

Carta dei Servizi



ISTITUTO CLINICO
VILLA APRICA



ISTITUTO CLINICO
VILLA APRICA

INTRODUZIONE

- 5 MISSION
- 7 PRINCIPI FONDAMENTALI
- 9 IN PRIMO PIANO I DIRITTI DEL MALATO

LA STRUTTURA

- 12 PRESTAZIONI FORNITE
- 15 MODALITÀ DI ACCESSO
- 16 SERVIZI ACCESSORI

ACCESSI

- 18 ORARIO DI VISITA AI DEGENTI
- 19 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA
- 21 ACCESSO TELEFONICO E TELEMATICO

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- 25 STANDARD DI QUALITÀ DEL RICOVERO E DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE
- 25 IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- 26 PROMOZIONE E TUTELA SALUTE DONNE
- 26 LAVORI DI AMPLIAMENTO E DI RISTRUTTURAZIONE

TUTELA E VERIFICA

- 27 RECLAMI
- 28 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La **Normativa Italiana** prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche operanti in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, siano dotati di una “Carta dei Servizi”.

La Carta dei Servizi non solo ha lo scopo di illustrare la struttura e l’organizzazione interna dell’Istituto Clinico Villa Aprica, per rendere più facile l’accesso, ma fornisce anche gli standard di qualità del servizio di cui l’Istituto Clinico assicura il rispetto.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti degli Utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. È, pertanto, un patto tra l’Istituto Clinico, i cittadini, le associazioni e i medici di base.

La Carta dei Servizi si articola in quattro parti:

Nella prima parte si individuano i principi fondamentali a cui si uniforma l'erogazione delle prestazioni assistenziali e si ribadiscono i diritti del malato, punto centrale della missione dell'Istituto Clinico.

Nella seconda parte si descrivono la struttura e l'organizzazione, con particolare attenzione alle modalità di accesso ai ricoveri, alle prestazioni ambulatoriali e alle informazioni sulla degenza.

Nella terza parte si illustrano gli standard, gli impegni e i programmi per il miglioramento della Qualità.

Nella quarta parte si descrivono i meccanismi di tutela (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e la verifica della Qualità.

MISSION

L'Istituto Clinico Villa Aprica ha iniziato la sua attività nel 1931.



Nel 1988 entra a far parte del Gruppo Ospedaliero San Donato. L'Istituto Clinico Villa Aprica opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale erogando servizi e prestazioni di diagnosi e cura, sia ambulatoriali che di ricovero.

L'**Istituto Clinico Villa Aprica** risponde a tre esigenze:

- Personalizzazione dell'Assistenza;
- Efficacia e Sicurezza delle cure;
- Qualità e Tecnologie avanzate.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la salute come uno stato di completo benessere fisico, sociale, psichico e relazionale. Per un operatore sanitario questo significa condurre il malato a riacquistare la salute aiutandolo non solo sul piano fisico, ma anche su quello psichico e relazionale. Per questo l'Istituto mira non solo a garantire prestazioni medico-chirurgiche di elevata qualità, ma anche all'accoglienza del malato in tutte le sue necessità, al fine di ridurre il divario tra le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero.

Fine ultimo per l'**Istituto Clinico Villa Aprica** è quindi, la centralità del paziente, che deve essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

PRINCÌPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali l'Istituto Clinico Villa Aprica si ispira sono i seguenti:

Eguaglianza

Ogni persona ricoverata in ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Imparzialità

Il personale dell'Azienda Ospedaliera non deve favorire nessun paziente ricoverato in merito ad interessi di qualsiasi natura.

Continuità

I medici operanti nell'ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere psico-fisico. L'Istituto Clinico assicura continuità assistenziale ai pazienti dimessi mediante l'accesso alle strutture poliambulatoriali e ai servizi diagnostici. Intende inoltre promuovere ogni iniziativa affinché si realizzi la migliore collaborazione tra gli Specialisti ivi operanti e il medico di fiducia del paziente, al fine di favorire la migliore continuità clinica e terapeutica.

Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia, scelto in accordo con il Responsabile della sua U.O., in merito al suo stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.

Partecipazione

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie con le esigenze dei cittadini stessi.

Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

IN PRIMO PIANO I DIRITTI DEL MALATO

Diritto all'informazione

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Consenso informato

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Riservatezza

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati. Inoltre, in adempimento al D.L. n° 196/2003, è necessario il consenso, da parte del cittadino-utente al trattamento dei dati personali.

I doveri del malato

L'accesso in ospedale esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario; è necessaria quindi la massima collaborazione, presupposto indispensabile per l'impostazione del programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni paziente 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 tempi e risorse. **L'Istituto Clinico Villa Aprica** si propone come struttura sanitaria di eccellenza finalizzata a garantire il massimo standard e confort di servizi ai cittadini.



L'Istituto Clinico Villa Aprica è un'Azienda Ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

La sua attività si articola in 9 Unità operative, servizi di diagnosi e 4 sale operatorie realizzate con le più aggiornate tecnologie e una terapia intensiva. La ricettività è di 169 posti letto ordinari e 21 posti letto tecnici.

PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate dall'Istituto comprendono visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari a risolvere i problemi di salute del paziente.

Presso l'Istituto Clinico Villa Aprica operano servizi di degenza nelle aree specialistiche di:

Chirurgia Generale

Medicina Generale

Oculistica

Ortopedia e Traumatologia

Riabilitazione Specialistica (motoria e cardiologica)

Riabilitazione Generale Geriatrica

Terapia Intensiva

Urologia

Sub acuti

e gli ambulatori specialistici di:

Chirurgia Generale

Medicina Generale

Oculistica

Ortopedia e Traumatologia

Cardiologia

Gastroenterologia

Anestesia

Endocrinologia

Oncologia

Pneumologia

Urologia

Chirurgia Vascolare e Angiologia

Medicina Fisica e Riabilitazione

Podologia (solo solvenza)

Chirurgia Plastica (solo solvenza)

Dermosifilopatia (solo solvenza)

L'area dei servizi diagnostici: Radiologia Generale (TC, Rx, Rmn articolare, mammografia, ecografia), Laboratorio Analisi, Endoscopia Digestiva.



TAC



RISONANZA
MAGNETICA

MODALITÀ DI ACCESSO

L'Istituto è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Il ricovero può essere proposto dal:

- medico di famiglia;
- medico della guardia medica territoriale;
- medico specialista ospedaliero.

La partecipazione alla spesa è prevista secondo modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, con il rispetto delle esenzioni di Legge.

A richiesta è possibile accedere alla struttura:

- in regime di solvenza per quanto riguarda i ricoveri e le prestazioni ambulatoriali;
- in regime convenzionato con il SSN in differenza alberghiera per i ricoveri.

SERVIZI ACCESSORI

Assistenza religiosa

Viene garantito il servizio religioso cattolico su richiesta degli Utenti o dei parenti al personale del reparto.

Rilascio cartelle cliniche

La richiesta di rilascio della copia della cartella clinica può essere effettuata presso l'ufficio cassa, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.30; il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

Ristorazione

Al 5° piano della struttura è a disposizione dei degenti, dei familiari e dei visitatori, il Servizio Bar (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00; sabato e domenica dalle ore 08.00 alle ore 19.00) presso il quale sono distribuite: bevande, brioches, panini, toast ed altro.

È inoltre possibile fruire del servizio di ristorazione tramite self-service che è in funzione dalle ore 12.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì.

Sono in funzione distributori di bevande calde/fredde e snack:

- al primo piano ingresso principale;
- nella zona prospiciente il centralino;
- tunnel di accesso al centralino
- atrio radiologia.

Parrucchiere

Gli Utenti che intendono usufruire del servizio di parrucchiere possono rivolgersi alla Caposala.

ORARIO DI VISITA AI DEGENTI

Dal lunedì alla domenica dalle 15.00 alle 20.00; la domenica e festivi anche dalle 10.30 alle 11.30.

Per degenti di età superiore a 65 anni è consentita la presenza di un congiunto dalle ore 09.00 alle ore 20.00; i bambini di età inferiore a 12 anni possono essere assistiti da un familiare per l'intero arco della degenza.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

L'Istituto Clinico Villa Aprica è ubicato in Como, in Via Castelcarnasino 10 ed è raggiungibile:

in automobile

Autostrada Milano Como Chiasso, uscita Monte Olimpino, direzione Como centro. Percorrendo la Via Bellinzona a circa 800 metri dall'uscita autostradale, è ben visibile l'indicazione posta alla sinistra.

Superato l'Istituto di circa 200 metri, è disponibile un parcheggio a pagamento.

Inoltre, l'Istituto Clinico Villa Aprica, ha istituito un servizio BUS NAVETTA completamente gratuito a disposizione di tutti gli utenti.

Il Servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 06.30 alle 21.30, escluso Sabato, Domenica e festivi.

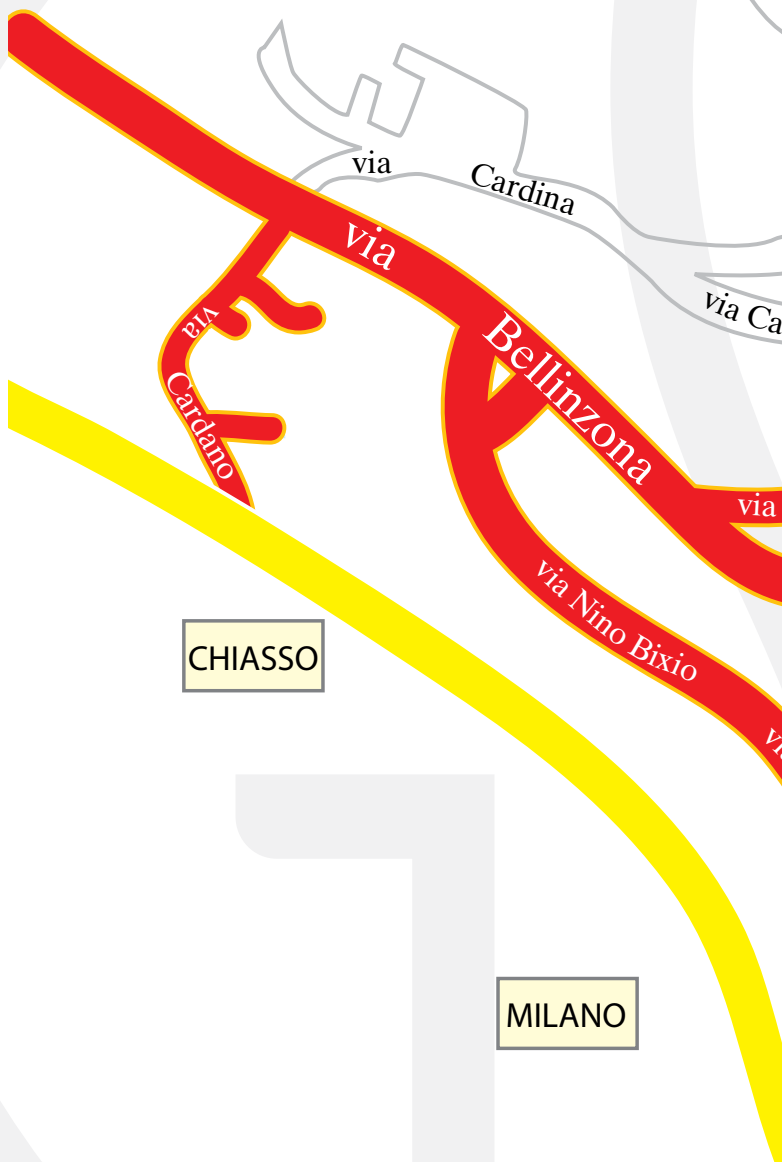
La navetta parte alle ore 06.30 dalla fermata del Viadotto autostradale in Via Bellinzona con la seguente frequenza:
dalle 06.30 alle 08.30 ogni 20 minuti, successivamente e fino alle 21.30 ogni 30 minuti.

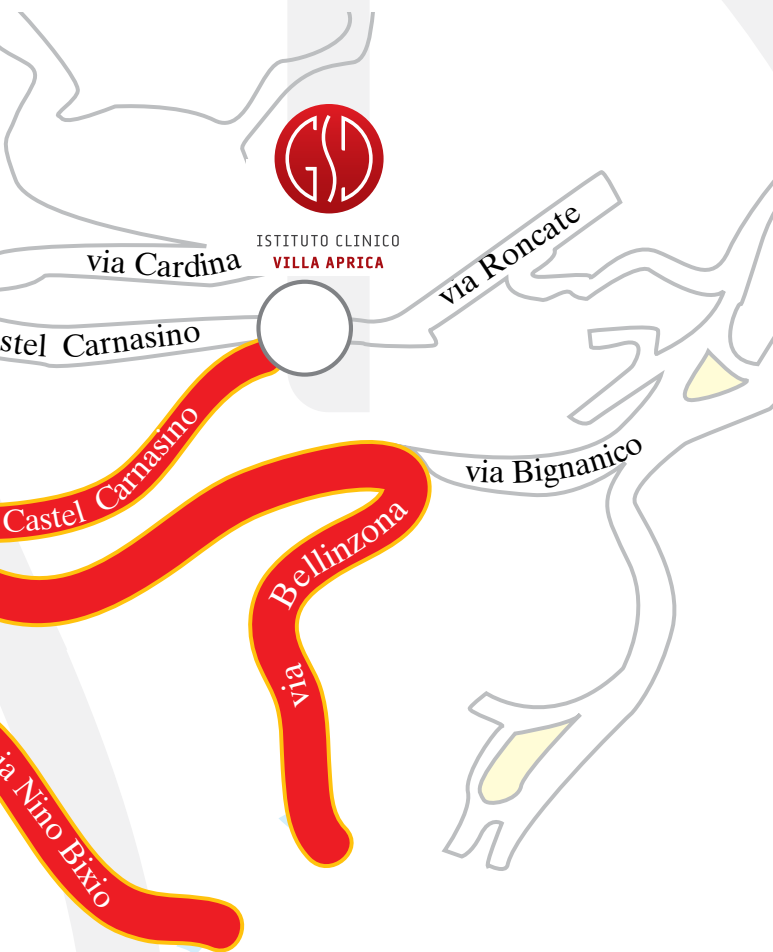
Per gli orari contattare il servizio di portineria 031 579481.

con i mezzi pubblici

Autobus urbano da Como o Chiasso, fermata di Monte Olimpino, linea 1.

Servizio autobus cittadino n°1 dalla stazione di Como in direzione Chiasso, fermata Monte Olimpino.





Ricoveri

La programmazione del prericovero e del successivo ricovero avvengono presso il Centro di Prenotazione, tutte le informazioni necessarie potranno essere acquisite dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00 (031 579 470/485/510).

Il recapito telefonico per richiesta di prestazioni in regime di solvenza è il seguente: 031 579539.

Prestazioni ambulatoriali

Al fine di ridurre il disagio alla propria Utenza, l'Istituto Clinico Villa Aprica ha predisposto la propria organizzazione affinché la prestazione sanitaria avvenga attraverso un solo accesso alla struttura.

Per il raggiungimento di tale finalità, per tutte le prestazioni ambulatoriali, è prevista sia la prenotazione telefonica sia la prenotazione on-line al sito www.villaaprica-gsd.it

- Oculistica 031 579424: dalle 13.00 alle 16.00 lun/ven;
- Ortopedia, Chirurgia, Endoscopia, Urologia, Medicina, Ecografia, Pneumologia, Onde d'urto:

031 579411 dalle 08.00 alle 20.00 lun/ven, sabato
08.00-14.00;

- Cardiologia 031 579519 dalle 08.00 alle 13.00 lun/ven;
- Fisiokinesiterapia 031 579456 dalle 10.30 alle 11.30 e dalle 13.00 alle 14.00, lun/ ven;
- Radiologia 031 579412 dalle 07.30 alle 12.30, 13.00-15.00 lunedì/venerdì.
- È possibile effettuare la prenotazione tramite il Call Center regionale 800638638.

Contatti

Portale del Gruppo Ospedaliero San Donato

www.grupposandonato.it

Sito web dell'Istituto Clinico Villa Aprica

www.villaaprica-gsd.it

E-mail: info.icva@grupposandonato.it

Ci trovi anche su Facebook cercando "Istituto Clinico Villa Aprica".

www.grupposandonato.it



www.villaaprica-gsd.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL RICOVERO E DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

Tempi massimi di attesa per ricovero ed erogazione di prestazioni specialistiche:

L'Istituto pone come tempi massimi di attesa per i ricoveri e per l'erogazione delle prestazioni specialistiche quelli previsti dalle Delibere Regionali in vigore, tenendo in considerazione la dinamicità delle modifiche sui tempi di attesa. Tali tempi sono consultabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Ufficio Cassa e sul sito internet dell'Istituto.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

All'interno dell'Istituto viene garantita l'informazione dei luoghi di effettuazione delle prestazioni specialistiche con l'indicazione di orari e tipologia, oltre naturalmente alle informazioni personalizzate fornite in occasione di prestazioni. L'Istituto continua nelle sue azioni di miglioramento dell'efficienza dei propri servizi e delle proprie procedure in modo da rendere sempre più facile l'accesso dei pazienti. L'Istituto ricerca come traguardo di qualità la riduzione dei

tempi di degenza preoperatoria, in quanto inutile disagio per il paziente. L'Istituto Clinico Villa Aprica dal 2007 è un'Azienda con sistema di qualità certificato secondo UNI EN ISO 9001:2008.

PROMOZIONE E TUTELA SALUTE DONNE



L'Istituto Clinico dal 2010 è impegnato nella promozione e tutela della salute femminile attraverso il programma “bol-
lini rosa” indetto da O.N.Da (Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna).

LAVORI DI AMPLIAMENTO E DI RISTRUTTURAZIONE

Sono in fase di realizzazione i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'intera Azienda. In questo modo si intende fornire un più elevato standard qualitativo per l'utenza che usufruirà dei nostri servizi.



PREVISIONE
D'INSIEME A
FINE LAVORI

RECLAMI/SEGNALAZIONI

L'Istituto garantisce la tutela del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo/segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), aperto al pubblico tutti i giorni lavorativi dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00. Tale ufficio riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti e/o associazioni o Organismi riconosciuti che li rappresentano.

La funzione principale dell'URP consiste nel dare immediata risposta all'Utente per segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; per i casi di maggiore complessità predispone le opportune modalità istruttorie, dietro presentazione di reclamo scritto.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Periodicamente l'Istituto provvede ad effettuare la verifica di attuazione degli standard e del miglioramento della qualità. Inoltre, attraverso l'indagine sul grado di soddisfazione dell'Utenza, prende gli opportuni provvedimenti per migliorare quei servizi che dovessero risultare carenti.

Informazioni per l'utente e per i visitatori

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto e può essere facilmente consultata e scaricata in formato PDF.



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ
www.certiquality.it

CERTIFICATO n. **11324**
CERTIFICATE No

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

CISQ is a member of



www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management system Certification in the world.

IQNet is composed of more than 38 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

ISTITUTO CLINICO VILLA APRICA SPA

IT - 22100 COMO (CO) - VIA CASTELCARNASINO 10

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 22100 COMO (CO) - VIA CASTELCARNASINO 10

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CHE È CONFORME ALLA NORMA
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

UNI EN ISO 9001:2008

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES SETTORE **EA 38**
CODE

Erogazione di prestazioni sanitarie, diagnostiche e terapeutiche in regime di ricovero ordinario,
day hospital, day surgery e ambulatoriale.

*Provision of medical, diagnostic and therapeutic services in inpatient, day-hospital,
day-surgery and outpatient regimen.*

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT 04

RIFERIRSI AL MANUALE DI GESTIONE QUALITÀ PER L'APPLICABILITÀ DEI REQUISITI DELLA NORMA
REFER TO MANAGEMENT SYSTEM MANUAL FOR DETAILS OF APPLICATION TO STANDARD REQUIREMENTS

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	12/09/2007
EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	16/07/2013
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	15/07/2016


CERTIQUALITY S.r.l. - IL PRESIDENTE
Via S. Andrea 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY

CISQ è la Federazione Italiana di
Organismi di Certificazione dei
sistemi di gestione aziendale.

CISQ is the Italian Federation
of management system
Certification Bodies.



020 87 000 0
020 87 000 1
020 87 000 2
020 87 000 3
020 87 000 4
020 87 000 5

Numero degli Accordi di Mutual Recognition EA, IAF e IAC
Dipartimento di EA, IAF and IAC Mutual Recognition Agreement

Per informazioni sulla validità del
certificato, visitate il sito:
www.certiquality.it

For information concerning the validity
of the certificate, you can visit the site:
www.certiquality.it

La validità del presente certificato è
subordinata a sorveglianza periodica
annuale ed al riesame completo del
Sistema di Gestione con periodicità
triennale.

The validity of this certificate depends
on annual audit and on a complete
review every three years of the
Management System.



www.cisq.com



ISTITUTO CLINICO
VILLA APRICA

ISTITUTO CLINICO VILLA APRICA S.p.A. - SOCIO UNICO

VIA CASTELCARNASINO, 10 - 22100 COMO

TEL. 031.579411 - FAX 031.572409

WWW.GRUPPOSANDONATO.IT

R.I. COMO, COD. FISC. E P. IVA 00226780138

R.E.A. N. 17005 - CAP. SOC. E 312.000 I.V.

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO SECONDO

UNI EN ISO 9001:2008