

DICHIARAZIONE

Io sottoscritta Maria Rita Cucchia Mantovani, in qualità di Legale Rappresentante della Casa di Cura Porta Sole S.r.l., con la presente dichiaro di accettare e sottoscrivere la proposta di Convenzione con l'Associazione Lions Distretto 108L Italy, riconoscendo ai suoi associati una scontistica compresa fra il 15% e il 20%, a seconda dei casi, sul nostro tariffario.

L'occasione mi è gradita per illustrare a brevi cenni la politica aziendale della Casa di Cura Porta Sole, che si fonda sull'offerta di ottime cure, di servizi adeguati alle esigenze del Paziente e di risposte sempre esauritive alle sue richieste.

La nostra Clinica, in altre parole, si prende cura dell'Individuo-Paziente e del suo "Universo" di vita, sempre nell'osservanza della massima sicurezza nell'esercizio della medicina, dell'esecuzione dei trattamenti più appropriati e di un'assistenza efficace e continuativa: tutto ciò in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del Paziente che chiede anche ascolto e cortesia.

Per il raggiungimento di questi obiettivi, l'Azienda ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutte le funzioni e di tutti i collaboratori in un'ottica di valorizzazione delle professionalità motivate da un programma di formazione continua su Qualità, Rischio Clinico, Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro.

Infine evidenzio che da tempo il management della Clinica ha implementato un opportuno ed adeguato lavoro in sinergia con le Istituzioni, tenendo sempre attivo un rapporto di collaborazione e di programmazione delle attività svolte condividendo gli obiettivi e le metodologie.

In fede.

Perugia, 21 febbraio 2015

Dr.ssa Maria Rita Cucchia Mantovani www.clinicaportasole.it

E-mail: info@porta-sole.it

www.clinicaportasole.it

indice

Presentazione	6-17
Cos'è la carta dei servizi	6-7
Cenni storici della Casa di Cura Porta Sole	8-9
Principi fondamentali e fini istituzionali	10
Doveri del paziente	11
Presentazione della Casa di Cura	12
Risorse umane	16-17



Informazioni sulla struttura 18-31

Direzione aziendale e servizi amministrativi	20
Unità operative	20
Servizi aggregati alle unità operative	21
Consulenze specialistiche interne a disposizione dei pazienti ricoverati	22
Chirurghi collaboratori	22
La permanenza in Casa di Cura	23
Servizi generali ed accessori offerti dalla Casa di Cura	24-25
Tipologia delle prestazioni fornite	27-28
Attività di Day Surgery	29
Attività privata	30
Cartella clinica	31

Standard di qualità, impegni, programmi 34-44

Standard di qualità	34-42
Impegni e programmi	44

Meccanismi di tutela 45-46

© Copyright Casa di Cura Porta Sole s.r.l.

Tutto il materiale, testi, grafica e fotografie contenute nella presente

Carta dei Servizi sono di proprietà della Casa di Cura Porta Sole s.r.l.

È, pertanto severamente vietato copiare, pubblicare, riassumere, commercializzare,

riprodurre tale materiale, senza espressa autorizzazione della Casa di Cura Porta Sole s.r.l.

Ogni violazione sarà perseguita ai sensi delle norme sulla protezione del Diritto d'Autore.



presentazione



Cos'è la carta dei servizi

- Il decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995 prevede da parte di tutte le strutture sanitarie pubbliche e private l'adozione di una "Carta dei Servizi" intesa come strumento di tutela e di informazione per il cittadino che necessita di prestazioni mediche.

I TEMI DELLA CARTA DEI SERVIZI SONO:

L'INDIVIDUAZIONE dei principi fondamentali che devono regolare tutti i servizi e le prestazioni mediche:
uguaglianza ed imparzialità, efficacia ed efficienza, continuità terapeutica, diritto di scelta del medico e del luogo di cura.

1

L'INFORMAZIONE agli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura che eroga la prestazione.

2

GLI STANDARD di qualità adottati.

3

L'IMPEGNO a valutare periodicamente la qualità con verifiche costanti utilizzando anche questionari per raccogliere direttamente dal paziente il proprio giudizio sul servizio offerto dalla struttura sanitaria.

4

Non si tratta di un semplice opuscolo informativo ma con l'adozione di questa "Carta dei Servizi" la Casa di Cura Porta Sole intende innanzitutto stabilire un rapporto diretto col paziente che, attraverso un'adeguata informazione, diventa conoscitore e partecipe della struttura sanitaria che ha scelto e il cui giudizio sarà sempre più importante per la programmazione e per le scelte future della clinica.

L'ADOZIONE di meccanismi di tutela, quali ad esempio il reclamo, a salvaguardia dei diritti degli utenti.

5

Dr.ssa Maria Rita Mantovani Cucchia

Presidente del Consiglio di Amministrazione e Legale Rappresentante







Cenni storici della Casa di Cura Porta Sole

La Casa di Cura Porta Sole è situata sul Monte di Porta Sole che costituisce il punto più alto della città di Perugia (m. 493 s.l.m.) ricordato da Dante nel canto XI del Paradiso:

**“Fertile costa d’alto monte pende,
onde Perugia sente freddo e caldo
da Porta Sole, e dietro le piange
per grave giogo Nocera con Gualdo”.**

Sulla collina di Porta Sole intorno al 1370 Gherardo de Puy, abate del Monastero Maggiore di Cluny e legato pontificio, aveva fatto costruire una possente fortezza realizzata su progetto di Matteo Gattaponi. La minacciosa cittadella fu però demolita nel 1375, in seguito all’insurrezione dei Perugini, esasperati dall’oppressivo dominio Papale. Uniche tracce rimaste sono gli archi altissimi che sorreggono l’attuale piazzetta G.B. Rossi Scotti. È presumibile che queste strutture difensive del Trecento siano state sostituite nel corso del Seicento con residenze nobiliari.

In uno di questi palazzi ha la sua sede attuale la Casa di Cura “Porta Sole”.

Quando fu fondata nel lontano 1938, aveva invece la sua sede in uno stabile di proprietà Bordoni – Uffreduzzi situato in via del Sole.

È nata come struttura privata ad indirizzo esclusivamente Oculistico – Otorinolaringoiatrico. Fondatori infatti, come testimonia la targa marmorea situata all’ingresso della Clinica, sono stati il Prof. Alberto Cucchia Oculista e il Prof. Angelo Barola Otorinolaringoiatra entrambi noti professionisti dell’epoca.

Come dicevamo, solo successivamente, nel dopoguerra si è trasferita nell’attuale sede di piazza Biordo Michelotti, piazza intitolata al celebre capitano di ventura trecentesco. La sua sede è il Palazzo appartenuto intorno al Settecento ad un ramo della famiglia Cesarei e nella seconda metà dell’Ottocento alla famiglia Bonucci; il 7 novembre 1945 fu venduto dagli eredi Bonucci al Prof. Cucchia e al Prof. Barola.

La Casa di Cura in questa sede si è ampliata enormemente assumendo sempre di più i caratteri di clinica Polispecialistica. Un ulteriore processo di ristrutturazione e ammodernamento iniziato intorno alla metà degli anni Ottanta, pur senza perdere l’aspetto di edificio dell’epoca, ha consentito di trasformarla nel tempo in una moderna ed efficiente struttura sanitaria dotata di attrezzature tecnologiche di prestigio e di notevole confort alberghiero.

Principi fondamentali e fini istituzionali

- Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati una Casa di Cura privata deve poter essere scelta liberamente dal paziente al di fuori di ogni costrizione materiale e morale. Ciò si realizza garantendo al paziente il suo preciso diritto alla libera scelta del Medico e del luogo di cura in modo tale che sia possibile assicurare, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, economica, etnica o d'età del paziente.

Il fine istituzionale della Casa di Cura "Porta Sole" è quindi la salute del paziente attraverso **diritti fondamentali** che sono:

- Il massimo della sicurezza** nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti, la vigilanza sui malati.
- Le cure della più alta qualità** possibile richieste dallo stato di salute del malato in condizioni umane ed ambientali le migliori possibili, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero e al trattamento.
- La più ampia disponibilità dei mezzi e delle conoscenze scientifiche** necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.
- La continuità dell'assistenza al paziente** anche in caso di urgenze o di eventi imprevisi clinici, organizzativi, tecnologici.
- La tutela della privacy** come principio fondamentale di rispetto del paziente.
- Un'informazione completa** riguardo allo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici a cui il paziente dovrà essere sottoposto o a possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altra struttura.
- Il diritto ad esprimere "liberamente"** il proprio "consenso" informato prima di essere sottoposto a qualsiasi intervento.
- Il diritto ad esprimere** la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati e a ricevere una risposta chiara ed esauriente ad eventuali "reclami".
- Una cartella clinica** chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti.

Garante di tali principi e fini istituzionali è il Direttore Sanitario a cui il paziente potrà fare riferimento in ogni evenienza per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

La Casa di Cura "Porta Sole" è una struttura sanitaria "POLISPECIALISTICA", ed è autorizzata dalla Regione Umbria per le seguenti discipline specialistiche: CHIRURGIA GENERALE, MEDICINA GENERALE, ORTOPEDIA, GINECOLOGIA, OCULISTICA, OTORINOLARINGOIATRA.



Doveri del paziente

- Per svolgere al meglio la propria attività la casa di cura ha bisogno della collaborazione di tutti.

Ci aspettiamo quindi che il paziente:

- Collabori con i medici e il personale, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite.
- Avvisi tempestivamente il medico o l'infermiere di qualsiasi cambiamento del proprio stato di salute.
- Informi il personale infermieristico nel caso desideri allontanarsi dal proprio reparto.
- Dimostri rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- Si attenga alle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Eviti qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti.
- Utilizzi in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della clinica.
- Segnali eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
- Rispetti il divieto di fumare in tutta la clinica.

Presentazione della Casa di Cura

È **accreditata** con la Regione Umbria (la parola **accreditamento** sostituisce la vecchia dizione **convenzionamento**) per le seguenti discipline specialistiche: CHIRURGIA GENERALE, MEDICINA GENERALE, ORTOPEDIA, GINECOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, OCULISTICA.

È dotata di **71** posti letto accreditati con la Regione Umbria, di cui **65** per ricovero ordinario e **6** in day surgery. Le camere di degenza sono **30** e sono dislocate in due piani, **14** al primo e **16** al secondo.

AL PRIMO PIANO le degenze sono articolate in camere da 1,2,3 posti letto.

AL SECONDO PIANO le degenze sono articolate in camere a 1 e a 2 letti.

Sono tutte dotate di telefono, tv, impianto gas medicali e vuoto. Le 4 camere superior sono, inoltre, dotate del pacchetto completo



I servizi igienici sono quasi tutti privati.

Ad ogni piano di degenza è presente un bagno per disabili.

AL PIANO ACCETTAZIONE sono ubicati i SERVIZI AMMINISTRATIVI (Direzione Amministrativa, Segreteria, Reception con l'ufficio accettazione pazienti, ufficio rapporto con i degenti) e SANITARI (Direzione Sanitaria, poliambulatori, laboratorio analisi).

AI PIANI SOTTOSTANTI sono situate la PALESTRA con la fisiochinesiterapia, la RADIOLOGIA convenzionale, la TAC SPIRALE, IL SERVIZIO DI ELETTROENCEFALOGRAFIA, le CUCINE e il GUARDAROBA.

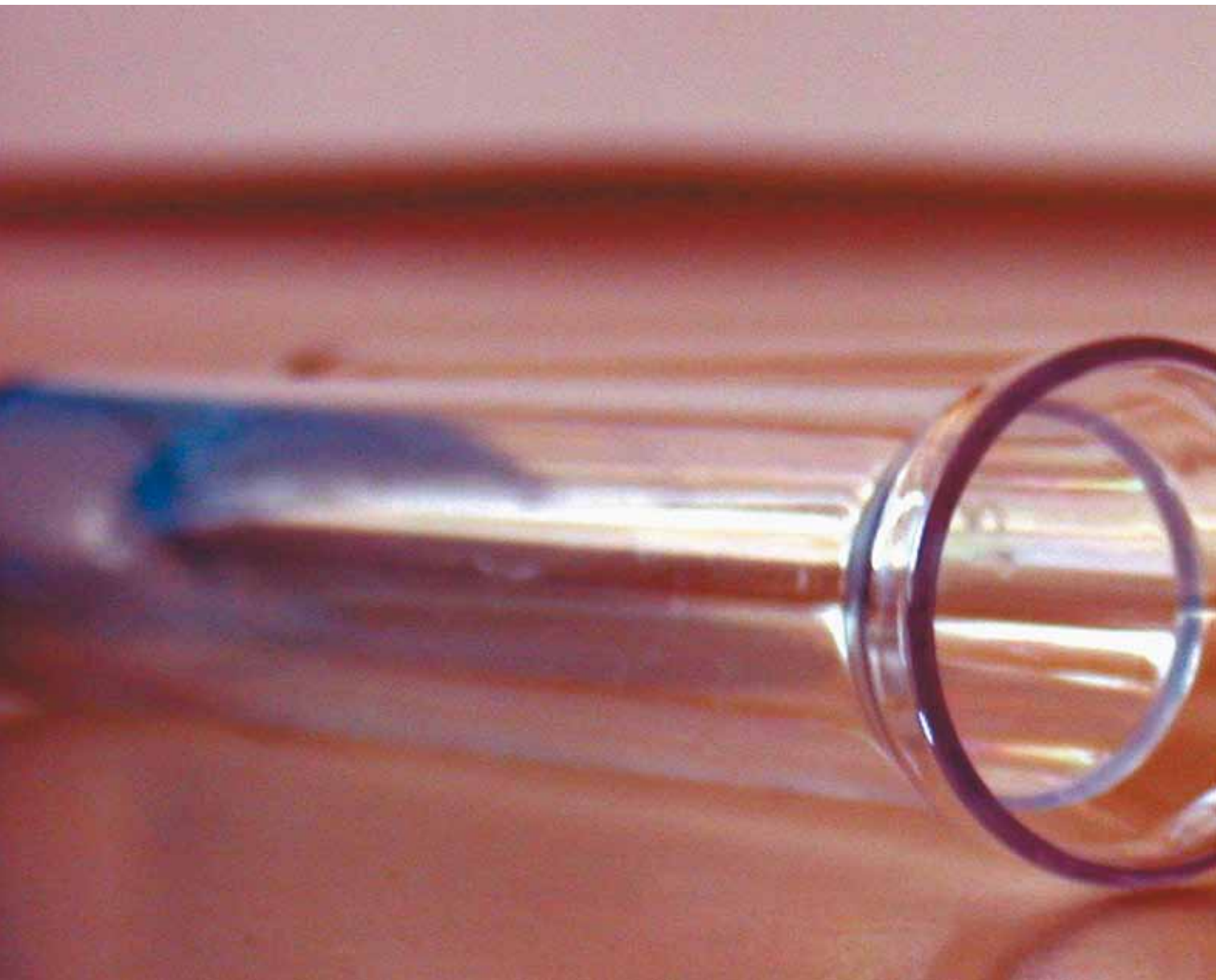
ALL'ULTIMO PIANO infine il BLOCCO OPERATORIO, la SEZIONE DI UROLOGIA, IL SERVIZIO DI ECOGRAFIA, LA LITOTRISSIA EXTRACORPOREA (per la terapia della calcolosi renale), L'ENDOSCOPIA DIGESTIVA.

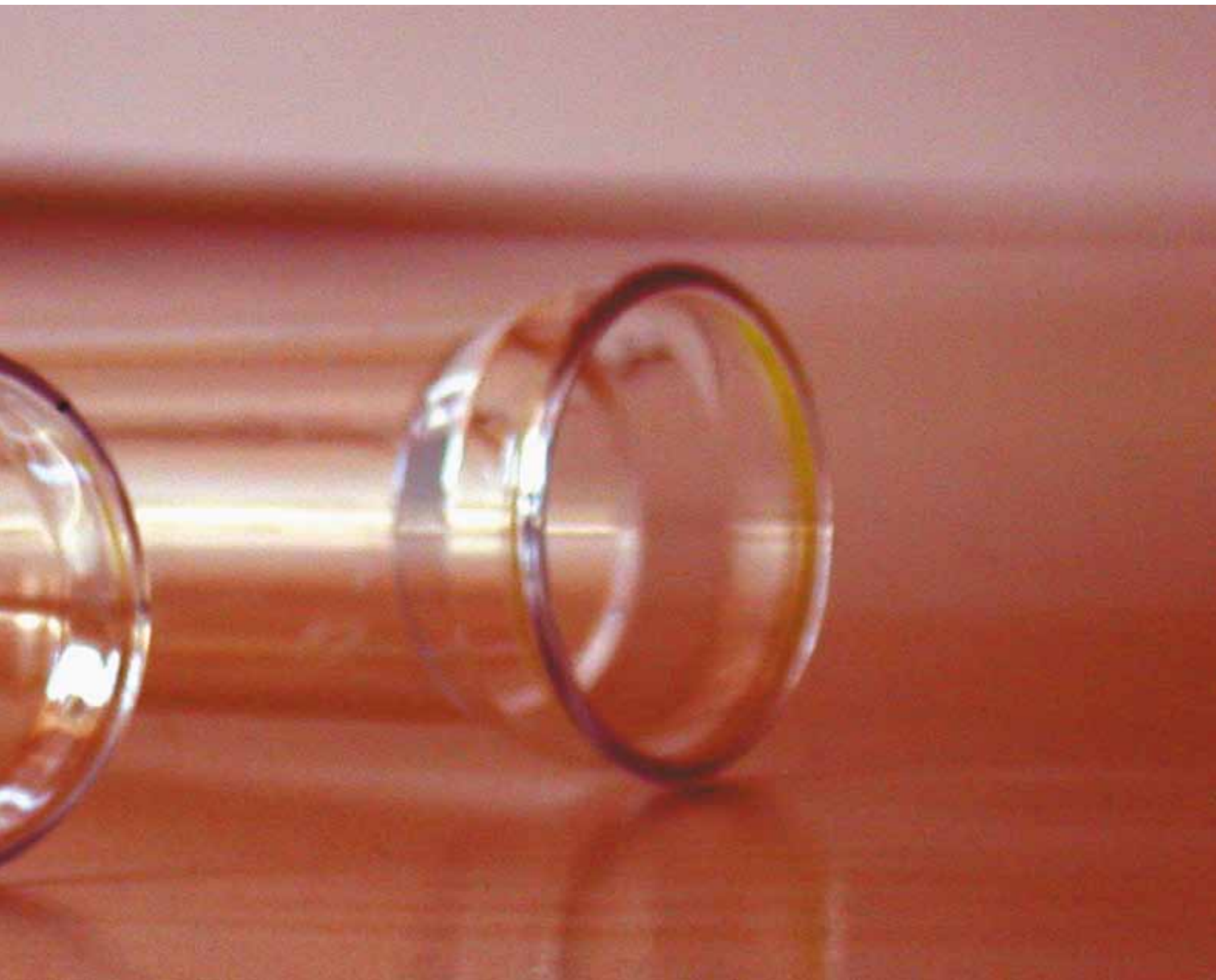
Il ricovero è di tipo ordinario o diurno (Day surgery).



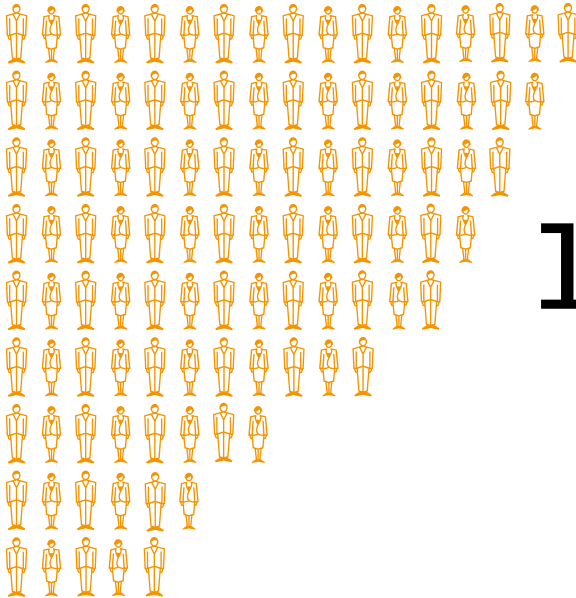
Corridoio degenze 2° piano



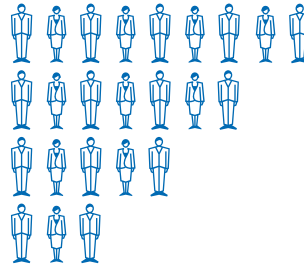




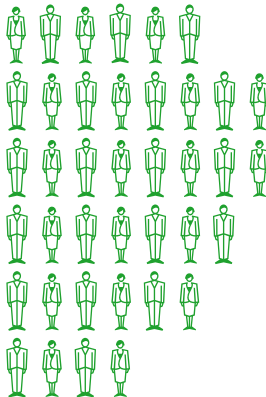
Risorse umane



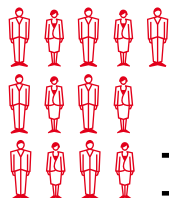
105 persone



24 Personale infermieristico prof.



39 Medici



13 A.S.S.



10 Amministrativi

3 Tecnici Sanitari



5 Altro Personale



9 o.s.s.



1 Personale Riabilitazione



1 Biologo

Presso la Casa di Cura "Porta Sole" lavorano complessivamente **105** persone di cui **67** dipendenti e **38** a rapporto libero professionale.

Piccole variazioni nel corso dell'anno possono avvenire in rapporto a mutate esigenze organizzative e assistenziali.

Tutto il Personale è facilmente identificabile tramite apposito distintivo di riconoscimento recante nome e qualifica.

ATTIVITÀ 2013

Totale ricoveri n. 2483

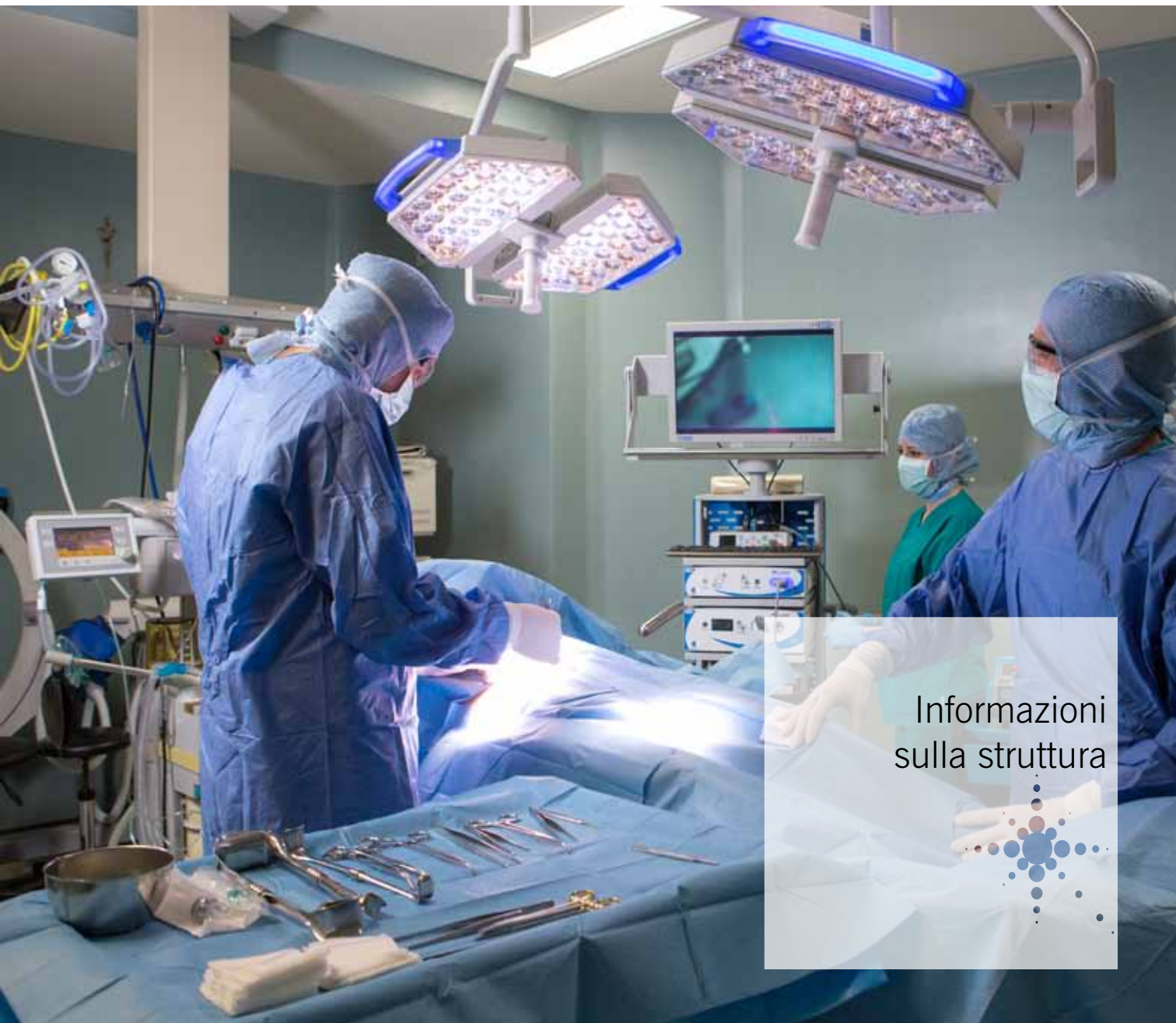
- Chirurgici n. 2355 -

Medici n. 128

di cui Day surgery n. 344

- Specialistica ambulatoriale n. 690





Informazioni
sulla struttura

**RAPPRESENTANTE LEGALE E
PRESIDENTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**
Dr.ssa Maria Rita Mantovani Cucchia
Telefono Segretaria 075-575999

DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dr. Alberto Cucchia
alberto.cucchia@porta-sole.it

**SEGRETERIA AMMINISTRATIVA
E UFFICI AMMINISTRATIVI E RAPPORTO UTENTI**
Sig. Massimo Moretti
massimo.moretti@porta-sole.it

Sig.ra Giulia Cucchia
giulia.cucchia@porta-sole.it

Sig.ra Sandra Ferrari
sandra.ferrari@porta-sole.it

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE
Sig. Claudio Tufo
claudio.tufo@porta-sole.it

DIRETTORE SANITARIO
Dr. Mario Badolato
mario.badolato@porta-sole.it

Unità operative

CHIRURGIA GENERALE
Referente: **Dr. Mario Badolato**

MEDICINA GENERALE
Referente: **Dr. Giovanni Fornari**

ORTOPEDIA
Referente: **Dr. Stefano Lignini**

GINECOLOGIA
Referente: **Dr. Giancarlo Cucchia**



Servizi aggregati alle unità operative

ANALISI CHIMICO – CLINICHE – MICROBIOLOGICHE

Referente: **Dr. Pietro Parisi**

RADIODIAGNOSTICA TRADIZIONALE E TAC SPIRALE

Referente: **Prof. Gianfranco Cittadini**

SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Referente: **Dr. Silvio Miletto**

SERVIZIO DI CARDIOLOGIA E DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA

(Ecocardio-ECG Holter-Monitoraggio PA-Doppler-Ergometria)

Referenti: **Dr.ssa Liliana Zollino**

Dr. Giuseppe Valigi

Dr. Giovanni Fornari

SERVIZIO DI VIDEOENDOSCOPIA DIGESTIVA DIAGNOSTICA ED OPERATIVA

Referente: **Dr. Saverio De Lorenzo**

SERVIZIO DI ECOGRAFIA DIAGNOSTICA ED OPERATIVA

Referente: **Dr. Pierpaolo Valli**

SERVIZIO DI UROLOGIA E ANDROLOGIA

Referenti: **Dr. Marco Cesaroni**

Dr. Pierpaolo Valli

SERVIZIO DI TERAPIA ANTALGICA

Referente: **Dr. Silvio Miletto**

SERVIZIO DI FISIOCINESITERAPIA

Referenti: **Dr. Stefano Lignini**

Dr.ssa Lucia Chiacchiera

LITOTRISSIA EXTRACORPOREA

Referenti: **Dr. Marco Cesaroni**

Dr. Pier Paolo Valli

Consulenze specialistiche interne a disposizione dei pazienti ricoverati

CARDIOLOGIA:

Referente: **Dr.ssa Liliana Zollino**

CHIRURGIA:

Referente: **Dr. Mario Badolato**
Dr. Marco Badolato

DERMATOLOGIA:

Referente: **Dr.ssa Licia Zeppa**

GASTROENTEROLOGIA:

Referente: **Dr. Saverio De Lorenzo**

GINECOLOGIA:

Referente: **Dr. Giancarlo Cucchia**

MEDICINA e GERIATRIA:

Referente: **Dr. Giuseppe Valigi**

NEUROLOGIA E PSICHIATRIA:

Referente: **Dr. Camillo Tiacci**

ORL:

Referente: **Dr.ssa Carola Sacchetti**

ORTOPEDIA:

Referente: **Dr. Stefano Lignini**

UROLOGIA ED ANDROLOGIA:

Referente: **Dr. Marco Cesaroni**
Dr. Pierpaolo Valli

OCULISTICA:

Referente: **Dr. Mauro Marchetti**

Chirurghi collaboratori

CHIRURGIA GENERALE:

Dr. Giovanni Natalini - Dr. Lucio Consiglio - Dr. Pierpaolo Valli
- Prof. Dr. Ugo Mercati - Dr. Marco Piervittori
- Dr. Sabatino Ranieri - Dr. Rinaldo Tieri - Dr. Marco Badolato

CHIRURGIA ORTOPEDICA:

Dr. Alessandro Beccarini
Dr. Paolo Dolci - Dr. Alberto Picinotti
Dr. Pierluigi Papi - Dr. Sandro Luziatelli - Dr. Andrea De Vita

CHIRURGIA DEL GINOCCHIO:

Dr. Franco Merlo

CHIRURGIA DEL PIEDE:

Dr.ssa Lucia Chiacchiera

CHIRURGIA MINIINVASIVA DELLA COLONNA VERTEBRALE:

Prof. Francesco Passarello - Dr. Roberto Nevi Bristot

Servizi in convenzione esterna

- Servizio emo-trasfusionale.
- Servizio di isto-patologia.
- Servizio di risonanza magnetico-nucleare (RMN).
- Servizio di Fisica Sanitaria.



La permanenza in Casa di Cura

ORARIO PRENOTAZIONI:

ufficio accettazione dal Lunedì al Giovedì dalle ore 09,00 alle 12,00 e dalle ore 16,00 alle 17,00; il Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00.

ORARIO ACCETTAZIONE MALATI:

presso l'ufficio accettazione dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00, il Sabato dalle 08.00 alle 12.00.

ORARIO DEI PASTI:

Colazione alle ore 07.30-08.00.
Pranzo alle ore 11.45.
Cena alle ore 18.45.

ORARIO RICEVIMENTO TELEFONATE:

dalle ore 10.00 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 20.00.

ORARIO VISITE:

dalle ore 12.00 alle ore 21.00.

ORARIO DIMISSIONI:

tutti i giorni entro le ore 10.00.

Il soggiorno in Casa di Cura sarà più confortevole per tutti se ciascuno si adopererà ad evitare rumori, a parlare a bassa voce durante le visite, a far sì che l'uso del cellulare non disturbi gli altri ricoverati, a moderare il volume della radio e della televisione, a limitare il numero dei propri visitatori.

È permesso l'uso del cellulare solamente con modalità "vibrazione".

I familiari non possono sostare nei corridoi durante la distribuzione dei pasti.

Per motivi igienico-sanitari si sconsigliano le visite dei bambini di età inferiore ai 12 anni.

Servizi generali ed accessori offerti dalla Casa di Cura

ADEMPIMENTI BUROCRATICI ED INFORMAZIONI

Il personale dell' Ufficio accettazione e l'URP sono a disposizione del paziente per fornire, con competenza e riservatezza, informazioni ed assistenza per ogni questione di ordine burocratico-amministrativo. È possibile ricevere informazioni relative alla struttura e ai servizi della Casa di Cura negli orari già indicati. Per ogni ulteriore informazione è a disposizione l'Ufficio Relazioni Pubblico nella persona della Sig.ra Sandra Ferrari (n° interno 155) dal Lunedì al Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Questo ufficio è attivo per raccogliere segnalazioni di eventuali disservizi registrate dai pazienti. Inoltre la Direzione Sanitaria (n° interno 156) è a disposizione tutti i giorni, escluso il Sabato e la Domenica, dalle ore 18.00 alle 19.00.

SEGNALETICA

All'ingresso, ai piani e nei corridoi di tutta la Casa di Cura sono state predisposte indicazioni ben visibili dei reparti e dei servizi per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedano alla struttura.

PUNTO TELEFONICO

Al piano terra è situata una cabina telefonica ad uso esclusivo dei pazienti.

PUNTI DI RISTORO

Al piano terra, nella sala d'attesa, è a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori tre distributori automatici di bevande calde e fredde.

I PASTI

I pasti vengono preparati nella cucina interna alla clinica.

Il vitto con menù che varia ogni giorno viene servito con appositi carrelli termici e prevede diete differenziate a seconda delle esigenze alimentari dei degenti.

Durante la permanenza in clinica è vietato aggiungere ai pasti forniti cibi e bevande provenienti dall'esterno.

La Casa di Cura ha adottato il Sistema di Autocontrollo Igienico basato su principi del H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Point), sistema finalizzato a garantire la sicurezza igienica, l'integrità e la qualità dei prodotti alimentari.



GIORNALI

All'interno della clinica è organizzato nella mattinata un servizio di recapito di quotidiani e riviste.

ASSISTENZA RELIGIOSA

È a disposizione dei pazienti un sacerdote.

Inoltre viene officiata la S. Messa il venerdì pomeriggio alle ore 16,00 nella cappella della clinica situata nel piano seminterrato.

La Casa di Cura non risponde della custodia di valori e oggetti personali dei pazienti.

È pertanto consigliabile durante il ricovero in clinica ridurli allo stretto necessario.

In casi di particolare necessità è possibile, su richiesta, depositarli presso la Direzione.

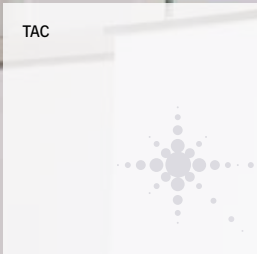
Si consiglia quindi di portare solamente gli effetti personali come ad esempio: spazzolino da denti, dentifricio e tutto il necessario per l'igiene personale; biancheria intima vestaglia e pantofole.

Per quanto riguarda il vitto la Casa di Cura fornisce tutto ciò che è necessario; è facoltà del paziente utilizzare posate o bicchieri propri.

Comunque nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa ciò che manca.

All'interno della Casa di Cura è rigorosamente vietato fumare







Tipologia delle prestazioni fornite

Attività in accreditamento

La Clinica “Porta Sole” eroga l’assistenza ospedaliera per le discipline specialistiche autorizzate ed accreditate attraverso:

- a) **Ricovero ordinario**
- b) **Ricovero a ciclo diurno (Day surgery).**

Modalità di accesso e di accoglienza

Per il ricovero in Casa di Cura occorre presentare:

- 1) **Richiesta del medico di base su modulario standard del S.S.N. (Decreto 502/92 e successive modifiche).**
- 2) **Richiesta di un medico specialista pubblico sempre su ricettario del S.S.N..**

La Clinica “Porta Sole” è accreditata con la Regione Umbria, per cui i pazienti che richiedono prestazioni ospedaliere in regime di ricovero inerenti alle specialità accreditate (CHIRURGIA GENERALE, MEDICINA GENERALE, ORL, ORTOPEDIA, GINECOLOGIA, OCULISTICA) e che si rivolgono ai medici in organico della Clinica, ricevono tali prestazioni **GRATUITAMENTE**.

I pazienti sosterranno spese aggiuntive solamente per particolari richieste di migliore comfort alberghiero sulla base di un tariffario a disposizione presso l’ufficio segreteria e che comunque viene preventivamente comunicato al paziente prima del ricovero.

Al momento del ricovero occorre presentare:

- **Richiesta di ricovero su ricettario del S.S.N..**
- **Tessera Sanitaria rilasciata dalla A.S.L. di appartenenza**
- **Carta d’identità o altro documento**

La richiesta deve essere presentata all'ufficio accettazione dove il paziente o un suo delegato dovrà comunicare i dati personali richiesti per la compilazione dei documenti d'ingresso.

Il personale preposto all'accettazione è autorizzato al trattamento dei dati personali.

È molto utile, in molti casi importante, portare esami ed accertamenti già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti, nonché la lista dei farmaci abitualmente assunti.

Al momento dell'ingresso verrà consegnato un questionario di valutazione **“del grado di soddisfazione del ricovero”** che il paziente potrà consegnare con le proprie osservazioni il giorno della dimissione.

Fin dal 01.01.1997 la Clinica ha adottato il questionario di valutazione del ricovero come importante **indicatore di qualità**.





Attività di Day Surgery

Riguarda l'esecuzione di interventi chirurgici di non rilevante complessità, che non richiedono una particolare preparazione e che consentono di dimettere il paziente, selezionato per tale tipo di attività, lo stesso giorno dell'intervento o entro le 24 ore successive.

Il ricorso alla Day Surgery è valutato per ogni singolo paziente, in piena autonomia e responsabilità da parte del medico, sulla base di criteri clinici (patologia, età, rischio anestesiológico), organizzativi della struttura, logistici e socio-familiari del paziente (lontananza, disponibilità di un accompagnatore, di telefono ecc.).

L'attività di Day Surgery si esplica attraverso varie fasi:

- a) prima visita chirurgica per la valutazione clinica e la selezione del paziente;
- b) ricovero per intervento con esecuzione degli esami preoperatori e della visita anestesiológica la mattina stessa;
- c) dimissione in serata o entro le 24 ore successive sulla base della valutazione clinica di dimissibilità da parte del medico curante;
- d) controlli postoperatori fino ad avvenuta guarigione.

In occasione del ricovero il paziente deve essere sempre accompagnato da un familiare o da persona di fiducia che si farà carico dell'assistenza postoperatoria a domicilio, del rapporto con il chirurgo, con la struttura o con il medico di famiglia.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Il servizio ambulatoriale di Litotrixxia Extracorporea sarà attivo dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.

Il sabato dalle 9 alle 12.

Presso la clinica è presente un medico 24 ore su 24 per la continuità assistenziale.

Attività privata

La Casa di Cura Porta Sole si pone come risposta intermedia tra l'assistenza ospedaliera e domiciliare.

ASSISTENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA

Ai pazienti in questo regime di ricovero viene offerta assistenza medica ed infermieristica nell'arco delle 24 ore e, se necessario, prestazioni di riabilitazione.

La degenza avviene in camera singola dotata di ogni confort (bagno interno, televisione, letto per assistenza, ecc.)

Per accedere a questo servizio è necessario contattare la Sig.ra Sandra Ferrari 075/57599155.

È assolutamente indispensabile che il medico curante del paziente si metta in contatto con il medico referente della Casa di Cura, Dr. Giuseppe Valigi 075/575999, al fine di verificare i requisiti per l'accettazione.

Per le richieste e le informazioni relative ai costi che possono subire variazioni in rapporto alle esigenze dei pazienti, rivolgersi a Massimo Moretti al numero telefonico 075/57599140, tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.30.

Rappresentata la possibilità di proseguire un percorso assistenziale specialistico (medico e infermieristico) in pazienti che, a seguito di un evento acuto già stabilizzato (fratture, traumi, ictus, intervento chirurgico con nutrizione parenterale, deiscenze di ferite, ecc), sono dimessi dall'ospedale di riferimento e trovano gravi difficoltà ad essere adeguatamente seguiti in ambito domiciliare.

DEGENZA PER SOLLIEVO CON CHECK-UP DI BASE (ECG, PROFILO BIOCHIMICO ED EMATOLOGICO)

È un periodo di ricovero in ambiente specialistico per pazienti normalmente gestiti dai propri familiari che sentono il bisogno di alleviare l'impegno assistenziale in situazioni di difficoltà e/o in periodi problematici.

AMBULATORIALE

La clinica "Porta Sole" offre dei percorsi, non convenzionati con SSN, diagnostico-terapeutici specifici per alcune patologie (Cardiologia, Apparato Digerente e Urologia) mettendo a disposizione qualità delle prestazioni in termini di professionalità e tecnologia ma anche il valore aggiunto di poter eseguire più prestazioni in una sola giornata. Per tutte le informazioni relative alle suddette prestazioni ambulatoriali contattare la Sig.ra Sandra Ferrari al numero 075/57599155, nel seguente orario il mercoledì, giovedì e venerdì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Cartella clinica

Al momento della dimissione potrà essere richiesta copia fotostatica della “**Cartella Clinica**”, utilizzando un modulo specifico reperibile presso l'Ufficio Accettazione.

La richiesta può anche essere fatta per posta o per fax accompagnata da fotocopia del documento di identità dell'interessato.

Il modulo può essere anche scaricato dal sito internet www.clinicaportasole.com della Casa di Cura.

La richiesta deve contenere: cognome, nome, data e luogo di nascita, residenza, periodo di ricovero. La fotocopia verrà consegnata all'intestatario o ad altra persona di fiducia munita di delega scritta e documento di identità.

Con le stesse modalità possono essere richieste fotocopie di radiografie o T.A.C..

Il costo è di:

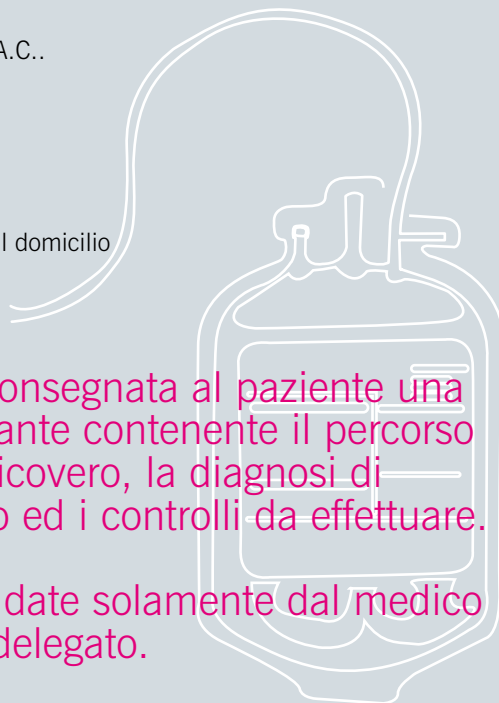
€ 10,50 per copia della “Cartella Clinica”,

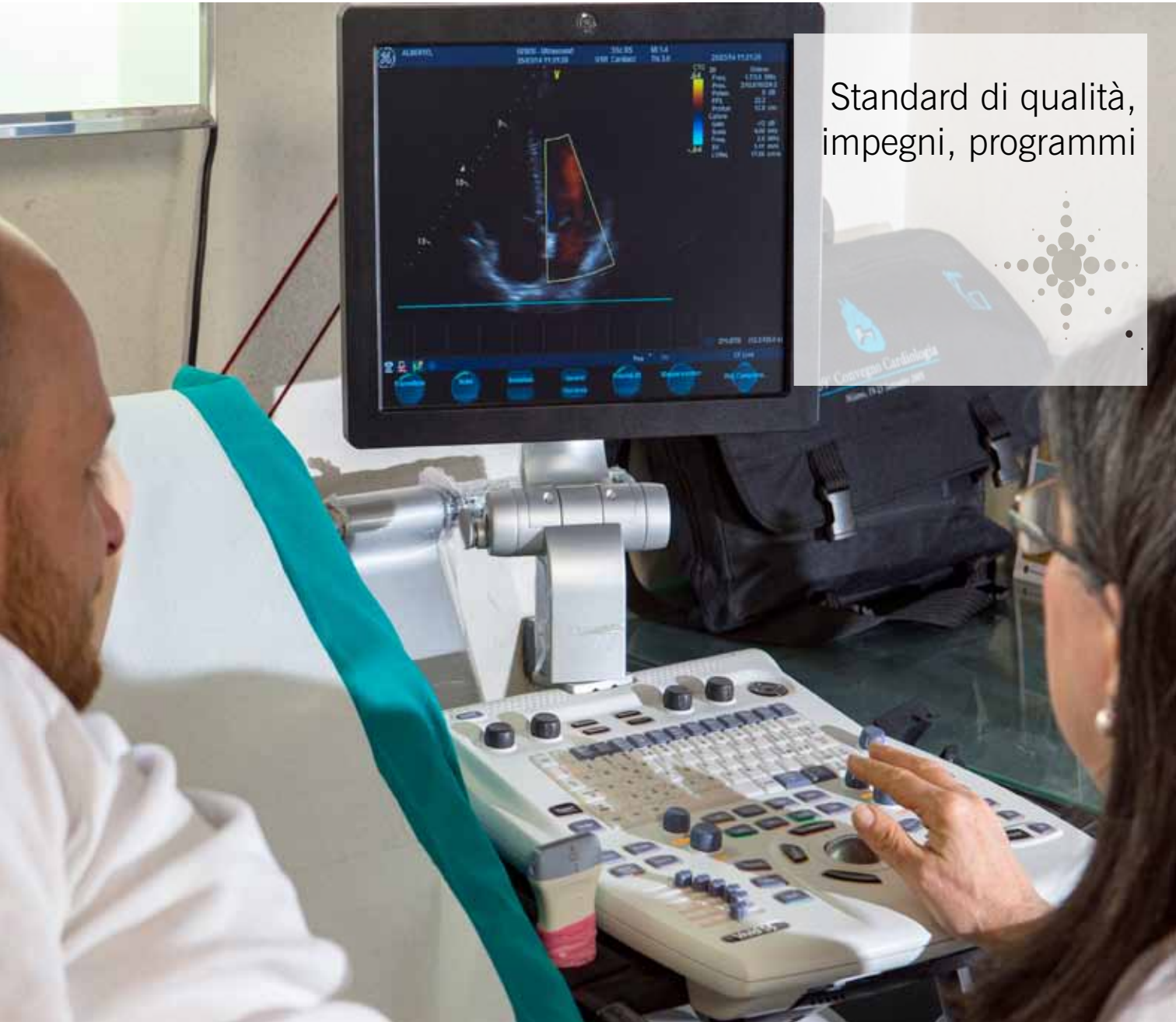
€ 11 per singola riproduzione di pellicola radiografica di qualsiasi formato.

Sia la “Cartella Clinica” che le “Radiografie” possono essere anche spedite al domicilio del richiedente con spesa a carico del destinatario.

Al momento della dimissione viene sempre consegnata al paziente una dettagliata relazione clinica per il medico curante contenente il percorso diagnostico-terapeutico effettuato durante il ricovero, la diagnosi di dimissione, i consigli terapeutici post-ricovero ed i controlli da effettuare.

Le informazioni sullo stato di salute vengono date solamente dal medico curante o da un medico collaboratore da lui delegato.





Standard di qualità,
impegni, programmi



Corvegas Cardiologia

Modena, 16-17 Settembre 2014



Standard di qualità, impegni, programmi

Un Processo di grande cambiamento sta interessando, già da qualche anno, tutto il sistema sanitario del nostro paese.

I bisogni sanitari sono stati investiti nel tempo da un processo di progressiva sofisticazione e dalla ricerca di soluzioni individualizzate.

“**Protagonista**” di questo processo è “**l’individuo-paziente**”, sempre più esigente rispetto al bene fondamentale della salute, che chiede ascolto e cortesia, informazioni chiare e complete, tempestività e puntualità, rispetto della privacy, snellimento delle pratiche e comfort ambientale.

Queste richieste porteranno ad una inevitabile maggiore competitività fra settore pubblico e privato nell’assistenza ospedaliera del sistema sanitario in quanto fondamentale è la libertà che viene riconosciuta al cittadino di scegliere il luogo dove curarsi e la persona da cui farsi curare.

Nelle aspettative degli utenti un posto di rilievo sarà sempre più attribuito al miglioramento della qualità dell’assistenza; quindi il fine essenziale dell’ospitalità privata sarà quello di fornire le migliori cure possibili in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, essendo l’ospitalità privata basata sull’alternativa e sulla libera scelta. Pertanto la qualità, l’efficienza, l’efficacia delle cure rappresentano un dovere deontologico dei medici e un monitoraggio della funzionalità della struttura.

La Casa di Cura Porta Sole ha ottenuto nel mese di giugno 2010 il rinnovo del Certificato CSQ in conformità alla norma ISO 9001:2008 e nel mese di marzo 2010 l’accreditamento istituzionale con la Regione Umbria.







THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK®

CERTIFICATE

IQNet and its partner

CISQ/IMQ-CSQ

hereby certify that the organization

CASA DI CURA PORTA SOLE SRL

PIAZZA BIORDO MICHELOTTI 4 - 06122 PERUGIA (PG) Italy

for the following field of activities

Health services regarding ordinary hospitalization and day surgery in the fields of General Surgery, Orthopaedics, Gynecology, Otorhinolaryngology (ENT), Internal Medicine, Ophthalmology and for these services: traditional radiodiagnostic and Tac, extrabody lithotripsy, digestive endoscopy, cardiology and laboratory analysis

Refer to quality manual for details of applications to ISO 9001:2008 requirements

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2010 - 07 - 20

Registration Number: IT - 37456



René Wassmer
René Wassmer
President of IQNET



Gianrenzo Prati
Gianrenzo Prati
President of CISQ

IQNet partners*:

AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
COM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFQ Korea MSZT
Hungary Nemko Certification Norway NSAI Ireland OQS Austria PCBC Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vincotte International, CISQ, DQS, KEMA, NSAI, QMI and SAI Global

*The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



www.isoq.it

CISQ is a member of



www.ionet-certification.com

**CERTIFICATO N.
CERTIFICATE N. 9122.CCPS**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA QUALITÀ DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY SYSTEM OPERATED BY

CASA DI CURA PORTA SOLE SRL
PIAZZA BIORDO MICHELOTTI 4 - 06122 PERUGIA (PG)

UNITÀ OPERATIVE
OPERATIVE UNITS

PIAZZA BIORDO MICHELOTTI 4 - 06122 PERUGIA (PG)

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 9001:2008

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ:
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario e di day surgery per le specialità di chirurgia generale, ortopedia, ginecologia, otorinolaringoiatria, medicina, oculistica e relativi servizi di diagnosi e cura. Servizio di laboratorio analisi
Health services regarding ordinary hospitalization and day surgery in the fields of General Surgery, Orthopaedics, Gynecology, Otorhinolaryngology (ENT), Internal Medicine, Ophthalmology, diagnostic and treatment services also Laboratory analysis

Riferirsi al manuale della qualità per l'applicabilità dei requisiti della norma ISO 9001:2008
Refer to quality manual for details of applications to ISO 9001:2008 requirements
Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT-04

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO
PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI QUALITÀ E DI GESTIONE DELLE AZIENDE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS
OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF COMPANY QUALITY AND MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE:	EMISSIONE CORRENTE:	DATA SCADENZA:
FIRST ISSUE	CURRENT ISSUE	EXPIRY DATE
2004-07-09	2010-07-20	2013-07-08

ISO S.p.A. - VIA QUINTILIANO, 43 - 20138 MILANO

IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management system Certifications in the world
IONet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe

SINCERT EA 38

www.isoq.it
Via Quintiliano, 43 - 20138 Milano
Tel. +39 02 57491111
Fax +39 02 57491112

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza annuale e al riesame completo del Sistema di Qualità con periodicità (oppure secondo le procedure dell'ISO)
The validity of the certificate is submitted to annual audit and a re-assessment of the entire Quality System within three years according to ISO rules

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendali

CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies



www.cisq.org



REGIONE UMBRIA
GIUNTA REGIONALE
Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali
Servizio Accreditamento e Valutazione di Qualità

SI ATTESTA

che alla **Struttura Sanitaria**

**CASA DI CURA
"PORTA SOLE"**

(Aut. San. D.M. n. 6443/66 del 31/01/1968)

è stato rilasciato

L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

(D.D. n. 12045 del 23/12/2009
e D.D.n. 1910 del 09/03/2010)

Il riconoscimento ha validità triennale
e non è tacitamente rinnovabile ai sensi dell'art. 10 del R.R. 3/2002

Il Dirigente
Dr. Antonio Perelli



Standard di qualità

1) RICOVERO OSPEDALIERO

- a) Notevole diminuzione dei tempi di attesa per il ricovero programmato nei periodi di maggiore utenza grazie all'accorciamento dei tempi di degenza dovuti al continuo miglioramento e rapidità dei servizi diagnostici, alla degenza media pre-chirurgica di 1 (uno) giorno, all'attivazione della chirurgia a ciclo breve (**Day Surgery o One Day Surgery**).
- b) Maggiore appropriatezza clinica e quindi maggiore efficacia dell'intervento nei confronti del paziente che lo riceve secondo quanto previsto da linee guida e protocolli delle società scientifiche e della medicina basata sull'evidenza (EBM).

2) CARTELLA CLINICA

Adozione della cartella clinica unica e servizio archivio con tempi di consegna della fotocopia richiesta entro le 48 h nei casi di provata urgenza, 15/20 giorni nei casi normali (salvo ritardi per esami istologici in corso). L'accesso alla cartella clinica è limitato e sotto la responsabilità del medico curante e del Direttore Sanitario.

La fotocopiatura dei documenti viene fatta solo da personale espressamente autorizzato.

3) RICONOSCIMENTO PERSONALE

Adozione del distintivo di riconoscimento di tutto il personale riportante nome, cognome e qualifica professionale.

4) QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL RICOVERO (Customer Satisfaction)

Adozione dall'01.01.1997 del **questionario di valutazione** del ricovero nel suo complesso (sanitario, alberghiero, relazionale) come importante indicatore di qualità percepita ed erogata.

Il paziente può liberamente esprimere, in modo anonimo, il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi e dell'assistenza ricevuta.

L'analisi periodica di tale documento ha permesso alla Direzione di avviare progetti di miglioramento qualitativo che hanno riguardato:

- a) Miglioramento continuo del comfort ambientale attraverso la riduzione dei posti letto, l'aumento dei servizi igienici, la dotazione in tutte le camere di telefono, TV.
- b) Rafforzamento dell'ufficio relazioni con il pubblico.
- c) Introduzione di meccanismi di tutela della privacy.
- d) Miglioramento delle fasi di **"accoglimento"** del paziente secondo modalità di accesso



programmato fatta in ambiente riservato da parte di personale autorizzato a raccogliere dati e da un medico accettante preposto per la prima valutazione clinica.

- e) Adozione di **regolamenti, istruzioni operative e procedure interne sempre aggiornate** atte a migliorare aspetti comportamentali, igienico sanitari, organizzativi.

5) DOTAZIONE TECNOLOGIA

La dotazione tecnologica è certamente uno dei principali indicatori di qualità dell'assistenza.

La dotazione tecnologica della Clinica "Porta Sole" va ben al di là dei requisiti richiesti.

La presenza di attrezzature di alta tecnologia come la **TAC Spirale** o il **LITOTRITORE Extracorporeo** testimoniano la costante ricerca di soddisfacenti standard di qualità.

Da pochi anni è stato allestito un nuovo blocco operatorio composto da 3 sale più accessori adatto a rispondere alle più attuali esigenze in tema di dotazione tecnologica e dispositivi di sicurezza per una chirurgia moderna e sempre più ultraspecialistica.

In questo senso il reparto è stato da tempo dotato di un articolato e specifico strumentario anche per quei settori specialistici della chirurgia in continuo sviluppo come la chirurgia videolaparoscopica, la chirurgia ortopedica protesica ed artroscopica, la chirurgia urologica, la chirurgia oculistica ecc.

Tutte le attrezzature sono sottoposte a verifiche periodiche come previsto dalla normativa vigente ad opera di un responsabile preposto alla gestione delle apparecchiature.

6) DIRITTO AL RECLAMO

È presente un apposito ufficio rapporto-degenti per l'inoltro verbale o scritto di eventuali reclami.

7) CONTROLLO STANDARD DI QUALITÀ DELLE ATTREZZATURE TECNOLOGICHE

È compito della Direzione Sanitaria valutare costantemente il grado qualitativo delle attrezzature tecnologiche esistenti sulla base di analisi riguardanti:

- a) L'obsolescenza del parco-apparecchiature e la rispondenza alle norme.
- b) La capacità di erogare prestazioni sanitarie qualitativamente migliori in linea con i piani di lavoro programmati con la Direzione Aziendale.
- c) Valutare segnalazioni provenienti dai responsabili dei servizi e delle unità funzionali. Sulla base di tali valutazioni il Direttore Sanitario propone alla Direzione Aziendale la sostituzione o l'acquisizione di nuove apparecchiature secondo programmi preferenziali, in linea con le risorse a disposizione.

La costante attenzione a questo problema consente di dire che la maggior parte delle attrezzature sanitarie di rilevanza diagnostica e terapeutica presente attualmente all'interno della struttura ha meno di cinque anni e quelle più vecchie sono sottoposte a verifiche periodiche sulla rispondenza delle norme.

8) CASA DI CURA E AIOP

La Casa di Cura Porta Sole aderisce da molti anni all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata) organo ufficiale e guida autorevole della Sanità privata Italiana seguendone gli orientamenti per poter offrire una migliore qualità di servizi e migliorare il rapporto con il paziente.

Questo cammino verso la qualità ha visto l'adozione anche dei manuali editi dall'AIOP: **“la qualità dei servizi nella Casa di Cura”, “manuale dell’Emergenza nelle Case di Cura private Italiane”**.

Tutti questi “manuali” sono forniti a dirigenti ed operatori affinché il personale abbia a disposizione uno strumento utile per prevenire e gestire situazioni di difficoltà.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

La Casa di Cura Porta Sole, per un'ottimale cura del paziente, deve necessariamente raccogliere e trattare i dati personali degli stessi. Tali dati consistono in qualsiasi informazione che occorra ad identificare, direttamente o indirettamente, una persona, il suo passato, la sua anamnesi clinica e possono comprendere dati sensibili, come quelli che rivelano lo stato di salute (attuale e pregresso), l'origine etnica o razziale o le tendenze sessuali.

La Clinica tratta tali dati nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, con specifico riferimento al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy) e succ. mod., e quanto ai dati trattati con strumenti elettronici, mediante redazione, nei termini annuali, del Documento Programmatico sulla Sicurezza (D.P.S.) ai sensi dell'art. 34 del succitato Decreto.





Nel caso di dati sensibili afferenti allo stato di salute dei pazienti, ex art. 4^d del Codice Privacy, la Clinica assicura sempre e comunque il rigoroso rispetto di tutte le garanzie previste dall'art. 26 e degli adempimenti previsti dagli artt. 37 e seguenti dello stesso Codice Privacy.

Il personale della Casa di Cura Porta Sole che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati - siano essi sensibili o non - procederà sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite in proposito dal Garante Privacy.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati sensibili ex art. 4^d del Codice Privacy sono trattati ex art. 26¹ dello stesso Codice solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante -ove necessaria, nell'osservanza dei presupposti e dei limiti stabiliti dal Codice Privacy, nonché dalla legge, dai regolamenti e dal segreto professionale. Tali dati non possono essere diffusi per alcun motivo ex art. 26⁵ dello stesso Codice.

Le informazioni in merito ai pazienti che non costituiscano dati sensibili ex art. 4 Codice Privacy, sono, in ogni caso, trattate dalla Casa di Cura Porta Sole s.r.l. nel rispetto della riservatezza degli interessati e del segreto professionale.

TUTELA DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEI PAZIENTI

La Casa di Cura Porta Sole, al fine di assicurare alti standard di sicurezza per i propri dipendenti, per i pazienti e per tutti coloro che, a qualsiasi titolo, si trovano nei locali della Clinica, ha tempestivamente aggiornato le proprie procedure ed i propri apparati, adempiendo al Decreto Legislativo del 9 aprile 2008 n. 81 (Testo Unico per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

In particolare la Casa di Cura Porta Sole ha redatto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 17^{1a)} e 28 del D.Lgs. 81/08, il Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e la Salute durante il Lavoro (D.V.R.).

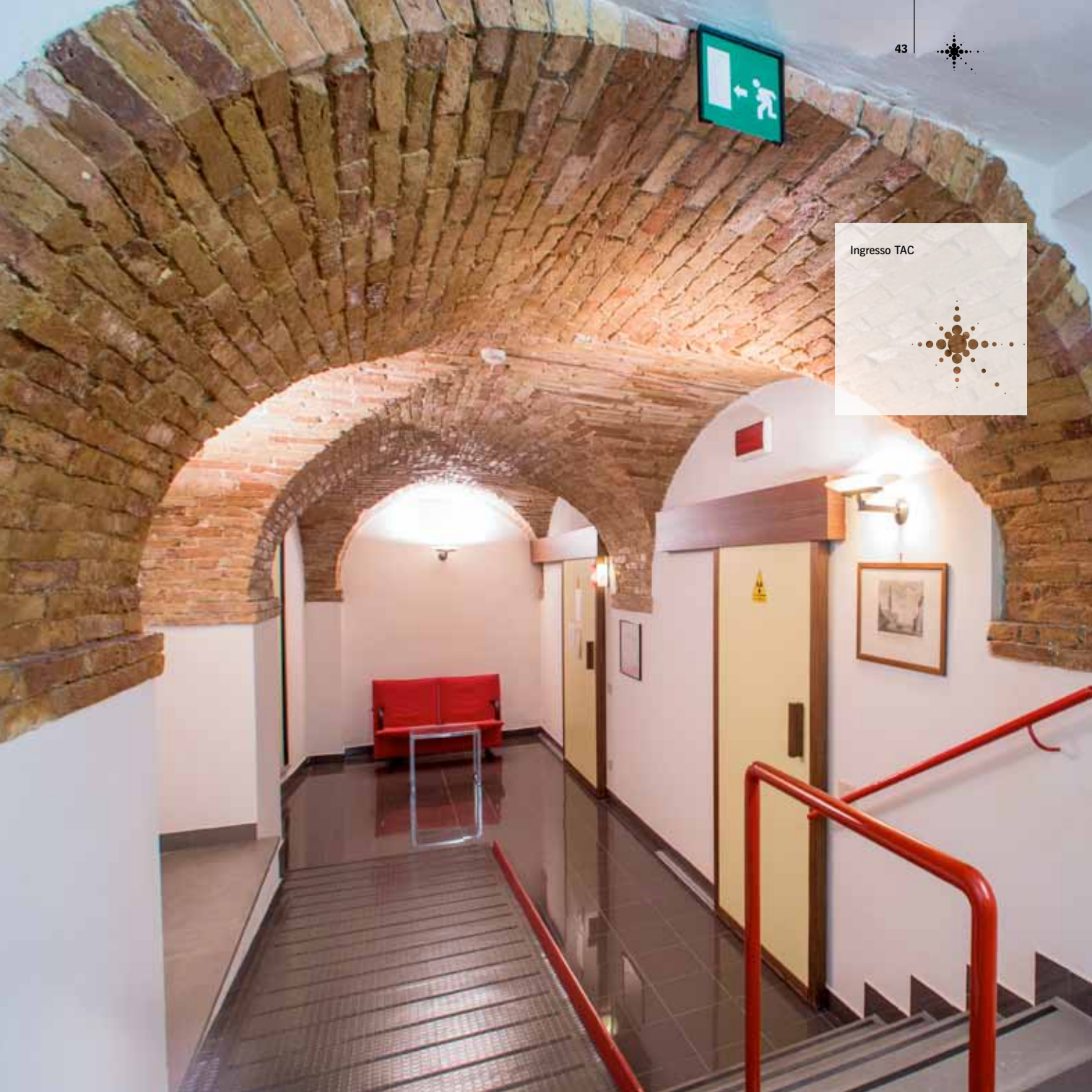
La Casa di Cura Porta Sole controlla continuamente e costantemente lo stato della sicurezza all'interno della propria struttura, aggiornando tempestivamente, ove se ne ravvisi la necessità, le procedure e gli apparati ed apportando le relative revisioni nel D.V.R.

STANDARD ETICI DI COMPORTAMENTO

La Casa di Cura Porta Sole, al fine di assicurare un comportamento di alto valore etico e rispettoso delle Leggi, da parte dei propri dipendenti e collaboratori, anche in adempimento a quanto stabilito dal **Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231** (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300), si è dotata di un Codice Etico, nel quale sono raccolti tutti gli standard etici, ed i relativi principi ispiratori, ai quali si devono uniformare tutti i dipendenti e collaboratori della Casa di Cura.

Parimenti, la Casa di Cura Porta Sole, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, si è dotata anche del Modello di Organizzazione e di Gestione, anch'esso previsto dal D.Lgs. 231/01, al fine di valutare le aree di rischio e garantire il rispetto della Legge in ogni attività aziendale.

A questo fine la Casa di Cura Porta Sole ha anche provveduto a nominare un **Organismo di Vigilanza** con il compito di controllo della corretta attuazione e del rispetto del **Codice Etico e del Modello Organizzativo**.



Impegni e programmi

L'impegno programmatico della Clinica "Porta Sole" è costantemente rivolto a migliorare sempre più la **qualità** delle prestazioni erogate, il rapporto con i pazienti e il grado di soddisfazione del ricovero.

È nostra convinzione che in una struttura sanitaria non è solo l'atto tecnico del singolo che fa la qualità, ma le sinergie delle competenze e delle qualità ai fini del risultato finale. Quindi da un lato c'è la consapevolezza da parte dei medici di garantire sempre maggiore disponibilità nei confronti dei problemi umani del paziente e la loro responsabilità etico sociale più grande che assumono nelle azioni di cura e nell'offerta delle prestazioni; dall'altro la direzione della Casa di Cura ha rivolto la propria attenzione alla qualità dell'assetto alberghiero, alla cortesia del personale e allo snellimento delle procedure e modalità di accesso.

L'adozione da tempo della "**scheda di valutazione**" ha già dato in questo senso importanti indicazioni.

Per l'immediato futuro sono previsti:

- 1) Potenziamento continuo dell'ufficio rapporto-degenti.
- 2) Potenziamento dell'attività di Day Surgery.
- 3) Costante aggiornamento tecnologico diagnostico e terapeutico.
- 4) Continuo potenziamento del personale medico e paramedico qualificato con particolare attenzione alla "**Formazione continua**".
- 5) Miglioramento continuo della "qualità" percepita ed erogata.



meccanismi di tutela



Elemento importante del rapporto con il paziente che usufruisce della struttura privata è il diritto da parte di quest'ultimo di sporgere **un eventuale reclamo** a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato in qualche modo la fruibilità delle prestazioni, l'umanizzazione del ricovero, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

La scheda di valutazione di gradimento da tempo in uso ha in qualche modo permesso all'utente di esprimere il proprio parere e di partecipare all'organizzazione e alla programmazione della clinica.

In caso di gravi inadempienze, presso la Clinica "Porta Sole" la possibilità di sporgere reclamo può essere espletata attraverso:

- a) Colloquio con il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico Sig.ra Sandra Ferrari (interno 155) dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 12.
- b) Colloquio con il Direttore Sanitario a disposizione dei pazienti dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 12 e dalle ore 18 alle ore 19.
- c) Utilizzo di un modulo specifico reperibile all'Ufficio Accettazione.
- d) Lettera in carta semplice consegnata a mano o spedita per posta.
- e) Fax da indirizzare alla Direzione Sanitaria o all'ufficio rapporti pazienti.

In ogni caso la Direzione Sanitaria provvede, se a conoscenza diretta dell'esistenza del reclamo, a dare immediata risposta, oppure se si tratta di reclamo scritto, a darne risposta scritta, previo consulto con la Direzione Amministrativa, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso infine che l'interessato non si ritenga soddisfatto della risposta, sarà convocato e si procederà al riesame del reclamo in presenza del Direttore Sanitario e Amministrativo.

Perugia



Modalità di accesso alla Casa di Cura Porta Sole

La Casa di Cura è situata nel centro storico di Perugia che è "ZTL" cioè zona a traffico limitato. (vedi cartina)

Dal 1° luglio 2002 per accedere al centro storico bisogna superare il varco elettronico posizionato in Viale Indipendenza dove è stato posto un sensore di rilevamento del passaggio veicoli e una fotocamera che rileva la targa.

Per l'accesso presso la Casa di Cura, il paziente dovrà solo comunicare la targa della macchina passata nella zona "ZTL" alla reception della clinica al momento del ricovero.

Finito di stampare nel mese di Aprile 2014
da ITALGRAF Snc - Perugia