultati ad un fornitore leader del settore. Il controllo di qualità è un dovere per il laboratorio e un diritto per l'utente.

*Responsabile:*

Dott.ssa Claudia FANELLI

*Come si accede?*

Prelievi giornalieri dal lunedì al sabato  
dalle 08:00 alle 10:00

*Contatti telefonici:*

Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (1)



### PIATTAFORMA DIAGNOSTICA

Villa Serena - Casa di Cura Cassino è dotata di una Piattaforma diagnostica all'avanguardia e costantemente aggiornata. Si può accedere ai servizi di diagnostica di laboratorio, diagnostica strumentale e diagnostica per immagini privatamente e, per alcuni esami, in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale.

Per le prestazioni ambulatoriali in convenzione con il SSN si prega rivolgersi al CUP.

### SERVIZIO DI RADIOLOGIA DIGITALE

- Esami radiologici con o senza contrasto dell'apparato digerente, urinario, polmonare
- Esami radiologici dell'apparato scheletrico
- Ortopantomografia
- Telecranio
- Rx colonna completa lastra unica
- Rx clisma a doppio contrasto del colon

### SERVIZIO TAC SPIRALE

- TAC con e senza contrasto iodato di cranio, torace, addome, apparato scheletrico
- TAC colonscopia virtuale
- TAC dentascan

### MOC (mineralometria ossea computerizzata)

### SERVIZIO DI ECOGRAFIA

- Apparato gastrointestinale (ghiandole salivari, fegato e vie biliari, pancreas)
- Apparato urinario (reni, surreni, vescica, prostata)
- Apparato genitale maschile
- Apparato emopoietico (stazioni linfonodali, milza)
- Ecocolor Doppler della tiroide
- Apparato muscolo tendineo (spalla, gomito, ginocchio, caviglia)
- Cute e tessuti molli

*Responsabile:* Dott. Giulio MARTINO

*Contatti telefonici:*

Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (2)

*Ritiro referti:*

*Presso il CUA sito al PIANO TERRA  
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00  
il sabato dalle 8.00 alle 14.00*



Il Poliambulatorio eroga prestazioni specialistiche a degenti e utenti esterni ed è accessibile in regime di solvenza. Tutte le prestazioni ambulatoriali necessitano di una prenotazione presso il CUP.

Centro Unico Prenotazioni

Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (4)

## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe di Villa Serena consultabili presso gli sportelli del CUA (piano terra).

## Convenzioni Private

Villa Serena ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il CUA o telefonando al numero 0776.21058.

## VISITE SPECIALISTICHE INTERNISTICHE



## Prenotazioni

### Centro Unico di Prenotazione (CUP)

Il CUP è una struttura centrale della Clinica al servizio dell'utente e dipende dalla Direzione Sanitaria. Svolge il compito fondamentale di garantire le migliori modalità di accettazione ed accoglienza degli utenti che accedono ai nostri servizi.

Le prenotazioni, per le visite mediche specialistiche, possono essere richieste:

- Direttamente presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP) sito presso la hall centrale al piano terra della struttura  
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00  
sabato dalle 8.00 alle 14.00
- In via telematica, inviando una mail all'indirizzo: [prenotazioni@villaserenacassino.it](mailto:prenotazioni@villaserenacassino.it);
- Telefonicamente contattando il Tel. 0776.21058.

## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe di Villa Serena consultabili presso gli sportelli del CUA (piano terra).

## Convenzioni Private

Villa Serena ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il CUA.

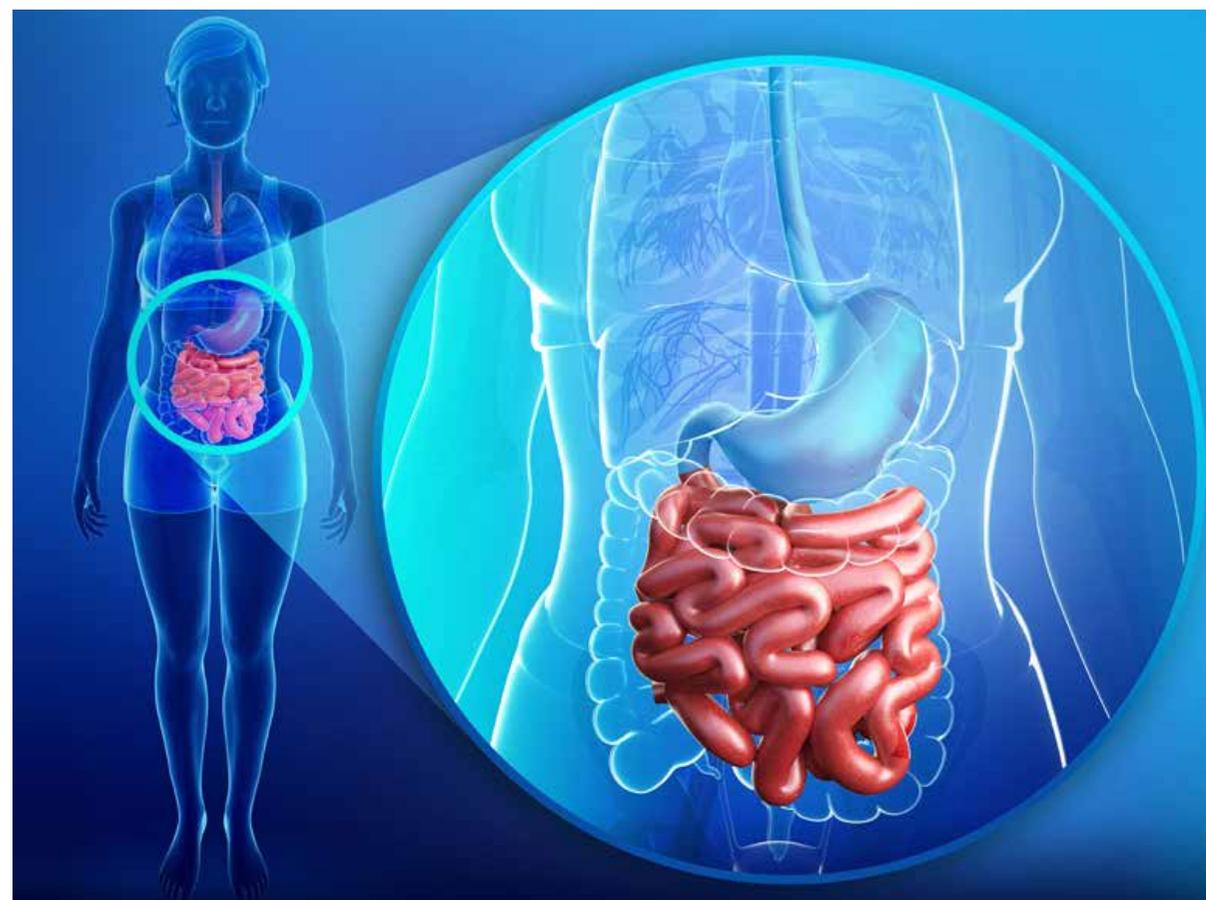
- **Angiologia e chirurgia vascolare**  
*Responsabile:* Dott. Francesco POMPEO  
Visita specialistica angiologica per patologie arteriose  
Esame vascolare non invasivo ecocolordoppler  
Visite specialistiche per patologie venose
- **Cardiologia**  
*Responsabile:* Dott.ssa Anna Maria DE FUSCO  
Visita cardiologica  
ECG  
Ecocardiogramma trans toracico mono bidimensionale con color-doppler  
Prova da sforzo con tappeto rotante o cicloergometro  
Registrazione elettrocardiogramma dinamico secondo Holter  
Ecostress farmacologico  
Monitoraggio Holter della pressione arteriosa
- **Dermatologia e Venereologia**  
*Responsabile:* Dott.ssa Maria Teresa LA FORZA  
Visita specialistica  
Mappatura nei  
Crioterapia lesioni cutanee
- **Diabetologia**  
*Responsabile:* Dott. Giancarlo PAOLUCCI  
Visita specialistica diabetologica  
Piede Diabetico
- **Ecografia**  
*Responsabile:* Dott. Giulio MARTINO  
*Vedi pagg. dedicate alla diagnostica*
- **Endocrinologia**  
*Responsabile:* Dott.ssa Filomena SCIARRETTA  
Visita specialistica  
Ecografia tiroidea
- **Gastroenterologia ed endoscopia digestiva**  
*Responsabile:* Dott.ssa Gina MARTINO  
Visita specialistica gastroenterologica  
Esami endoscopici
- **Geriatría**  
*Responsabile:* Dott. Rodolfo GRELLA  
Visita specialistica geriatrica
- **Neurochirurgia**  
*Responsabile:* Dott. Giovanni CARDARELLI  
Visita specialistica neurochirurgica
- **Neurologia**  
*Responsabile:* Dott. Carmelo D'ALESSIO  
Visita specialistica neurologica  
Esami di neurofisiopatologia (EMG, EEG, ENG)  
Esami relativi ai disturbi del sonno
- **Neuropsichiatria**  
*Responsabile:* Prof. Stefano RUGGIERI  
Visita specialistica psichiatrica
- **Neuropsichiatria Infantile**  
*Responsabile:* Dott. Alfredo D'ANIELLO  
Visita specialistica con esperto in neuropsichiatria infantile
- **Oculistica**  
*Responsabile:* Dott.ssa Eliana PALERMO  
Visita oculistica  
Fondo oculare  
Misurazione vista  
Prescrizione lenti  
Curva tonometrica  
Sondaggi vie lacrimali

- **Otorinolaringoiatria**  
*Responsabile:* Dott.ssa Ilaria OTTAVIANO  
Visita otorinolaringoiatrica  
Rinoscopia, laringoscopia e otoscopia  
Fibrolaringoscopia  
Esame audiometrico tonale e impedenzometrico  
Esame clinico della funzionalità vestibolare  
Valutazione e counseling per il russamento e le apnee notturne in collaborazione con uno specialista neurologo
- **Ortopedia**  
*Responsabile:* Dott. Roberto CARTACCI  
Visita specialistica ortopedica  
Ecografia muscolo-tendinea  
Infiltrazioni articolari  
Terapia infiltrativa intra articolare con acido ialuronico (gonartrosi, coxartrosi, rizoartrosi)
- **Psicologia e psicoterapia**  
*Responsabile:* Dott. Giuliano GAGLIONE  
Visita specialistica psicologica
- **Reumatologia**  
*Responsabile:* Dott. Gilberto PARISI  
Visita specialistica reumatologica  
MOC - Mineralometria Ossea Computerizzata
- **Urologia**  
*Responsabile:* Dott. Maurizio PIETRANTUONO  
Visita urologica e andrologica  
Citoscopia con strumento flessibile o rigido  
Ecografia renale, vescicale e prostatica sovrapubica  
Ecografia prostatica trans rettale  
Ecografia testicolare  
Ecolordoppler arterioso scrotale e dei vasi spermatici  
Ecolordoppler dinamico penieno  
Esame urodinamico completo  
Uroflussometria con valutazione del residuo post-minzionale

Il **Centro di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva** della Casa di Cura Villa Serena effettua consulenze specialistiche ed offre un completo percorso diagnostico-terapeutico ed assistenziale (PDTA) che si avvale di procedure diagnostiche avanzate.

È afferente al Reparto di Medicina Interna e prende in carico sia i pazienti ricoverati che i pazienti che accedono alla struttura attraverso l'attività ambulatoriale.

Dalla diagnosi al trattamento e fino al follow-up del paziente cronico, l'approccio si basa su profili di cura codificati e integrati secondo il concetto della presa in carico totale del paziente.



## LE PATOLOGIE TRATTATE:

- Malattia da reflusso gastroesofageo
- Gastriti acute e croniche
- Ulcere gastroduodenali
- Infezione da H. pylori
- Disturbi della motilità e della secrezione intestinale
- Intolleranze e allergie alimentari
- Malattie infiammatorie croniche dell'intestino (rettocolite ulcerosa e morbo di Crohn)
- Sindrome dell'intestino irritabile
- Stipsi e diarrea
- Proliferazione batterica tenue
- Individuazione ed asportazione di lesioni polipoidi
- Diagnosi di patologie neoplastiche
- Anemie da perdita o malassorbimento di origine intestinale
- Diagnosi e trattamento di patologie di fegato e pancreas

## Si effettuano esami di:

- Esofagogastroduodenoscopia e rettosigmoidocolonscopia
- TC colonscopia virtuale
- Breath test per la ricerca dell'*helicobacter pylori*
- Breath test per la diagnosi dell'intolleranza al lattosio
- Breath test al glucosio

Responsabile: Dott.ssa Gina MARTINO

Contatti telefonici: Tel. 0776.21058

Presso il day hospital vengono seguiti pazienti che devono sottoporsi a diversi tipi di indagini cliniche complesse, che richiedono, prestazioni multiprofessionali, con l'intervento di più medici specializzati in discipline differenti, oppure pazienti affetti da patologie croniche che vengono sottoposti a terapie cicliche e a controlli periodici. L'intervento del medico è centrato sul problema clinico del paziente e non sulla singola prestazione, come accade per le prestazioni ambulatoriali.

I pazienti che, presso la Casa di Cura Villa Serena, sono eleggibili al day hospital sono prevalentemente affetti da:

- malattie gastroenterologiche di interesse medico
- malattie cardiologiche (es. scompenso cardiaco)
- malattie pneumologiche (es. BPCO)
- malattie endocrinologiche (es. diabete mellito)

## Accesso

La prenotazione avviene con lista di attesa a seguito richiesta del medico di base o specialista. I pazienti si presentano nella data prevista per il ricovero alle ore 8:00, a digiuno, con documento del medico di base recante la specifica richiesta di ricovero *day-hospital* per la patologia nota o sospetta. Su richiesta del paziente viene rilasciato certificato di presenza presso il servizio, per ogni singolo giorno in cui egli viene sottoposto ad esami clinici e/o strumentali. È opportuno che i pazienti richiedano tale certificazione al momento dell'arrivo, in modo che questa sia già redatta quando lasciano la clinica. I pazienti sono invitati a portare con sé qualsivoglia documentazione clinica in loro possesso anche se non correlata alla patologia per cui afferiscono al servizio.

Contatti telefonici: Tel. 0776.21058



ESAMI	TEMPI MASSIMI DI ATTESA
TAC organi \ apparati	max 3 giorni
Esami diagnostici	max 3 giorni
Visite specialistiche	max 4 giorni
Esami centro gastroscopia	max 6 giorni

Prestazioni di ricovero ordinario	Tempo massimo d'attesa per il 90% dei pazienti	Tempo massimo d'attesa per il 50% dei pazienti
Ricovero in reparto	7 giorni	4 giorni

Villa Serena è una struttura che opera sia in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale che in regime di solvenza.

- **Ricovero ordinario in convenzione**
- **Ricovero con il servizio alberghiero a pagamento**

### DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

All'atto del ricovero il paziente dovrà portare con sé i seguenti documenti:

- impegnativa del Medico di Base, se la prestazione risulta essere a carico del SSN;
- tessera sanitaria regionale e/o tesserino del Codice fiscale;
- documento d'identità in corso di validità.

Per i cittadini **non residenti** in Italia:

- se appartenenti all'UE è necessaria la tessera TEAM al fine di poter fruire di prestazioni medicalmente necessarie durante il temporaneo soggiorno in Italia;
- se non appartenenti all'UE è necessario rivolgersi agli uffici della ASL;
- per ciò che concerne le prestazioni urgenti e necessarie di pazienti non iscritti al SSN italiano è necessario presentarsi muniti del codice STP assegnato dalla ASL.

## ACCESSO

La richiesta di ricovero può essere effettuata:

- dal medico di famiglia;
- dallo specialista ambulatoriale, a seguito della relativa visita;
- per trasferimento da altra struttura con relativa richiesta.

## RICOVERO ORDINARIO PRIVATO CON SERVIZIO ALBERGHIERO

Questa opzione permette di usufruire di servizi alberghieri con sistemazione in camere a pagamento.

## ACCETTAZIONI

Il Centro Unico Accettazione (CUA), sito nella hall d'ingresso della Clinica al Piano Terra, è la struttura di accoglienza per il paziente dove sarà possibile ricevere tutte le informazioni per il ricovero.

Le liste d'attesa per il ricovero possono essere consultate su richiesta in ottemperanza alle norme vigenti sulla *privacy*.

I pazienti che non intendono avvalersi del SSN devono preventivamente conoscere le tariffe praticate per le prestazioni. Si può richiedere il preventivo presso il CUA.

## ACCOGLIENZA

All'arrivo in Clinica, il paziente svolge gli adempimenti amministrativi presso il CUA.

Al momento dell'ingresso il paziente dovrà essere munito di:

- documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- esami e cartelle cliniche precedenti (fotocopie);
- farmaci assunti abitualmente;
- camicia da notte o pigiama;
- calze, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica;
- occorrente per l'igiene della persona.

## Raccomandazioni

- Non allontanarsi dalla propria camera per periodi troppo lunghi
- Non portare con sé oggetti di valore o eccessive somme di denaro
- Adeguare i propri comportamenti al rispetto degli altri pazienti
- Non portare in stanza fiori o piante.

## Dotazioni e informazioni alberghiere

Ciascuna camera è dotata di:

- letti di degenza con bagno interno;
- televisore;
- climatizzatore;
- impianto a luce diffusa;
- faretto per luce notturna;
- pulsante di chiamata personale;
- comodino ed armadietto personale.

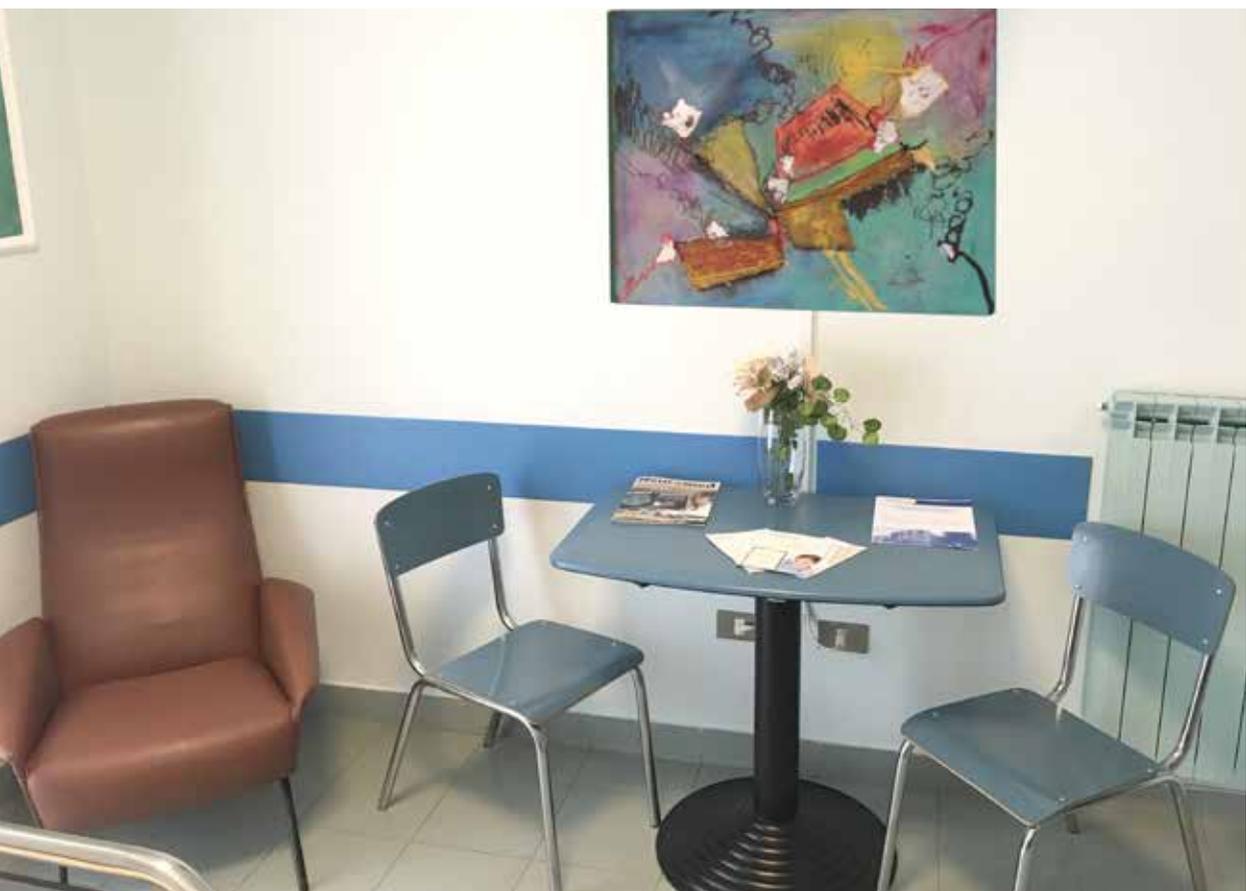
*I pasti sono serviti ai seguenti orari:*

- la colazione è servita dalle ore 7:00;
- il pranzo è servito dalle ore 12:00;
- la cena è servita dalle ore 17:30.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche.

*Visite parenti ed amici (vedi tabella)*

All'ingresso di ogni singola Unità operativa è affisso l'orario di visita per i pazienti nonché l'orario di ricevimento dei medici.



### ORARIO VISITE

PIANO	U.O.	ORARI
piano I	Medicina	feriali e festivi: 13.00-14.30
		feriali e festivi: 18.30-19.30
Orario ricevimento medici		
piano I	Medicina	13.00-14.00

### QUALITÀ AZIENDALE

- La struttura è in possesso dei requisiti organizzativi, strutturali, impiantistici e tecnologici che influiscono sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza previsti dalla norma di riferimento.
- Sarà introdotto il sistema di qualità che evidenzierà un nuovo modo di gestire le attività con forte orientamento verso una gestione per processi.
- Ogni unità operativa è dotata di una scheda di processo su cui sono registrate tutte le informazioni riguardante l'organizzazione e definite le interfacce con le altre unità all'interno della struttura e con l'esterno, sono definiti gli elementi di input ed output dei processi, le risorse tecniche ed umane coinvolte ed i protocolli e le linee guida utilizzate.
- È redatto un piano di politiche quadriennali in cui la nostra organizzazione descrive le attività di lungo e breve periodo, l'attribuzione delle deleghe e i processi di organizzazione aziendale.

## DIMISSIONI

Il giorno della dimissione viene stabilito dal Medico di reparto e comunicato in tempo utile.

Prima di lasciare l'ospedale si prega di compilare e di porre nell'apposito raccoglitore, sito all'esterno di ogni singola U.O., il questionario di gradimento consegnato all'accettazione.

All'atto della dimissione vengono consegnati:

- la relazione clinica destinata al proprio medico curante;
- la documentazione clinica personale, portata dal paziente.

## COPIA DELLA CARTELLA CLINICA (Copia della C.C.)

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata compilando apposito modulo disponibile presso il Centro Unico Accettazione (CUA) al Piano Terra nella *hall* di ingresso.

Il richiedente sceglie come ricevere la documentazione: *brevi manu* o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario).

Lo stesso richiedente provvede, al momento della richiesta, al pagamento delle spese di fotocopiatura della cartella clinica secondo le apposite tariffe prestabilite dall'Amministrazione (20 euro se consegnata *brevi manu*, 25 euro se inviata per posta).

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere effettuato:

- presso il CUA, al diretto interessato, munito di documento di riconoscimento, o a un delegato, munito di documento di riconoscimento, di delega firmata

e del documento di riconoscimento del delegante;

- per posta, dopo aver fatto specifica richiesta e provveduto al pagamento delle spese;

Il CUA è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

## RILASCIO DELLA COPIA DELLA C.C. DEL MINORE

La Cartella clinica può essere rilasciata al genitore di minore, munito di idonea certificazione attestante la paternità o la maternità.

## RILASCIO DELLA COPIA DELLA C.C. DEL MINORE EMANCIPATO

La Cartella clinica può essere rilasciata in copia, previa specifica richiesta, al paziente minore emancipato che presenti idonea certificazione (art. 390 c.c.).

## RILASCIO DELLA C.C. DEL MINORE ADOTTATO

La Cartella clinica o altra documentazione sanitaria del minore adottato può essere rilasciata in copia solo ai genitori adottanti che abbiano perfezionato l'adozione, previa presentazione di regolare documento di identità e di documento che certifichi l'adozione; solo in caso di impossibilità dichiarata dagli adottanti, la cartella clinica del minore può essere rilasciata ai parenti adottivi più prossimi.

Nel caso in cui nella cartella clinica o in altra documentazione sanitaria risultasse la paternità o la maternità originaria, a garanzia del segreto d'ufficio, questa non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

### RILASCIO DELLA C.C. DELL'INTERDETTO O DELL'INABILITATO

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), alcolismo, tossicodipendenza, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Il funzionario potrà, al momento del rilascio, riconoscere lo stato di interdizione o di inabilità dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

### RILASCIO DELLA C.C. DI UN CONGIUNTO DEFUNTO

Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali; in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi nonché dagli eredi testamentari.

Al momento del rilascio il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestata la qualità di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del reparto in cui il paziente è stato ricoverato. Quando le persone indicate nel comma precedente siano più di una e vi sia dissenso, la decisione è demandata all'Autorità Giudiziaria.

### RILASCIO DELLA C.C. ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte della Autorità Giudiziaria dovrà essere rilasciata la cartella clinica o altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale; i funzionari e gli addetti dell'amministrazione sono tenuti a consegnare anche la documentazione in originale se così ordinato "salvo che dichiarino per iscritto che si tratti di segreto inerente al loro ufficio o professionale". In quest'ultimo caso l'Autorità Giudiziaria, se ritiene di non poter procedere senza l'acquisizione della documentazione clinica, potrà ai sensi dell'art. 256, 2 c. del nuovo codice di p.p. ordinare il sequestro.

# Informazioni utili per il paziente

## Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso la nostra cappella interna.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

## Distributori

Al primo piano sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete.

## Fumo

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.

## Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.

## Il sito web: [www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)

Il sito Internet rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

## Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni di Villa Serena

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP\* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.

\* L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

## Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.



Villa Serena ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

## Semplicità

- facile accesso alle prenotazioni mediante il CUP
- chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni

## Informazione e privacy

- A. riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- B. divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.
- C. Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- D. Partecipazione informata del degente alle cure fornite
- E. Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

## Sicurezza

Villa Serena presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive. Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

## Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con utilizzo di materiali monouso, laddove indicato dalle linee guida
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

## Antincendio

- dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio.
- pannelli di istruzione nei corridoi.
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.
- addestramento del personale di reparto.

## Elettricità e impianti tecnologici

Tutti gli impianti sono a norma di legge, con impianti ausiliari d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni) a cui vengono effettuati controlli periodici di sicurezza delle apparecchiature biomedicali e degli impianti.



### Casa di Cura Villa Serena

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Neuromed SpA

Corso della Repubblica, 204 • 03043 Cassino (Fr)

Tel. 0776.21058 • Fax 0776.21896

prenotazioni@villaserenacassino.it

[www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)



### COME RAGGIUNGERCI



#### In auto (da Roma)

Prendi A24 e A1/E45 fino a Cassino.

Uscita Cassino da A1/E45

Prendi SR630, Via Ausonia e Lungofiume Madonna di Loreto

in direzione di Via Casilina/Corso della Repubblica/SR6

9 min (6,1 km)

#### In auto (da Napoli)

Prendi autostrada A1/E45 fino a Cassino.

Uscita Cassino da A1/E45

Prendi SR630, Via Ausonia e Lungofiume Madonna di Loreto

in direzione di Via Casilina/Corso della Repubblica/SR6

9 min (6,1 km)

#### In treno

Fermata stazione Cassino



## Casa di Cura Villa Serena srl

Corso della Repubblica, 204 • 03043 Cassino (Fr)

Tel. 0776.21058 • Fax 0776.21896

[www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)

