



CARTA DEI SERVIZI

Rev.4 del 07/2026

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

1.1 Chi siamo

La Casa di Cura opera nell'ambito dell'accreditamento istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente e dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) di cui al D.P.C.M. 12 gennaio 2017 e successive modificazioni.

La **Casa di Cura Villa Bianca** è una struttura sanitaria privata accreditata con il **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**, specializzata nella riabilitazione intensiva e nell'erogazione di prestazioni sanitarie specialistiche in regime di ricovero e ambulatoriale.

Opera con l'obiettivo di garantire percorsi assistenziali personalizzati, orientati al recupero delle capacità funzionali della persona e al miglioramento della qualità della vita, attraverso un modello organizzativo multidisciplinare che pone il paziente al centro del processo di cura.

L'attività sanitaria è svolta da professionisti qualificati che operano in stretta collaborazione, assicurando continuità assistenziale, appropriatezza clinica e attenzione ai bisogni della persona durante tutte le fasi del percorso riabilitativo.

La struttura dispone di **64 posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale**, destinati all'attività di **Riabilitazione Intensiva (Codice 56)**, distribuiti in due unità di degenza funzionalmente collegate.

1.2 Mission

La mission della Casa di Cura Villa Bianca è promuovere il recupero funzionale e il reinserimento della persona attraverso percorsi riabilitativi fondati su evidenze scientifiche, competenze professionali e utilizzo di tecnologie dedicate.

L'obiettivo della struttura è assicurare prestazioni sanitarie efficaci, appropriate e tempestive, favorendo il massimo livello di autonomia raggiungibile per ciascun paziente nel rispetto della sua dignità, dei suoi diritti e delle sue esigenze assistenziali.

1.3 Vision

Villa Bianca intende consolidare il proprio ruolo quale centro di riferimento nel settore della riabilitazione intensiva, perseguendo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, dell'organizzazione e dell'accoglienza.

La struttura promuove l'innovazione tecnologica, la formazione continua del personale e l'adozione di modelli assistenziali orientati alla sicurezza del paziente e alla centralità della persona.

1.4 I nostri valori

L'attività della Casa di Cura si ispira ai seguenti valori fondamentali:

- centralità della persona;
 - rispetto della dignità, della riservatezza e dell'autonomia del paziente;
 - qualità e appropriatezza delle prestazioni sanitarie;
 - sicurezza delle cure;
 - multidisciplinarietà e lavoro di équipe;
 - umanizzazione dell'assistenza;
 - trasparenza nei rapporti con utenti e familiari;
 - miglioramento continuo dei processi assistenziali.
-

1.5 Principi nell'erogazione dei servizi

La Casa di Cura Villa Bianca garantisce l'erogazione dei propri servizi nel rispetto dei principi previsti dalla normativa nazionale in materia di tutela del cittadino e dei servizi sanitari.

In particolare assicura:

Eguaglianza

Ogni utente accede alle prestazioni senza discriminazioni di sesso, età, origine, lingua, religione, condizioni economiche o sociali.

Imparzialità

Le attività sanitarie e amministrative sono svolte secondo criteri di obiettività, correttezza e trasparenza.

Continuità assistenziale

Le prestazioni vengono garantite con continuità, assicurando la presa in carico del paziente durante l'intero percorso assistenziale.

Libertà di scelta

L'utente esercita il diritto di scegliere la struttura sanitaria nei limiti previsti dalla normativa vigente.

Partecipazione

Il paziente e i suoi familiari sono coinvolti nel percorso assistenziale attraverso un'informazione completa, chiara e comprensibile.

Efficacia ed efficienza

Le attività sono organizzate per garantire prestazioni appropriate, sicure e orientate al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.1 Direzione Sanitaria

Direzione Sanitaria Dr. Giacomo Zizzi

La Direzione Sanitaria garantisce l'organizzazione delle attività cliniche, la qualità dell'assistenza, la sicurezza delle cure e il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Il Direttore Sanitario coordina l'attività sanitaria della struttura, promuove il miglioramento continuo dei percorsi assistenziali e vigila sul corretto svolgimento delle prestazioni erogate.

Gli orari di ricevimento e le modalità di contatto sono disponibili presso l'Accettazione e sul sito istituzionale della Casa di Cura.

2.2 Ricovero

La Casa di Cura Villa Bianca eroga prestazioni di **Riabilitazione Intensiva (Codice 56)** in regime di ricovero, nell'ambito dell'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il ricovero è programmato sulla base della valutazione clinica e secondo le modalità previste dalla normativa regionale e nazionale.

Al momento dell'accettazione il personale amministrativo e sanitario fornisce al paziente tutte le informazioni necessarie riguardanti il percorso assistenziale, l'organizzazione della struttura e la documentazione da sottoscrivere.

Per il ricovero è necessario presentare:

- documento di identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- proposta o richiesta di ricovero secondo la normativa vigente;
- eventuale documentazione clinica utile (referti, esami diagnostici, lettere di dimissione, terapie farmacologiche in corso).

La disponibilità della documentazione sanitaria consente all'équipe multidisciplinare di definire con maggiore appropriatezza il percorso riabilitativo individuale.

2.3 Accoglienza del paziente

Al momento dell'ingresso il paziente viene accolto dal personale della struttura, che provvede alle procedure amministrative e all'accompagnamento presso il reparto di degenza.

L'équipe sanitaria effettua la presa in carico del paziente attraverso la valutazione clinica iniziale e la definizione del **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**, nel quale sono individuati gli obiettivi terapeutici, gli interventi previsti e le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale.

Durante tutta la degenza il paziente è seguito da un'équipe multidisciplinare composta da medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, terapisti occupazionali e dagli altri professionisti sanitari coinvolti nel processo di cura.

2.4 Le camere di degenza

Le camere sono progettate per garantire comfort, sicurezza e funzionalità durante il periodo di ricovero.

Sono dotate di servizi igienici dedicati, impianti di climatizzazione, sistema di chiamata del personale sanitario, televisione e telefono secondo le modalità previste dalla struttura.

Sono inoltre disponibili camere singole, compatibilmente con la disponibilità e secondo le condizioni previste dalla Direzione.

2.5 Igiene e sicurezza degli ambienti

La Casa di Cura assicura quotidianamente la pulizia e la sanificazione degli ambienti nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa vigente.

Per garantire condizioni ottimali di igiene e sicurezza si invita il paziente e i familiari a mantenere in ordine gli spazi assegnati, evitando di introdurre arredi o attrezzature estranee alla struttura e di lasciare oggetti personali incustoditi.

2.6 Divieto di fumo

Ai sensi della normativa vigente è vietato fumare in tutti gli ambienti interni ed esterni in cui il divieto sia espressamente previsto.

Il rispetto del divieto costituisce una misura fondamentale per la tutela della salute dei pazienti, dei visitatori e degli operatori sanitari.

Le violazioni sono soggette alle sanzioni previste dalla legge.

2.7 Informazioni cliniche

Il paziente ha diritto a ricevere informazioni complete, aggiornate e comprensibili sul proprio stato di salute, sul programma terapeutico e sul percorso riabilitativo.

Le informazioni vengono fornite dal medico responsabile e dall'équipe sanitaria nel rispetto della normativa sul consenso informato, della riservatezza e della volontà del paziente.

Le informazioni possono essere comunicate anche al familiare o alla persona delegata dall'interessato secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

2.8 Visite ai degenti

La presenza dei familiari rappresenta un elemento importante del percorso assistenziale.

Le visite sono consentite tutti i giorni, con permesso autorizzato dalla Direzione Sanitaria, compatibilmente con le esigenze organizzative, assistenziali e con la tutela della salute dei pazienti ricoverati.

Eventuali deroghe possono essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria in presenza di particolari esigenze cliniche o assistenziali.

E' vietato l'accesso ai bambini di età inferiore a 12 anni.

2.9 Dimissione

Al termine del ricovero il paziente riceve la documentazione sanitaria prevista, comprensiva della lettera di dimissione contenente le principali informazioni cliniche, le indicazioni terapeutiche e gli eventuali controlli programmati.

La cartella clinica e l'ulteriore documentazione sanitaria possono essere richieste secondo le modalità previste dalla struttura e dalla normativa vigente.

Il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti le procedure di dimissione e l'eventuale rilascio della documentazione richiesta dall'interessato.

3. I SERVIZI SANITARI

3.1 Riabilitazione Intensiva (Codice 56)

Medico Responsabile Dr. Vincenzo Tagliente

La Casa di Cura Villa Bianca è accreditata con il **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** per l'erogazione di prestazioni di **Riabilitazione Intensiva (Codice 56)**.

L'attività riabilitativa è rivolta ai pazienti che, a seguito di patologie neurologiche, ortopediche, traumatologiche o di altre condizioni cliniche invalidanti, necessitano di un percorso riabilitativo intensivo finalizzato al recupero delle capacità funzionali e al raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile.

Dal 2017 la Casa di cura ha attivato il Servizio di Riabilitazione del paziente Obeso in regime di Ricovero in convenzione. Il trattamento include le principali tecniche della terapia cognitivo comportamentale ed è condotto da un'équipe multidisciplinare composta da medici specialisti quali: internisti, psicologi, dietisti, nutrizionisti, fisiatra, neurologi, cardiologi, pneumologi, personale infermieristico e terapisti della riabilitazione.

Per ogni paziente viene predisposto un **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**, elaborato dall'équipe multidisciplinare sulla base della valutazione clinica iniziale e periodicamente aggiornato in relazione all'evoluzione del quadro funzionale.

Il programma riabilitativo può comprendere, in funzione delle necessità cliniche:

- fisioterapia individuale;
- chinesiaterapia;
- terapia occupazionale;
- logopedia;
- riabilitazione respiratoria;
- supporto psicologico;
- valutazioni specialistiche;
- trattamenti integrati mediante tecnologie riabilitative dedicate.

L'attività viene svolta nel rispetto delle più aggiornate evidenze scientifiche, con l'obiettivo di favorire il recupero funzionale, prevenire le complicanze della disabilità e migliorare la qualità della vita della persona assistita.

3.2 Ambulatori accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale

La Casa di Cura eroga prestazioni ambulatoriali accreditate con il **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** nelle seguenti branche:

Fisiokinesiterapia

Responsabile: Dr. Andrea Mineo

Il servizio svolge attività riabilitative rivolte al recupero delle funzioni motorie, neurologiche e muscolo-scheletriche mediante programmi terapeutici personalizzati prescritti dal medico specialista.

Le prestazioni comprendono trattamenti individuali e strumentali finalizzati al recupero dell'autonomia funzionale e alla riduzione della disabilità.

Radiodiagnostica

Responsabile: Dr.ssa ANGELA MARIA DIMICHELE

Tecnico di Radiologia **Sig. Pietro Angelini**

Il Servizio di Radiodiagnostica esegue prestazioni diagnostiche per immagini a supporto dell'attività clinica e specialistica, utilizzando apparecchiature dedicate e personale qualificato.

Le indagini vengono effettuate secondo protocolli clinici finalizzati alla diagnosi, al monitoraggio e al follow-up delle principali patologie.

Laboratorio Analisi

Responsabile: Dr.ssa ANNA MARIA OSTUNI

Tecnico di Laboratorio: Sig.ra **LOREDANA SIMONETTI**

Il Laboratorio Analisi esegue esami di laboratorio finalizzati alla prevenzione, diagnosi, monitoraggio e controllo delle condizioni cliniche dei pazienti.

Si svolgono i seguenti esami:

- Esami Chimico – Clinici;
- Esami Ematologici;
- Microbiologia;
- Immunologia.

L'attività è svolta nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa vigente e garantisce appropriatezza diagnostica e tempestività nella refertazione.

3.3 Attività specialistica ambulatoriale

La Casa di Cura mette a disposizione degli utenti attività specialistica ambulatoriale svolta da medici specialisti nelle diverse discipline.

Le visite specialistiche sono finalizzate alla prevenzione, diagnosi, cura e monitoraggio delle principali patologie di competenza.

Sono attive le seguenti branche specialistiche:

- Reumatologia
- Endocrinologia
- Medicina dello Sport
- Cardiologia
- Pneumologia
- Angiologia

L'accesso alle visite avviene secondo le modalità previste dalla struttura, sia in regime privato sia, ove previsto, secondo le disposizioni del Servizio Sanitario Nazionale.

3.4 Idrokinesiterapia

Responsabile: Dr. Zizzi Giacomo

La Casa di Cura dispone di una piscina terapeutica dedicata ai trattamenti di **Idrokinesiterapia**, quale parte integrante dei programmi riabilitativi.

L'utilizzo dell'acqua a temperatura 32°/34° consente di ridurre il carico articolare, facilitare il movimento e migliorare il recupero funzionale in numerose patologie neurologiche, ortopediche e reumatologiche.

I trattamenti vengono eseguiti esclusivamente da fisioterapisti qualificati, sulla base della prescrizione del medico fisiatra e nell'ambito del Progetto Riabilitativo Individuale.

La piscina è dotata di specifici sistemi di sicurezza e di ausili che consentono il trattamento anche dei pazienti con importanti limitazioni funzionali.

3.5 Riabilitazione Robotica

La Casa di Cura dispone di un'Area dedicata alla **Riabilitazione Robotica**, nella quale tecnologie innovative, sia per arti superiori che per arti inferiori, supportano il percorso terapeutico dei pazienti con disabilità di origine neurologica e ortopedica.

L'impiego dei dispositivi robotici è integrato nei programmi riabilitativi predisposti dall'équipe multidisciplinare e rappresenta uno strumento complementare alle tradizionali tecniche riabilitative.

L'utilizzo delle tecnologie robotiche consente di migliorare l'intensità, la ripetitività e la precisione degli esercizi terapeutici, favorendo il recupero delle funzioni motorie e l'autonomia del paziente.

Ogni trattamento viene programmato e monitorato dal personale sanitario specializzato secondo le indicazioni cliniche e gli obiettivi definiti nel Progetto Riabilitativo Individuale.

4. IL PERCORSO DEL PAZIENTE

4.1 Accoglienza e presa in carico

L'accoglienza rappresenta il primo momento del percorso assistenziale e costituisce un elemento fondamentale per garantire un rapporto di fiducia tra il paziente, i familiari e l'équipe sanitaria.

Al momento dell'ingresso il personale amministrativo provvede alle procedure di accettazione, mentre il personale sanitario accompagna il paziente nel reparto di degenza, illustrando l'organizzazione della struttura e le principali modalità di svolgimento del ricovero.

Successivamente viene effettuata la valutazione clinica iniziale, sulla base della quale l'équipe multidisciplinare definisce il **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**, individuando gli obiettivi terapeutici, gli interventi riabilitativi e le figure professionali coinvolte nel percorso di cura.

4.2 L'équipe multidisciplinare

Il percorso riabilitativo è garantito da un'équipe composta da professionisti con competenze multidisciplinari che operano in modo coordinato.

In relazione alle esigenze cliniche del paziente possono essere coinvolti:

- Medici specialisti;
- Infermieri;
- Fisioterapisti;

- Logopedisti;
- Psicologi;
- Terapisti occupazionali;
- Tecnici sanitari;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Dietista e altre figure professionali, ove necessario.

La collaborazione tra le diverse professionalità consente di assicurare un'assistenza personalizzata e orientata al recupero della migliore autonomia possibile.

4.3 Il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)

Per ogni paziente viene predisposto un **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**, elaborato dall'équipe multidisciplinare in conformità alle indicazioni cliniche e agli obiettivi assistenziali.

Il PRI definisce:

- gli obiettivi riabilitativi;
- gli interventi programmati;
- la frequenza dei trattamenti;
- gli strumenti terapeutici da utilizzare;
- i criteri di verifica dei risultati raggiunti.

Il progetto viene periodicamente rivalutato e aggiornato in funzione dell'evoluzione clinica del paziente.

4.4 Informazione e partecipazione

La Casa di Cura promuove la partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari durante tutto il percorso assistenziale.

Il personale sanitario fornisce informazioni chiare e comprensibili riguardanti:

- il quadro clinico;
- gli obiettivi del programma riabilitativo;
- i trattamenti previsti;

- l'evoluzione del percorso di cura;
- le indicazioni da seguire dopo la dimissione.

Le informazioni vengono comunicate nel rispetto della normativa vigente in materia di consenso informato, tutela della riservatezza e protezione dei dati personali.

4.5 Dimissione e continuità assistenziale

La dimissione viene programmata dall'équipe sanitaria sulla base del raggiungimento degli obiettivi riabilitativi e delle condizioni cliniche del paziente.

Al termine del ricovero viene consegnata la documentazione sanitaria prevista, contenente:

- la sintesi del ricovero;
- la diagnosi;
- i trattamenti effettuati;
- le indicazioni terapeutiche;
- gli eventuali controlli successivi;
- le prescrizioni riabilitative e farmacologiche.

Quando necessario, la Casa di Cura collabora con i servizi territoriali e con il Medico di Medicina Generale al fine di garantire la continuità assistenziale e favorire il proseguimento del percorso riabilitativo anche dopo la dimissione.

5. SERVIZI E ASSISTENZA DURANTE LA DEGENZA

5.1 Assistenza infermieristica e socio-sanitaria

L'assistenza infermieristica e socio-sanitaria è garantita 24 ore su 24 da personale qualificato, che opera in stretta collaborazione con l'équipe medica e riabilitativa.

Gli infermieri assicurano la continuità delle cure, la somministrazione delle terapie prescritte, il monitoraggio delle condizioni cliniche e l'assistenza al paziente durante tutto il periodo di ricovero.

Gli Operatori Socio Sanitari (OSS) collaborano con il personale infermieristico nell'assistenza alla persona, favorendo il mantenimento del comfort, dell'igiene personale e dell'autonomia residua del paziente.

5.2 Ristorazione

La Casa di Cura garantisce un servizio di ristorazione finalizzato a soddisfare le esigenze nutrizionali dei pazienti durante il ricovero.

I pasti sono predisposti nel rispetto delle indicazioni dietetiche formulate dal medico e possono essere personalizzati in presenza di particolari condizioni cliniche, allergie o intolleranze alimentari.

L'alimentazione costituisce parte integrante del percorso terapeutico; pertanto, si invita a non introdurre alimenti dall'esterno senza preventiva autorizzazione del personale sanitario.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono comunicati dal reparto e possono subire variazioni in funzione delle esigenze assistenziali.

5.3 Servizi alberghieri

Per garantire un soggiorno confortevole, la Casa di Cura mette a disposizione dei pazienti una serie di servizi alberghieri, tra cui:

- camere di degenza climatizzate;
- televisione;
- telefono, secondo le modalità previste dalla struttura;
- distributori automatici di bevande e snack;
- servizio lavanderia per gli utenti, ove previsto.

Le modalità di utilizzo e gli eventuali costi dei servizi aggiuntivi sono disponibili presso l'Accettazione.

5.4 Assistenza religiosa

La Casa di Cura garantisce il rispetto delle convinzioni religiose di ogni paziente.

Per gli utenti di fede cattolica è assicurata la possibilità di partecipare alle funzioni religiose celebrate all'interno della struttura il sabato pomeriggio o la Domenica mattina.

Su richiesta, compatibilmente con le esigenze organizzative, è favorito il contatto con ministri di culto di altre confessioni religiose.

5.5 Accessibilità e inclusione

La struttura è priva di barriere architettoniche e dispone di percorsi e ausili idonei a garantire l'accessibilità alle persone con disabilità o ridotta capacità motoria.

L'organizzazione degli spazi è finalizzata a favorire la sicurezza, l'autonomia e il comfort dei pazienti durante tutto il periodo di degenza.

5.6 Sicurezza della struttura

La Casa di Cura adotta un sistema organizzativo orientato alla tutela della salute e della sicurezza di pazienti, visitatori e operatori.

Sono predisposti specifici piani di emergenza ed evacuazione, procedure di prevenzione incendi e programmi periodici di formazione del personale.

Tutti gli impianti e le attrezzature sono sottoposti ai controlli previsti dalla normativa vigente, al fine di garantire elevati standard di sicurezza.

5.7 Segnalazioni, reclami e suggerimenti

La Casa di Cura considera le osservazioni degli utenti uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

I pazienti e i loro familiari possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi agli uffici competenti o utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla struttura.

Ogni segnalazione viene presa in esame nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e tempestività, con l'obiettivo di individuare eventuali azioni correttive e migliorative.

6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

6.1 Centralità della persona

La Casa di Cura Villa Bianca riconosce il paziente quale protagonista del percorso di cura e orienta la propria attività ai principi di rispetto della persona, tutela della dignità umana, appropriatezza delle cure, sicurezza e continuità assistenziale.

Ogni operatore sanitario è tenuto ad instaurare un rapporto fondato sull'ascolto, sulla disponibilità, sulla professionalità e sulla reciproca collaborazione, garantendo un'assistenza qualificata e rispettosa delle esigenze individuali.

6.2 Diritti del paziente

Durante il ricovero e nell'accesso ai servizi sanitari ogni paziente ha diritto a:

- essere accolto con rispetto, cortesia e imparzialità, senza alcuna discriminazione;
- ricevere prestazioni sanitarie appropriate, sicure e conformi alle migliori pratiche cliniche;
- essere informato in modo chiaro, completo e comprensibile sul proprio stato di salute, sugli accertamenti diagnostici, sui trattamenti proposti e sulle possibili alternative terapeutiche;
- esprimere o negare il consenso informato alle cure secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- ottenere il rispetto della propria riservatezza e della tutela dei dati personali;
- essere identificato correttamente dal personale sanitario mediante tesserino di riconoscimento;
- ricevere informazioni sulle modalità di accesso ai servizi e sulle procedure amministrative;
- presentare osservazioni, suggerimenti o reclami e ricevere un riscontro secondo le procedure adottate dalla struttura;
- richiedere, nei termini previsti, copia della documentazione sanitaria.

La Casa di Cura garantisce inoltre il diritto all'informazione, alla partecipazione attiva nel percorso di cura e alla continuità assistenziale.

6.3 Doveri del paziente

Per favorire il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e garantire il benessere di tutti gli utenti, il paziente è tenuto a:

- mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri pazienti, dei visitatori e del personale della struttura;
- osservare le indicazioni fornite dall'équipe sanitaria durante il percorso di cura;
- collaborare con gli operatori fornendo informazioni corrette e complete sul proprio stato di salute;
- rispettare gli ambienti, gli arredi, le attrezzature e i beni messi a disposizione dalla Casa di Cura;
- osservare gli orari previsti per visite, pasti, trattamenti riabilitativi e attività assistenziali;
- rispettare il divieto di fumo e tutte le norme di sicurezza vigenti;

- contribuire al mantenimento di un ambiente ordinato e decoroso, evitando comportamenti che possano arrecare disturbo agli altri degenti.

Il rispetto reciproco tra utenti, familiari e operatori rappresenta un elemento fondamentale per garantire un ambiente sereno e favorevole al percorso riabilitativo.

6.4 Tutela della privacy

La Casa di Cura Villa Bianca tratta i dati personali e sanitari nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

Le informazioni relative allo stato di salute del paziente sono comunicate esclusivamente ai soggetti autorizzati o espressamente delegati dall'interessato, nel rispetto dei principi di riservatezza e sicurezza.

Tutto il personale è tenuto al segreto professionale e alla tutela della confidenzialità delle informazioni acquisite nello svolgimento della propria attività.

6.5 Consenso informato

Ogni trattamento sanitario è preceduto da un'adeguata informazione al paziente, finalizzata a consentire una scelta libera e consapevole.

Il consenso informato costituisce parte integrante del percorso assistenziale ed è acquisito secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Il paziente può in qualsiasi momento richiedere ulteriori chiarimenti e revocare il consenso nei limiti consentiti dalla legge.

6.6 Segnalazioni, suggerimenti e reclami

La Casa di Cura considera il contributo degli utenti uno strumento essenziale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

I pazienti e i loro familiari possono presentare:

- segnalazioni;
- suggerimenti;
- osservazioni;
- reclami.

Le comunicazioni possono essere inoltrate agli uffici competenti secondo le modalità indicate dalla struttura.

Ogni segnalazione viene registrata, valutata e gestita con imparzialità e tempestività, individuando, ove necessario, le azioni correttive e di miglioramento.

Le informazioni raccolte costituiscono un importante strumento per monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza e migliorare continuamente l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

7. QUALITÀ, SICUREZZA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

7.1 Impegno per la qualità

La Casa di Cura Villa Bianca considera la qualità un valore fondamentale della propria organizzazione e orienta tutte le attività al miglioramento continuo dei servizi sanitari e assistenziali.

L'obiettivo della struttura è garantire prestazioni appropriate, efficaci, sicure e tempestive, assicurando la centralità della persona assistita e il rispetto dei più elevati standard organizzativi e professionali.

Per perseguire tali obiettivi, la Direzione promuove il coinvolgimento di tutto il personale nel miglioramento dei processi assistenziali, nella diffusione della cultura della qualità e nella valorizzazione delle competenze professionali.

7.2 Sicurezza delle cure

La sicurezza del paziente rappresenta un principio prioritario nell'organizzazione delle attività sanitarie.

La Casa di Cura adotta procedure e protocolli finalizzati a:

- prevenire gli eventi avversi;
- garantire la corretta identificazione del paziente;
- assicurare un uso appropriato dei farmaci;
- prevenire il rischio infettivo;
- promuovere la sicurezza nell'utilizzo delle apparecchiature sanitarie;
- monitorare costantemente i processi assistenziali.

Tutte le attività vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali adottate dalla struttura.

La Casa di Cura promuove la sicurezza delle cure quale parte costitutiva del diritto alla salute, in conformità ai principi della Legge 8 marzo 2017, n. 24, adottando procedure di gestione del rischio clinico finalizzate alla prevenzione degli eventi avversi e al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

7.3 Formazione e aggiornamento del personale

La qualità dell'assistenza dipende in modo significativo dalle competenze degli operatori.

Per questo motivo la Casa di Cura promuove la formazione continua del personale sanitario, tecnico e amministrativo attraverso programmi di aggiornamento professionale, attività formative interne ed eventi ECM.

L'aggiornamento costante delle competenze consente di mantenere elevati livelli di qualità assistenziale e di rispondere in maniera efficace all'evoluzione delle conoscenze scientifiche e organizzative.

7.4 Valutazione della soddisfazione degli utenti

La Casa di Cura rileva periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti quale strumento di verifica della qualità percepita.

I pazienti possono esprimere il proprio giudizio attraverso questionari, segnalazioni, suggerimenti e reclami.

Le informazioni raccolte vengono analizzate dalla Direzione al fine di individuare eventuali criticità, programmare interventi correttivi e migliorare progressivamente la qualità dei servizi erogati.

7.5 Innovazione tecnologica

La Casa di Cura investe costantemente nell'aggiornamento delle tecnologie sanitarie e delle attrezzature utilizzate nei percorsi diagnostici e riabilitativi.

L'innovazione tecnologica costituisce uno strumento di supporto all'attività clinica e consente di migliorare l'efficacia dei trattamenti, la sicurezza delle prestazioni e l'appropriatezza dei percorsi assistenziali.

Particolare attenzione è rivolta allo sviluppo delle tecnologie dedicate alla riabilitazione, con l'obiettivo di offrire ai pazienti strumenti terapeutici sempre più evoluti e integrati nei programmi di cura.

7.6 Umanizzazione dell'assistenza

La Casa di Cura promuove un modello assistenziale fondato sulla centralità della persona, sul rispetto della dignità umana e sull'attenzione agli aspetti relazionali del percorso di cura.

Ogni paziente viene accolto in un ambiente orientato all'ascolto, alla collaborazione e alla partecipazione attiva, favorendo il coinvolgimento dei familiari e delle persone di riferimento, nel rispetto della volontà dell'interessato.

L'obiettivo è coniugare elevati standard clinici con un'assistenza improntata all'umanizzazione delle cure, alla comunicazione efficace e alla personalizzazione degli interventi.

7.7 Trasparenza e miglioramento continuo

La Casa di Cura Villa Bianca monitora costantemente i propri processi organizzativi e assistenziali attraverso sistemi di verifica, valutazione e controllo.

I risultati delle attività di monitoraggio costituiscono uno strumento essenziale per programmare azioni di miglioramento, incrementare la qualità dei servizi e rispondere in maniera sempre più efficace ai bisogni degli utenti.

La Direzione promuove una cultura organizzativa orientata alla responsabilità, alla trasparenza, alla partecipazione del personale e al miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

8. CONTATTI, TRASPARENZA E RAPPORTI CON L'UTENZA

8.1 Contatti della Casa di Cura

Casa di Cura Villa Bianca

Villaggio Turistico n. 70 – Contrada Tagliente
74015 Martina Franca (TA)

Centralino

Tel. **080 999 6484**

Prenotazioni ricoveri Casa di Cura e R.S.A.

- Tel. **080 999 6484** (interno 1 – 1119)
- Cell. **329 0564701**
- Orari:

- dal lunedì al sabato: **08:30 – 13:30**
- dal lunedì al venerdì: **15:00 – 19:00**

Prenotazioni ambulatoriali

- Tel. **080 999 6484** (interno 2 – 1101)
- Cell. **349 8731233**
- Orari:
 - dal lunedì al sabato: **13:00 – 13:30**
 - dal lunedì al venerdì: **15:00 – 19:00**

Prenotazioni SSN

Per le prestazioni erogate in regime di Servizio Sanitario Nazionale è possibile effettuare la prenotazione anche tramite il **CUP regionale** (numero verde **800 252223**).

8.2 Contatti telematici

E-mail istituzionale

info@casadicura-villabianca.it

E-mail Accettazione Ricoveri

accettazione@casadicura-villabianca.it

Direzione Sanitaria

direzionesanitaria@casadicura-villabianca.it

Sito internet istituzionale

www.casadicura-villabianca.it

8.3 Documentazione sanitaria

Il paziente può richiedere copia della cartella clinica e della restante documentazione sanitaria secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Le richieste sono gestite dagli uffici competenti nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e di accesso alla documentazione sanitaria.

La modulistica necessaria è disponibile presso gli uffici amministrativi e sul sito istituzionale della Casa di Cura.

8.4 Comunicazione con gli utenti

La Casa di Cura promuove una comunicazione trasparente, chiara e facilmente accessibile.

Attraverso il sito istituzionale sono disponibili informazioni relative ai servizi, alla modulistica, alle modalità di accesso, alle attività sanitarie, alle comunicazioni di servizio e agli aggiornamenti organizzativi.

Il personale amministrativo e sanitario è a disposizione degli utenti per fornire ogni necessario supporto durante il percorso assistenziale.

8.5 Impegno verso gli utenti

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Casa di Cura Villa Bianca a garantire prestazioni sanitarie ispirate ai principi di qualità, sicurezza, appropriatezza, trasparenza, continuità assistenziale e centralità della persona.

La Direzione promuove il miglioramento continuo dei processi organizzativi e assistenziali anche attraverso l'ascolto degli utenti, la rilevazione della soddisfazione, la gestione delle segnalazioni e l'aggiornamento costante dei propri servizi.

8.6 Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata dalla Direzione della Casa di Cura Villa Bianca ed è resa disponibile in formato cartaceo e digitale.

Il documento è soggetto a revisione periodica ogniquale volta intervengano modifiche normative, organizzative o assistenziali che rendano necessario l'aggiornamento dei contenuti.

La versione vigente è identificata dal numero di revisione e dalla relativa data di emissione.