CARTA DEI SERVIZI
CASA DI CURA LIOTTI S.p.A.
PERUGIA

DATA	REV.	PAGG.	MOTIVAZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
				RAQ	Direzione Sanitaria	Direzione Generale
20/08/2018	4	27	Aggiornamento ISO 9001			
02/01/2020	5	27	Riferimento SGQ 2020			
20/04/2020	6	11, 18,20	Emergenza COVID 19			
09/12/2020	7	3,4,5	Unità Funzionali			
06/09/2021	8	33-34	Indicazioni stradali			
01/12/2022	9	tutte	A seguito fusione			
28/02/2023	10	3-6	Campo di applicazione			
23/05/2023	11	6-7	Campo di applicazione			
08/11/2023	12	tutte	Specifica U.O.			

COPIA CONSEGNATA A ..... IN DATA .....

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente augurandoci che l'accoglienza ricevuta al Suo arrivo l'abbia messa a Suo agio. Da parte nostra Le assicuriamo impegno, disponibilità e competenza per rendere la Sua permanenza confortevole e compatibile alle Sue esigenze.

La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. ha 5 sedi operative:

la sede adibita a ricovero in PERUGIA, Via Serafino Siepi, 11, anche sede legale;

1 sede a Corciano, via dell'Osteria n. 1, denominata "Centro Diagnostico Corciano";

1 sede operativa ex Laboratorio L.A.R.I., Via E. Fermi – 15 – Perugia;

1 sede operativa ex Istituto Analisi Cliniche Minerva, Via F.lli Pellas, 50 – 52 – Perugia;

1 sede operativa ex Laboratorio Analisi Cliniche A. Bassi, Via C. Colombo, 19 – Perugia.

E' una struttura moderna ed efficiente, dotata di eccellenza tecnologica in campo medico, attualmente la più progredita, grazie alla quale è possibile offrire diagnosi rapide e terapie appropriate.

Per qualunque richiesta può rivolgersi al personale in servizio che potrà identificare dal cartellino di riconoscimento.

La preghiamo di prestare particolare attenzione alla lettura di questo documento che illustra i vari aspetti della vita in Casa di Cura.

Troverà indicazioni che Le saranno utili per accedere in modo agevole e veloce ai servizi offerti dalla nostra struttura, per rendere il soggiorno più gradevole, osservando regole di comportamento che facilitino il lavoro degli operatori sanitari.

Saranno gradite le segnalazioni che vorrà farci pervenire al fine di migliorare costantemente il nostro standard qualitativo e soddisfare nel modo più completo possibile le attese ed alle esigenze di ogni nostro ospite.

Per migliorare abbiamo bisogno della Sua collaborazione.

Per ogni ulteriore informazione o reclamo, potrà rivolgersi alla struttura, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00, chiamando il numero 0755721647 e chiedere della Direzione Sanitaria, oppure potrà utilizzare la modulistica messa a disposizione dai reparti e imbucarla nelle apposite cassette.

Il lavoro di tutti i dipendenti della Casa di Cura si adegua alle indicazioni fornite dalla Direzione attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO 9001 sin dal 2001.

La ringraziamo per la collaborazione offertaci e La preghiamo di considerare il nostro personale a Sua disposizione per fornirle qualsiasi informazione ritenesse necessaria.

Il Direttore Sanitario

Dr. Paolo Menichetti

INDICE

1. ***Presentazione dell'azienda***
2. ***Mission***
3. ***Campo di applicazione***
4. ***Politica della Qualità***
5. ***Trattamento dei dati personali***
6. ***Consenso informato***
7. ***Carta dei Servizi***
8. ***Organizzazione dei Servizi***
9. ***Principi fondamentali***
10. ***Tutela del malato***
11. ***I 14 diritti del paziente***
12. ***I doveri del paziente***
13. ***I servizi ausiliari della Casa di Cura***
14. ***L'attività ambulatoriale***
15. ***Informazioni***
16. ***La dimissione***
17. ***Richieste e ritiro Cartella Clinica***
18. ***Il soggiorno nella Casa di Cura***
19. ***Servizi accessori***
20. ***Servizio trasfusionale***
21. ***Cosa portare con sé***
22. ***Stanze di degenza***
23. ***Stanza di degenza a pagamento***
24. ***Emergenza***
25. ***I cittadini extracomunitari***
26. ***Standard di Qualità***
27. ***Indagine sulla soddisfazione dei clienti/assistiti***
28. ***Meccanismi di tutela e di verifica***
29. ***La Casa di Cura divisa per piani - indicazioni stradali (PERUGIA)***
30. ***Come raggiungerci Casa di Cura Liotti – Centro Diagnostico Corciano***

1. *PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA*

*La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. ha sede in **PERUGIA, in Via Serafino Siepi, 11**.*

La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. è una struttura moderna e all'avanguardia, dotata dei migliori strumenti e delle migliori tecnologie in campo medico attualmente in circolazione, grazie alle quali il personale sanitario riesce ad offrire diagnosi più rapide e terapie mirate.

Il personale, opportunamente qualificato, è impegnato a realizzare un modello di assistenza globale, sintesi di rigore scientifico e di umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato.

*La Casa di Cura dispone attualmente di n. **79** posti letto autorizzati di cui **66** accreditati con il SSN ed è strutturata per la sua attività in un **UNICO RAGGRUPPAMENTO:***

- *ATTIVITA' OSPEDALIERE (N.° 79 posti letto di cui 66 in Day Hospital/Day Surgery)*

*che comprende **5 UNITÀ FUNZIONALI** con relativi servizi di supporto, come di seguito indicato:*

UNITA' FUNZIONALE 1 (dotazione posti letto: 25)

Chirurgia Generale e branche affini: (20)

- *Chirurgia dell'apparato digerente*
- *Chirurgia della tiroide, delle parotidi, del pancreas e della milza*
- *Chirurgia del fegato e delle vie biliari, Chirurgia Urologica*
- *Chirurgia dell'apparato genitale maschile, Chirurgia Proctologica*
- *Chirurgia della parete addominale, Chirurgia vascolare venosa*
- *Chirurgia endoscopica, Chirurgia video – laparoscopica*

Ginecologia: (2)

- *Chirurgia endoscopica, Chirurgia video – laparoscopica*
- *Chirurgia dell' apparato riproduttivo*

Otorinolaringoiatria: (3)

- *Chirurgia nasale e paranasale, Chirurgia del faringe*
- *Chirurgia del laringe, Chirurgia di arrossamento*

- *Chirurgia dell'orecchio, Chirurgia con il laser*

UNITA' FUNZIONALE 2: (31)

Ortopedia (15):

- *Chirurgia arti superiori, Chirurgia della mano, Chirurgia della spalla*
- *Chirurgia arti inferiori, Chirurgia del piede, Chirurgia protesica, Chirurgia dei legamenti*
- *Chirurgia vertebrale, Chirurgia endoscopica*

Riabilitazione estensiva ospedaliera (16):

UNITA' FUNZIONALE 3 (dotazione posti letto: 20)

Oftalmologia:

- *Chirurgia della palpebra, Chirurgia della congiuntiva, Chirurgia dell'iride, Chirurgia della cornea*
- *Chirurgia del cristallino, Chirurgia della retina e del vitreo, Chirurgia del glaucoma*
- *Chirurgia dello strabismo, Laser Terapia*

L'attività si può svolgere:

- ❖ *in regime di ricovero ordinario*
- ❖ *in regime di Day Hospital*
- ❖ *in regime di Day Surgery*
- ❖ *in regime ambulatoriale*

UNITA' FUNZIONALE 4 (dotazione posti letto: 1)

Anestesia e Rianimazione

- *dedicata a trasferimenti di pazienti che necessitano di assistenza intensiva post-operatoria*

UNITA' FUNZIONALE 5 (dotazione posti letto: 2)

Medicina Interna

L'attività si può svolgere:

- ❖ *in regime di ricovero ordinario*

- *in regime di Day Hospital*
- *in regime ambulatoriale*

2. MISSION

La Direzione della Casa di Cura Liotti S.p.A., riconoscendo la centralità della persona nella sua triplice dimensione biologica, psicologica e spirituale, è ben conscia della complessità della propria missione; per questo, oltre al pieno rispetto della normativa vigente in materia, è costantemente impegnata a conseguire la soddisfazione dell'Assistito assicurando:

La massima validità nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza agli Assistiti in ogni circostanza nell'esercizio della Medicina;

La massima sicurezza dei Clienti/Assistiti e degli Operatori;

II rispetto dell'ambiente;

L'impiego di personale altamente qualificato in ogni settore;

La promozione della formazione e dell'aggiornamento professionale continuo di tutti gli Operatori;

L'ottimizzazione dell'impiego delle risorse professionali, umane, strumentali e finanziarie;

L'utilizzo di strumentazione tecnologicamente evoluta e costantemente aggiornata e il rilevamento e l'analisi di specifici indicatori di Qualità del servizio erogato;

La Qualità dei Fornitori ed il loro coinvolgimento nei programmi di miglioramento continuo.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente MQ si applica a tutti i processi aziendali e a tutta l'attività svolta per quanto concerne le macrofasi di:

- *Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario, day Hospital, day Surgery, day Service nelle specialità di Chirurgia generale e branche affini, medicina interna, terapia intensiva, otorinolaringoiatria, ginecologia, ortopedia e traumatologia, oftalmologia, riabilitazione.*
- *Erogazione di prestazioni ambulatoriali nelle specialità di: diagnostica per immagini (radiologia tradizionale, ortopantomografia, mammografia,*

ecografia, elastosonografia, tomografia computerizzata, tomografia computerizzata conebeam, risonanza magnetica), laboratorio generale di base con settori specializzati in citoistopatologia, tossicologia forense, biologia molecolare, microbiologia.

- *Erogazione di prestazioni in poliambulatorio specialistico di: chirurgia generale e branche affini, endoscopia digestiva, oftalmologia, ortopedia, agopuntura, allergologia e immunologia clinica, angiologia, otorinolaringoiatria, urologia, ginecologia, fisiatria, dermatologia, endocrinologia, , genetica medica, geriatria, logopedia, malattie dell'apparato respiratorio, malattie infettive, malattie metaboliche e diabetologia, medicina estetica, medicina legale, nefrologia, neurologia, oncologia, pediatria, podologia, psichiatria, psicologia e psicoterapia, reumatologia, scienze dell'alimentazione e dietetica, terapia del dolore, fisiopatologia cardiovascolare, neurofisiologia, fisiokinesiterapia, odontoiatria e protesi dentarie, medicina interna e branche mediche, medicina del lavoro, medicina legale, medicina dello sport.*
- *Ortodonzia e Protesi dentaria*
- *Prestazioni ambulatoriali nei 5 siti operativi*

  -Casa di cura Liotti – via Serafino Siepi – sede di Perugia

  -Centro Diagnostico Liotti (ex Villa Fiorita Diagnostica)–via dell'Osteria–Corciano

  -Ex Laboratorio L.A.R.I.

  -Ex Laboratorio Minerva

  -Ex Laboratorio Bassi

Le attività affidate all'esterno sono solo quelle relative ad alcune analisi di laboratorio (Synlab e Genoma) ed attività consulenziali di Medici.

Gli outsourcer sono:

- *Global Service per apparecchiature elettromedicali e radiologiche*
- *Lava-nolo*
- *Impresa di pulizie*

4. *POLITICA PER LA QUALITÀ*

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. sono erogate secondo un approccio multidisciplinare, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate.

In tale contesto, la Direzione della CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. si pone come obiettivo la buona pratica clinica, il coinvolgimento attivo del paziente nel recupero della propria salute mediante una educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria, ponendo attenzione alle esigenze dei più fragili, donne in stato di gravidanza, bambini, anziani e disabili.

Nell'espletamento delle sue attività, la CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. è impegnata a non prescindere al rispetto dell'individuo inteso come soggetto la cui salute è un diritto inalienabile, considerando ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- *assistito, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.*
- *utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.*
- *assistito, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura*

Per perseguire tali obiettivi, la Casa di Cura ha come riferimento i seguenti principi:

- *salvaguardare l'accesso ai servizi assicurando uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della Casa di Cura;*
- *assicurare la corretta informazione dei servizi offerti e le relative modalità di erogazione ;*
- *definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e la continua valutazione della stessa;*
- *assicurare la tutela dei diritti del cittadino;*
- *consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio;*
- *assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile;*
- *garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;*
- *adottare tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze;*

- *attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare le offerte di servizi e prestazioni;*
- *raggiungere validità organizzativa (attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti), efficienza ed efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.*

In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall' applicazione di:

- *piani di miglioramento della qualità del servizio*
- *iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia dell'Assistito/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.*

La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. aderisce all'A.I.O.P. - Associazione Italiana Ospedalità Privata.

L'A.I.O.P., collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all'associazione.

I Assistito/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati.

L'Assistito/Assistito può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e giudizio sulla qualità dei servizi erogati "la scheda di valutazione del grado di "soddisfazione assistito", periodicamente analizzata.

5. *TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI*

Il paziente è tutelato nel rispetto del trattamento dei dati personali, come previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 "Nuovo Codice della Privacy/GDPR".

La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone

fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione."

E' per questo che al momento della accettazione del ricovero si richiede la firma di un prestampato che autorizzi all'uso dei dati personali del nostro utente in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.

Inoltre si garantisce il segreto professionale relativo a tutti i dati privati e personali inerenti le diagnosi e le terapie dei nostri utenti.

In riferimento a ciò i medici possono fornire informazioni solo ed esclusivamente ai referenti autorizzati dall'utente stesso.

L'impegno della CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. è costante anche dopo il periodo di ricovero nella Struttura, i suoi operatori sono sempre disponibili per ogni eventuale consiglio.

6. CONSENSO INFORMATO

L'Utente ha il diritto di conoscere il trattamento terapeutico e diagnostico consigliato dalla Casa di Cura ed ha la facoltà di accettare o rifiutare quanto proposto dai medici.

Inoltre il nostro Ospite ha diritto ad ogni eventuale chiarimento, se necessario, da parte di tutto il personale della struttura sanitaria, secondo le rispettive competenze.

Per ogni tipo di intervento/indagine da effettuare è previsto uno specifico consenso informato che viene analizzato e firmato da paziente in sede di accesso al reparto.

7. LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento troverete tutte le informazioni e notizie utili per poter conoscere meglio la Casa di Cura Liotti S.p.A.

8. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

I servizi sanitari della casa di cura sono articolati a seconda delle attività e delle specialità.

Per ogni problematica inerente tali servizi, potrete rivolgervi alla Direzione Sanitaria (dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.00, oppure alla coordinatrice infermieristica del piano interessato/sede Corciano.
Per ogni problematica relativa ai servizi amministrativi, potrete contattare l'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.30), o l'operatore addetto al centralino.

9. *PRINCIPI FONDAMENTALI*

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui la Casa di Cura Liotti S.p.A. intende instaurare un dialogo con i propri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.
La Casa di Cura eroga i propri servizi secondo i principi qui esposti:
per alcuni di essi si fa riferimento a quanto descritto nel Manuale della Qualità (MQ), nelle Procedure Gestionali, nelle Istruzioni di Lavoro e nei documenti di registrazione della Qualità .

10. *LA TUTELA DEL MALATO*

Nello svolgimento delle attività sanitarie, la CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (vedi G.U. 31/05/95) ed adotta i principi previsti da:

- ✓ ***Legge 7 agosto 1990, n. 241*** *("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;*
- ✓ ***Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502*** *("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517) che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;*

- ✓ ***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994*** *("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;*
- ✓ ***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994*** *("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.*
- ✓ ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*** *("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari")*
- ✓ ***Linee Guida N.2/95*** *"Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione delle Carta dei Servizi.*
- ✓ ***Testo Unico sicurezza sul lavoro*** *"Decreto Legislativo 9 aprile 2008 , n. 81" e s.m.i.*
  - ✓ ***Direttiva Europea 24/2011*** *concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera*
- ✓ ***Normative Emergenza Covid Nazionali e Regionali***

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali:

- ***uguaglianza****:*

La Casa di Cura LIOTTI si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti clienti.

- ***imparzialità****:*

La Casa di Cura LIOTTI nell'erogazione del servizio assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutti i clienti.

- ***aggiornamento****:*

La Casa di Cura LIOTTI si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.

- ***continuità**: La Casa di Cura LIOTTI si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.*
- ***diritto di scelta**:*

ove sia consentito dalla legislazione vigente, il assistito ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

- ***partecipazione**:*

La Casa di Cura LIOTTI al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al assistito è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità e dal regolamento adottati dalla Struttura.

- ***efficienza ed efficacia**:*

La Casa di Cura LIOTTI persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficienza ed efficacia alla propria attività .

Inoltre, in osservanza dei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, è stato formulato il successivo Regolamento che sancisce i Diritti e i Doveri del paziente che afferisce alla Casa di Cura:

- *Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;*
- *Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;*
- *Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;*
- *Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo"- Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";*
- *Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;*
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova*

piena
corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32);

- *Carta Europea dei diritti del malato" (presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002.)*

11. I 14 DIRITTI DEL PAZIENTE

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla "malpractice" e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Tali impegni vincolanti per la struttura integrano quelli precedentemente definiti in riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari (DPCM del 19/5/95) nel "contratto stipulato" con l'utente.

12.*I DOVERI DEL PAZIENTE NELLA CASA DI CURA LIOTTI S.P.A.*

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impiego personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della struttura.

Il degente, quando accede in una struttura operativa Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un concreto programma terapeutico ed assistenziale.

Il paziente è tenuto a informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare alle cure e prestazioni sanitarie programmate affinché altri degenti in attesa ne possano usufruire.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento delle consuete attività assistenziali e terapeutiche e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare che i congiunti si affollino intorno al letto.

Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite dei minori di dodici anni.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

In situazione di specifica necessità, le visite al degente oltre gli orari prestabiliti dovranno essere autorizzate per iscritto dalla Direzione Sanitaria o da altro Sanitario da Essa delegato. In tal caso, il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, offrendo al contempo la massima collaborazione agli operatori sanitari.

Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, volume elevato di Tv e radio, parlare ad alta voce, ecc.).

Il riposo degli altri degenti và rispettato sempre.

In tutti gli ambienti della Casa di Cura è vietato fumare.

Tale disposizione è regolata dalla Legge, un principio ossequioso dei propri simili e del corretto abitare la struttura sanitaria.

Nella Casa di Cura ai visitatori non è consentito utilizzare apparecchi di telefonia mobile in quanto potrebbero interferire con le strumentazioni elettroniche presenti nel reparto pertanto, si raccomanda di spegnerli all'ingresso della Casa di Cura.

È garantita ai pazienti la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi inopportuni determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

L'orario di visita per familiari e conoscenti è esposto all'esterno del Reparto e deve essere rispettato per non ostacolare le attività assistenziali, disturbare gli altri degenti e per ridurre al minimo le possibilità di inquinamento degli ambienti ospedalieri.

Si richiede che per ogni degente accedano in camera di norma solo due visitatori per volta. Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la presenza dei familiari nelle stanze di degenza e nei corridoi dei Reparti mentre è possibile sostare nelle sale di attesa al piano.

Gli orari consentiti per le visite sono dalle ore 13,30 alle ore 14,30 e dalle ore 18,30 alle ore 20.00, salvo diverse disposizioni della Direzione Sanitaria per emergenze sanitarie

È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura abbigliati rispettando i comuni canoni della dignità e pudore, utilizzando i percorsi riservati ad essi e raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
Il Degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza l'autorizzazione del Medico del Reparto che potrà essere concessa solo in casi di comprovata necessità.
Il Degente non deve allontanarsi dalla propria camera o dal proprio Reparto durante l'attività medica e terapeutico - diagnostica.
In altri momenti della giornata e in caso di necessità, può allontanarsi dal Reparto solo previa autorizzazione dell'infermiere in turno presso il reparto.
Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del Reparto in cui è ricoverato. Nelle stanze di degenza e di attività terapeutica e diagnostica è opportuno
mantenere un comportamento dignitoso che non arrechi disturbo ai degenti e agli operatori.
Il paziente ricoverato deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche prescritte in quanto parte integrante del programma terapeutico pertanto, è assolutamente vietata l'assunzione di altri cibi e bevande approvvigionate da fonti esterne.

13.I SERVIZI AUSILIARI NELLA Casa di Cura Liotti S.p.A.

- *La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. garantisce consulenza dietetica specializzata nonché la competenza necessaria per gestire questo delicato compito nel modo più moderno e funzionale.*

Il paziente potrà effettuare l'ordinazione dei pasti all'interno dei regimi dietetici indicati segnalandoli all'infermiere o alla caposala che quotidianamente raccoglieranno le ordinazioni.

ORARIO PASTI

Colazione:	*ore 8,00*
Pranzo:	*ore 11.30*
Merenda	*ore 16,00*
Cena:	*ore 18.00*

- *La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. garantisce il Servizio Religioso per i degenti di confessione cattolica ed è assicurato presso la Cappella interna alla struttura ove un Sacerdote è disponibile a richiesta.*
- *La CASA DI CURA LIOTTI S.p.A. garantisce la presenza di giornali al Centralino, il telefono in camera e la televisione in camera.*

14. *L' ATTIVITÀ AMBULATORIALE E' SVOLTA IN TUTTE LE SEDI OPERATIVE*

Presso la Casa di Cura Liotti sono erogati i seguenti servizi:

Laboratorio analisi: ex Laboratorio L.A.R.I. e Laboratorio sede di PERUGIA.

Vedi Allegato - Nuovo Laboratorio alla Carta dei Servizi Rev 12 del 08.11.2023

Punto prelievo (CORCIANO)
Punto prelievo (EX MINERVA)
Punto prelievo (EX BASSI)
Vedi Allegato Nuovo Laboratorio alla Carta dei Servizi

Orario di apertura al pubblico: ore 8,30— 10,30 da lunedì a sabato

Diagnostica per immagini conv. con il S.S.N (PERUGIA):

Servizio di Radiologia Convenzionale: ore 8,00-13,00 Lunedì-venerdì
TAC total body, Mammografia, Servizio di Ecotomografia
Orario di apertura al pubblico:
ore 8,00—18, 00 da lunedì a giovedi
ore 8,00-13,30 venerdì
ore 9,00— 12,30 sabato

Diagnostica per immagini (PERUGIA)

Risonanza Magnetica nucleare.
Orario di apertura al pubblico:
13,00 alle ore 18, 30 dal lunedì al venerdì

Diagnostica per immagini (CORCIANO)

Risonanza Magnetica nucleare.

Orario di apertura al pubblico:

8,30 alle ore 18, 30 dal lunedì al venerdì

8,30-12,30 sabato

Servizio di Fisiopatologia Cardio-Respiratoria (PERUGIA E CORCIANO):

ECC a riposo e da sforzo, Holter ECG, Holter pressorio, Ecocardiografia, Doppler arterioso e venoso

Su appuntamento

Servizio di Endoscopia Polispecialistica (PERUGIA E CORCIANO):

Apparato Digerente, Urinario, Respiratorio

Su appuntamento

Servizio di Riabilitazione e Terapia fisica (PERUGIA):

I trattamenti: Colonna vertebrale, arti inferiori, arti superiori

Riabilitazione post-chirurgica in ricovero ordinario o DH convenzionato con il SSN:

Paziente cronico, affezioni dell'apparato osteo-articolare

Su appuntamento

Poliambulatori (PERUGIA E CORCIANO):

Visite specialistiche, controlli pre e post-operatori, medicazioni

Attività diagnostica:

Chirurgia, otorinolaringoiatria, ginecologia, oftalmologia, dermatologia

Chirurgia ambulatoriale

Chirurgia minore a cielo aperto di tutte le branche - Day service

Su appuntamento

Poliambulatori (TUTTE LE SEDI):

Visite specialistiche

Restituzione referti

La restituzione dei referti avviene tutti i giorni, dalle 11 alle 13 e dalle 17 alle 19.30; tranne il sabato pomeriggio e la domenica; normalmente i risultati delle prestazioni vengono restituite dopo 24 ore salvo indagini particolari.

Pagamento del ticket

Il ticket viene versato all'ufficio amministrazione al momento dell'effettuazione dell'indagine e riguarda esclusivamente i servizi convenzionati.

La prenotazione della visita

Le visite mediche specialistiche possono essere prenotate dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.30 alle ore 19.30 recandosi personalmente agli sportelli, o il sabato mattina, dalle ore 8.30 alle ore 13.30, o telefonando tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 telefonando al numero 075 5721647 domenica compreso o tramite il sito internet collegato al portale Tuo Tempo.

Informazioni sulle strutture ed i servizi forniti

Modalità di accesso in periodo Covid per ricoveri: (PERUGIA)

1. **Pazienti pre-ospedalizzazioni, ricoverati.**
   Qualora dovessero presentare una sintomatologia riconducibile ad infezione da Sars-Cov 2 dovranno tornare al proprio domicilio.
   I pazienti che devono effettuare gli esami preoperatori per poter accedere alla struttura dovranno compilare un triage all'ingresso per valutarne l'idoneità.
   I pazienti che devono ricoverarsi per poter accedere al reparto dovranno compilare un triage alla consegna della cartella clinica all'ingresso per valutarne l'idoneità.

2. **Degenti che presentino sintomatologia riconducibile ad infezione da Sars-Cov 2**
   E' indicata l'effettuazione del test diagnostico per Sars-Cov 2. (Nel caso è opportuno attivare/mantenere un percorso più ampio di sorveglianza

epidemiologica con la ricerca di altri virus). **Vige l'obbligo di indossare le mascherine ffp2 all'interno del reparto di degenza.**
Nel caso in cui il paziente dovesse risultare positivo all'infezione questo dovrà essere isolato in attesa della dimissione che potrà avvenire a domicilio o in un reparto Covid; i pazienti che hanno avuto contatti verranno sottoposti a tampone rapido al manifestarsi di eventuale sintomatologia clinica.
Il paziente negativo viene dimesso al termine del periodo di degenza.

3. **Pazienti che dichiarano di aver avuto contatti stretti con un caso confermato di Covid-19, con esposizione negli ultimi 5 giotni.**
   E' indicata l'effettuazione del test diagnostico per Sars-Cov 2.

4. **Pazienti, pur asintomatici, che devono effettuare un trasferimento in setting assistenziale ad alto rischio.**
   E' indicata l'effettuazione del test diagnostico per Sars-Cov 2.

5. **Visitatori e Assistenze dei pazienti ricoverati**
   I Visitatori e le assistenze a ciascun ricoverato per il quale il medico proponente il ricovero o il medico interno indichi la necessità di supporto potrà essere svolta da una sola persona che dovrà compilare un triage all'ingresso per valutarne l'idoneità.
   In presenza di sintomi respiratori l'interessato non potrà accedere nella struttura e verrà inviato al proprio domicilio.

6. **Pazienti da sottoporre ad endoscopie, interventi e/o prestazioni ambulatoriali effettuate fuori dal reparto di degenza, esami di laboratorio, … (anche altre sedi).**
   Potranno accedere liberamente.
   Qualora presentino dei sintomi riferibili a Covid non potranno accedere se non in presenza di un referto di tampone naso-faringeo per la ricerca del virus Sars-Cov 2 risultato negativo ed effettuato nelle 24h precedenti.

7. **Accesso visitatori presso la sede della Casa di Cura di Perugia**
   E' ammesso non più di un visitatore per paziente, nei nastri orari 10,00-12,00 e 17,00-19,00.

La prenotazione del ricovero

È necessario che il paziente sia stato valutato dal medico specialista che ne verifica l'appropriatezza.

Il ricovero potrà essere prenotato tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 10,30 alle ore 13,00.

La pre - ospedalizzazione

Previa esibizione della richiesta del medico di famiglia e dopo l'esecuzione di visita specialistica e il riconoscimento della necessità di ricovero per intervento chirurgico, il paziente può essere indirizzato presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri, al fine di stabilire la data del pre - ricovero, durante il quale vengono effettuate le indagini, la visita chirurgica ed anestesiologica relativi alla tipologia degli interventi.

Il ricovero

In base alla lista d'attesa verrà effettuata la prenotazione del ricovero con una telefonata che il personale della Casa di Cura effettuerà qualche giorno prima dell'intervento programmato.

Il paziente dovrà presentarsi con la richiesta del medico curante, un documento di riconoscimento e la tessera sanitaria.

Rilascio della documentazione

Se si desidera avere la copia della cartella clinica dovrà farne richiesta all'Ufficio Accettazione; entro 20 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi, verrà recapitata a casa.

A tutela della privacy, oltre al diretto interessato, la copia della documentazione clinica potrà essere rilasciata, ad altra persona, sulla base delle normative vigenti; presso l'ufficio ricoveri si potranno richiedere i certificati attestanti il ricovero appena concluso e presso la Direzione Sanitaria le eventuali ulteriori certificazioni.

La vita in CASA DI CURA SEDE DI PERUGIA

I Medici stabiliranno le ricerche, i trattamenti e la riabilitazione necessaria al Suo caso clinico che il personale infermieristico effettuerà, ad orari prestabiliti, con il costante controllo del medico.

La risposta all'emergenza sanitaria è assicurata dal medico di guardia, cui spetta la valutazione ed il trattamento terapeutico urgente.

Durante l'orario della terapia e della visita medica è necessario che il paziente non si allontani dalla camera.
Durante le ore notturne, e precisamente dalle ore 20.30 alle ore 7, la porta d'ingresso rimane chiusa per motivi di sicurezza; in caso di necessità, per uscire, è necessario avvertire il personale paramedico;

Assistenza sociale
In caso di necessità, si potrà richiedere alla Caposala l'intervento dell'assistente sociale.

15.INFORMAZIONI

Il personale sanitario delle Unità Operative é a disposizione per fornire tutte le informazioni riguardanti lo stato di Salute del paziente.
Il personale sanitario non fornisce informazioni telefoniche sui ricoverati.
Nel rispetto dei degenti si raccomanda di non ricevere telefonate durante le ore dei pasti e durante le ore di riposo.
E' vietato l'uso del cellulare in vicinanza di apparecchiature elettroniche (terapia intensiva.)
Le relazioni con il pubblico sono gestite dall'Ufficio CUP tra le ore 12 e le ore 13.

16. *LA DIMISSIONE (CASA DI CURA SEDE DI PERUGIA)*

La dimissione dal ricovero può essere:
ORDINARIA: quando è disposta dal responsabile del reparto al termine del percorso clinico del paziente;
VOLONTARIA: su richiesta del paziente stesso per i suoi motivi personali; in tal caso è necessario riportare tale volontà nella cartella clinica (per i minori, a parte di coloro che ne detengono la patria potestà).
D'UFFICIO: disposta dai sanitari per gravi motivi disciplinari.
Al momento della dimissione il medico curante del reparto affida al paziente la lettera di dimissione da consegnare al proprio medico di base, ove si riassumono gli elementi più significativi del ricovero, la diagnosi e le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche raccomandate ed è inoltre segnalato il riferimento al quale lo stesso medico di

famiglia può, per ulteriori informazioni o in caso di emergenza, contattare i medici del reparto.

L'orario di dimissione, previsto entro le 11.30, deve essere rispettato salvo diversa autorizzazione.

Per i degenti che necessitano di trasporto in ambulanza sarà compilato un apposito modulo dal medico di Reparto che ne attesti la trasportabilità.

17. *RICHIESTA E RITIRO DELLA CARTELLA CLINICA (CASA DI CURA SEDE DI PERUGIA)*

La Cartella Clinica può essere richiesta presso l'Ufficio accettazione che afferisce alla Direzione Sanitaria, dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Il rilascio avviene mediamente entro 20 giorni dalla richiesta o in via di urgenza due settimane dopo pagamento dei diritti d'urgenza.

Il ritiro però può essere effettuato soltanto dal paziente o da un incaricato che possegga opportuna delega.

1. *IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA (CASA DI CURA SEDE DI PERUGIA)*

2. Nell'intera struttura sono presenti percorsi specifici per favorire l'orientamento del paziente e di quanti accedono alla Casa di Cura.

   Al piano terra, nella sala d'attesa principale, è a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori un punto - ristoro.

   La struttura offre ai propri ospiti la possibilità di soggiornare in camere provviste di:

   - bagno in camera con doccia;
   - chiamata infermieristica notturna e diurna;
   - illuminazione notturna;
   - telefono;
   - TV (nelle stanze di prima classe)

   La Casa di Cura assicura un servizio confortevole e di alta efficienza anche a coloro che assistono i propri congiunti durante la degenza.

Le stanze di prima classe prevedono la possibilità di pernottamento per un accompagnatore che potrà usufruire, su richiesta, del servizio ristorazione ed altre prestazioni alberghiere disponibili nella Casa di Cura.

3. *SERVIZI ACCESSORI*

La Casa di Cura offre:

- Trasporto dei pazienti con l'autoambulanza;
- Pernottamento accompagnatore con ristorazione su richiesta;
- Bouvette punto ristoro;
- Menù personalizzati;
- Dietista.

4. *SERVIZIO TRASFUSIONALE*

Il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale Santa Maria della Misericordia- Silvestrini di Perugia, la Casa di Cura garantisce al Paziente, in caso di necessità, la trasfusione di emocomponenti.

5. *COSA PORTARE CON SE' PER IL RICOVERO DI ALMENO UNA NOTTE (CASA DI CURA PERUGIA)*

I documenti necessari al ricovero e l'eventuale documentazione clinica già posseduta dal paziente.

È indispensabile la biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole e necessarie completo per la toilette personale.

La Casa di Cura provvede alla fornitura di piatti in ceramica per il vitto e posate/bicchieri/tovaglioli in materiale compostabile.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o cospicue somme di denaro poiché la Direzione non si assume alcuna responsabilità circa gli oggetti smarriti.

6. *STANZE DI DEGENZA (CASA DI CURA PERUGIA)*

Le stanze di degenza prevedono due letti, alcune con servizio igienico e doccia in camera ed altre con servizio fruibile in vicinanza della camera.

L'interno dei servizi igienici è corredato da allarme emergenza utilizzabile in caso di malore.
L' utilizzo del telefono (previa autorizzazione) è abilitato alle chiamate in uscita;
i degenti possono ricevere telefonate dirette presso la propria stanza componendo il prefisso 0755721647 + il numero della stanza di degenza in cui si è ricoverati.

7. *STANZE DI DEGENZA A PAGAMENTO (CASA DI CURA PERUGIA)*

Le stanze di degenza a pagamento sono dotate di un letto per l'accompagnatore, TV e su richiesta frigo -bar.
Hanno un bagno dedicato fornito di doccia con allarme, utilizzabile in caso di emergenza.
Durante il vitto il personale incaricato provvederà ad allestire il tavolo per il pranzo con tutte le forniture necessarie.

8. *EMERGENZA*

Il personale della struttura è attivo 24h ed un'equipe è organizzata per assicurare i servizi in emergenza/urgenza.

9. *I CITTADINI EXTRACOMUNITARI*

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN; fanno eccezione i cittadini stranieri in regola con SSN e i cittadini della comunità europea o appartenenti a paesi esteri con i quali siano vigenti convenzioni internazionali comunque in forma indiretta e quelli coperti da assicurazioni specifiche.

10. *STANDARD DI QUALITÀ*

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la Casa di Cura, gli utenti e la ASL di appartenenza.
In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.
In particolare la Casa di Cura:

- Adotta standard di qualità del servizio mantenendo attiva un monitoraggio dei processi attraverso audit interni periodici;
- Rende pubblici gli standard ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve / medio termine informando l'utente;
- Verifica e conformità del rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- Verifica del grado di soddisfazione dell'utente.
- Assicura all'utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'utente;
- Tempo di ritiro delle cartelle cliniche = < 20 giorni;
- Pianificazione programmata per il continuo monitoraggio delle attrezzature tecnologiche della Casa di cura;
- Aggiornamento e formazione continua di tutto il personale, finanziati dalla struttura, finalizzati ad una migliore pratica consapevole;
- Riduzione dei tempi di refertazione e controlli sulla precisione dei risultati per il Laboratorio d'analisi e la Radiologia con l'utilizzo di strumentazioni e metodologie avanzate;
- Monitoraggio costante dei processi di appropriatezza, di preparazione e di distribuzione dei pasti per un miglior comfort alberghiero;
- Lotta alle infezioni ospedaliere;
- Incremento delle pre-ospedalizzazioni per l'ottimizzazione dell'erogazione della prestazione chirurgica.
- Verifica del grado di soddisfazione dell'utente.

Gli standard di qualità pubblicati ed aggiornati rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla Casa di Cura per la gestione dei servizi e delle relazioni con gli utenti.

La Casa di Cura ha inteso dotarsi e certificarsi in relazione a un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001 in vigore allo scopo di fornire all'organizzazione uno strumento di gestione che consenta di tenere sotto controllo la capacità della struttura di erogare servizi conformi alla richieste ed aspettative dei clienti, nel rispetto dei requisiti cogenti

applicabili e di agevolare la definizione ed il raggruppamento di obiettivi di miglioramento delle prestazioni della stessa organizzazione.
Al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti la Casa di Cura Liotti S.p.A., in ottemperanza al D.D.G.S. n. 14890 del 18.12.2006 "Revisione contenuti delle linee guida per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari", approvato con D.G.R. n. VII/8504 del 22.03.2002, è stata predisposta un'attività costante di monitoraggio con la distribuzione di appositi questionari e, per integrazione, vengono effettuate periodicamente interviste agli utenti da parte di RAQ.
La Casa di Cura, inoltre, a seguito dei requisiti organizzativi del Ministero della Sanità (Decreto legislativo 30/12/92 n. 502) e quelli esplicitati nei D.G.R.U., ha costituito una "commissione tecnica multidisciplinare" il cui obiettivo è quello di promuovere tecniche, procedure, sistemi di controllo e di verifica atti a migliorare la qualità del soggiorno e della salute dell'assistito.
Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione assistito. Il Responsabile Assicurazione Qualità analizza le Schede compilate, alfine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.
La Casa di Cura garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa;
- Informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto dell'Assistito nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

La Casa di Cura si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei trattamenti e all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della assistitola relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Clienti

- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti/Assistiti.

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi, l'Assistito può utilizzare il modulo Reclamo a disposizione del paziente.

Questo, compilato in ogni sua parte, può essere imbucato nelle apposite cassette.

La Direzione periodicamente analizza i reclami in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti del servizio:

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	***INDICATORE***	***STANDARD***
Tempi di attesa	***Tempo medio di attesa allo sportello accettazione*** ***Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico*** ***Tempo medio per la consegna di copia della Cartella Clinica***	***Minuti 15*** ***1 giorno a seconda della patologia e delle condizioni del degente*** ***20 giorni***
Qualità dell'assistenza sanitaria	***Tempo medio di assistenza infermieristica per degente*** ***Dotazione e qualifica del Personale medico*** ***Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri*** ***Percentuale di utenti soddisfatti da questionario***	***Minuti 130 pro die*** ***Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali*** ***40 ore/anno*** ***95%***
Igiene e microclima delle sale operatorie	***Valori della temperatura ed Umidità***	***Secondo i parametri stabiliti per legge***

	Flusso di ricambio aria	
Igiene e comfort dei reparti di degenza	***Detergenza*** ***Disinfezione*** ***Cambio di biancheria*** ***Clima***	***due volte al giorno*** ***due volte al giorno*** ***quotidiano*** ***impianto***
Qualità delle attrezzature	***Test di sicurezza*** ***Tarature*** ***Prove di efficienza***	***Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge***
Qualità dell'informazione	***Percentuale di utenti soddisfatti***	***95%***
Qualità dei pasti	***Controlli di laboratorio*** ***Percentuale di utenti soddisfatti***	***Frequenza quadrimestrale*** ***95%***
Cortesia del Personale	***Percentuale di utenti soddisfatti***	***95%***

11. *INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI*

Il Responsabile Assicurazione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Assistito e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree, vengono pianificate le azioni da intraprendere per garantire il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli obiettivi definiti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito nella Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive necessarie all'eliminazione di eventuali disservizi.

12.MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In particolare, per quanto riguarda le modalità di tutela del cittadino rispetto ai disservizi la Casa di Cura LIOTTI individua:

- l'adozione di procedure di reclamo in casi di limitazione o esclusione dalla fruizione di prestazioni sanitarie e/o, in generale, per la segnalazione dei disservizi

(già precedentemente esplicitate);

- il soggetto tenuto all'adozione delle misure di rimozione di disservizi su segnalazione degli utenti nella figura del Direttore Sanitario;
- un massimo di 3 giorni di tempo qualora presentato direttamente al personale in servizio per provvedere all'eliminazione del disservizio;
- la partecipazione degli organismi di volontariato e tutela in programmi concordati di miglioramento e adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini.

1. *La Casa di Cura divisa per piani - indicazioni stradali (PERUGIA)*

La Casa di cura divisa per piani

Piano -1
Cucina
Magazzino
Lavanderia

Piano terra entrando a sx
Ufficio amministrativo
Uffici accettazione
Laboratori analisi
Ristoro
Ambulatorio di neuro-fisiologia

Piano terra entrando a dx
Diagnostica per immagini
Radiodiagnostica
Ecografia multidisciplinare

Piano primo
Degenze pazienti
Ambulatori
Ortopedia – Traumatologia

Piano secondo
Degenze pazienti

Piano terzo
Degenze pazienti

Piano quarto ascensore a dx
Blocco operatorio:
Sale operatorie N° 4
Servizio di sterilizzazione
Servizio di endoscopia polispecialistica

Piano quarto ascensore a sx
Poliambulatori:
Oftalmologia
Otorinolaringoiatria
Chirurgia generale
Direzione Amministrativa
Direzione Sanitaria

Piano quinto
Fisiokinesiterapia
Trattamenti per riabilitazione estensiva in convenzione
Trattamenti ambulatoriali per pazienti solventi in proprio convenzione
Trattamenti ambulatoriali per pazienti solventi in proprio

Numeri telefonici utili

CASA DI CURA LIOTTI

Servizio Informazioni – Centralino	**075.5721647**
CUP (Centro Unico Prenotazioni visite specialistiche)	075.5721647.738
Prenotazioni per esami pre-operatori	075.5721647
Ricoveri	075.5721647.752
Prestazioni ambulatoriali:	
Laboratorio analisi	075.5721647.739
Radiologia	075.5721647.756
TAC	075.5721647.756
Ecografia	075.5721647.756
Citoistopatologia	075.5721647.794
Consegna Cartelle Cliniche	075.5721647.752
Consegna Referti	075.5721647.738

Come raggiungerci

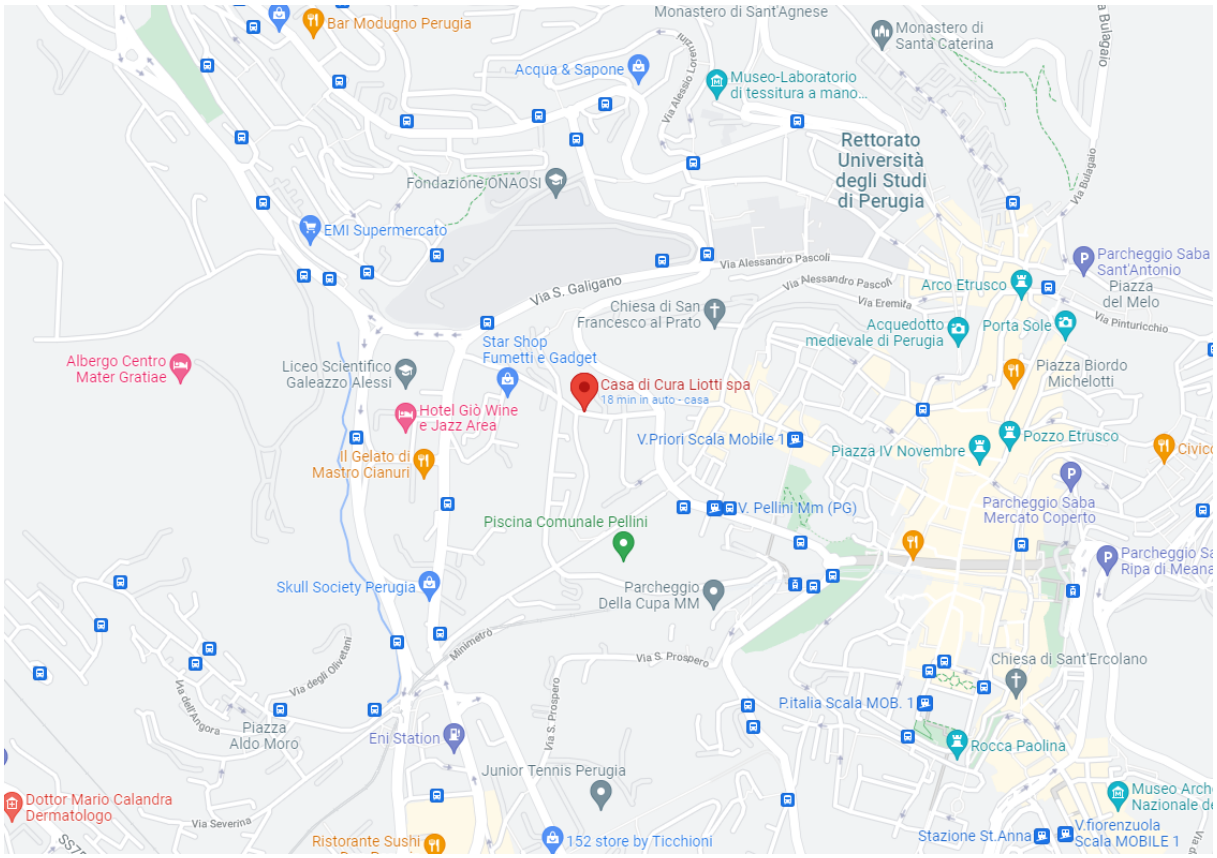
Percorrendo la superstrada E45 inserirsi nell'uscita di S. Faustino, dirigersi a sinistra verso la stazione centrale, continuare sulla strada principale fino al semaforo; continuare dritto ed immettersi nel sottopassaggio, seguire la strada a senso unico fino al secondo semaforo, continuare dritti fino al terzo semaforo; a questo punto girare a destra seguendo le indicazioni stradali, la prima strada a sinistra è via Serafino Siepi: sulla destra troverete la casa di cura.
Sarete aiutati da una segnaletica lungo il percorso appena indicato.

Informazioni e segnaletica interna

All'ingresso della casa di cura troverà il personale e la segnaletica necessaria per accedere ai vari servizi

I mezzi pubblici

Autobus:
linea TS Via Pompeo Pellini
Buxi:
linea Z21: orario partenza da Piazza Morlacchi ai 55' di ogni ora
linea Z20: orario partenza da Piazza Italia ai 25' di ogni ora


Bar Modugno Perugia
Monastero di Sant'Agnese
Monastero di Santa Caterina
Acqua & Sapone
Museo-Laboratorio di tessitura a mano...
Rettorato Università degli Studi di Perugia
Fondazione ONAOSI
EMI Supermercato
Via S. Galigano
Via Alessandro Pascoli
Via Eremita
Arco Etrusco
Parcheggio Saba Sant'Antonio
Piazza del Melo
Chiesa di San Francesco al Prato
Acquedotto medievale di Perugia
Porta Sole
Via Pinturicchio
Albergo Centro Mater Gratiae
Liceo Scientifico Galeazzo Alessi
Star Shop Fumetti e Gadget
Casa di Cura Liotti spa
18 min in auto - casa
Hotel Giò Wine e Jazz Area
Piazza Biordo Michelotti
V.Priori Scala Mobile 1
Piazza IV Novembre
Pozzo Etrusco
Il Gelato di Mastro Cianuri
V. Pellini Mm (PG)
Parcheggio Saba Mercato Coperto
Piscina Comunale Pellini
Skull Society Perugia
Parcheggio Della Cupa MM
Minimetrò
Via S. Prospero
Chiesa di Sant'Ercolano
Via degli Olivetani
Via dell'Angora
Piazza Aldo Moro
Eni Station
P.Italia Scala MOB. 1
Rocca Paolina
Junior Tennis Perugia
Dottor Mario Calandra Dermatologo
Via Severina
Ristorante Sushi
152 store by Ticchioni
Stazione St.Anna
V.fiorenzuola Scala MOBILE 1
Via Bulgaro

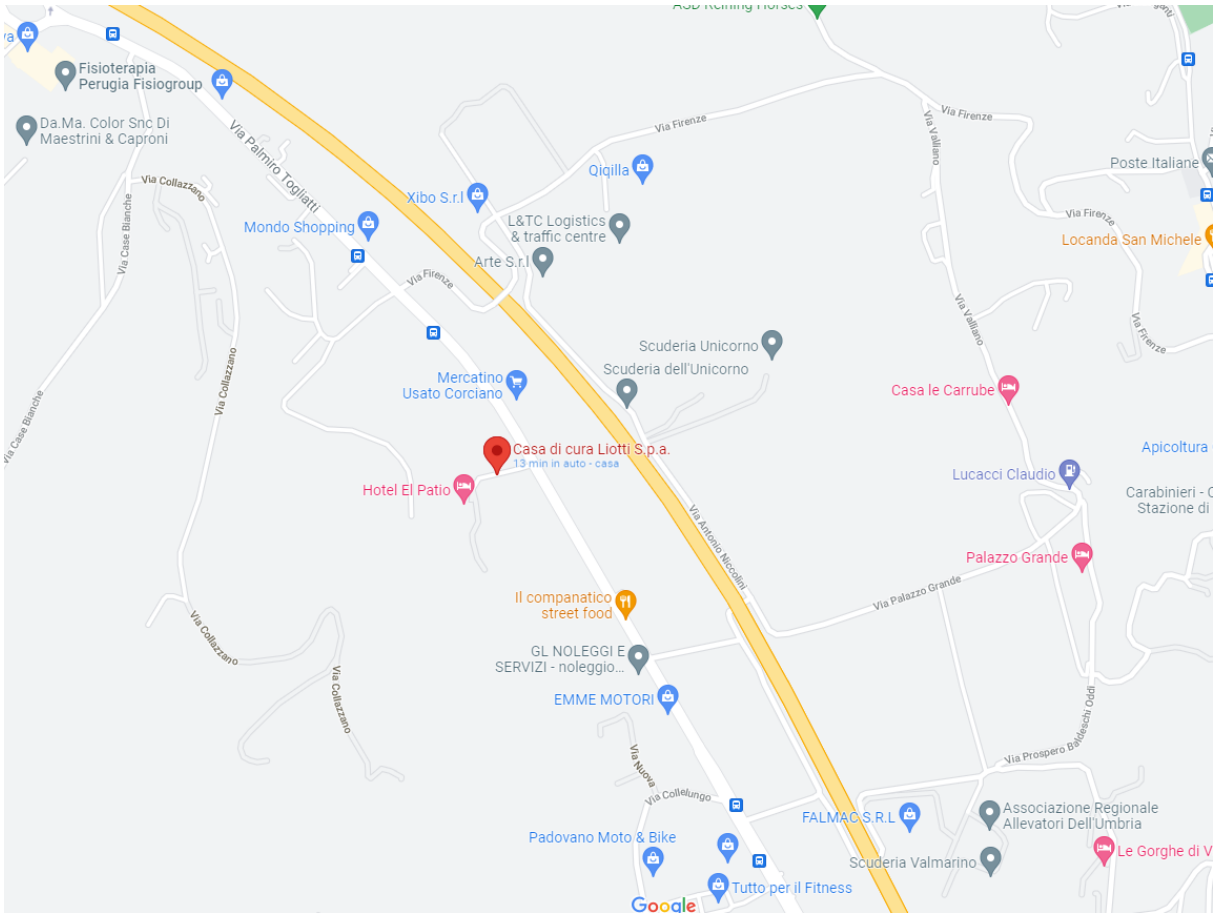
13.Come raggiungerci Casa di Cura Liotti –

- ***Centro Diagnostico Corciano***

Percorrendo la superstrada E45 inserirsi nell'uscita di Mantignana, dirigersi verso Magione e alla rotonda prendere la terza uscita quindi dopo c.a. 1km troverete via dell'Osteria sulla vostra destra.

Informazioni e segnaletica interni
All'ingresso della Centro Diagnostico Corciano troverà il personale che le darà indicazioni per accedere ai vari servizi

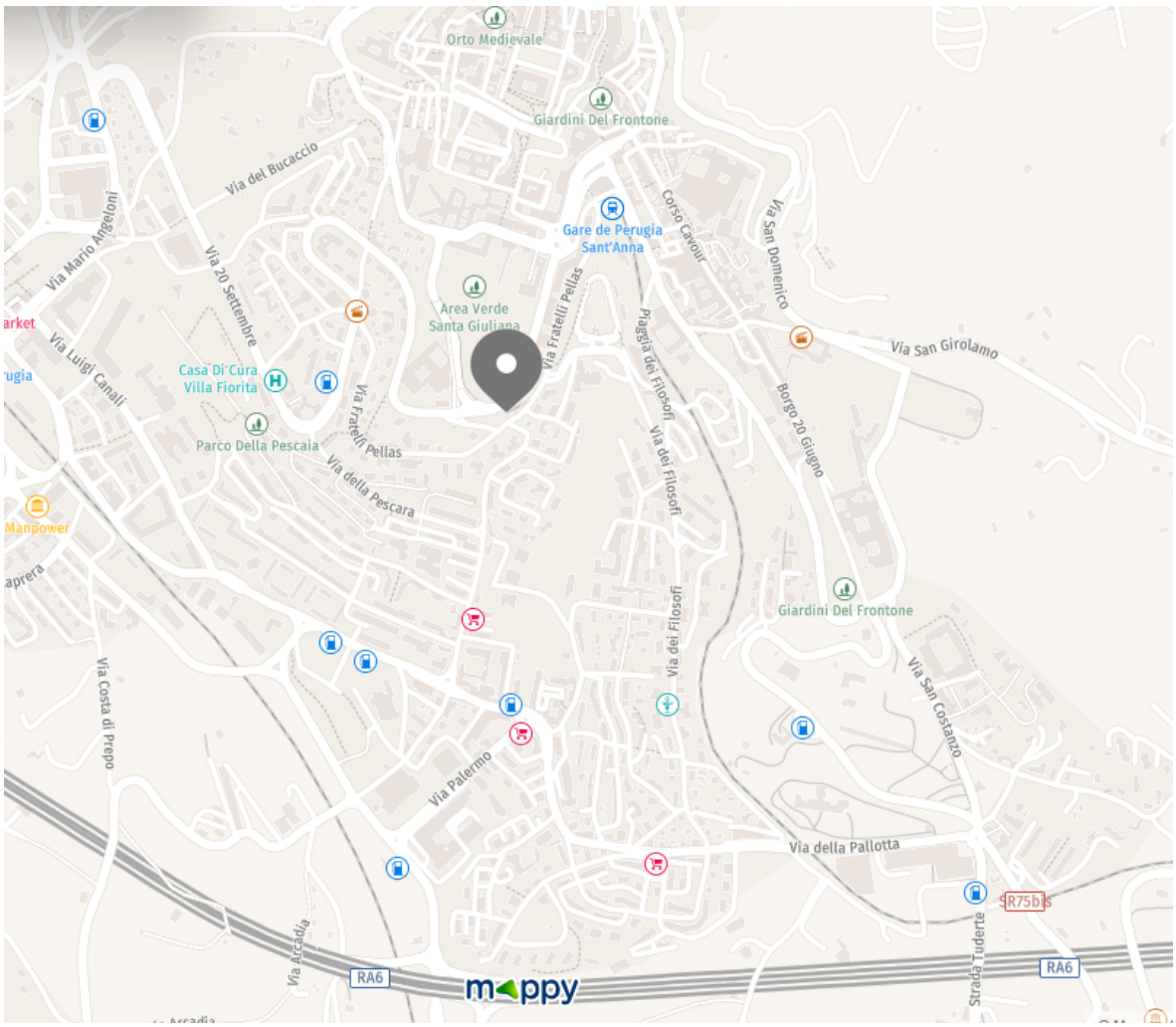
I mezzi pubblici
Autobus:
linea E019 Perugia-Ellera-Corciano-Mantignana



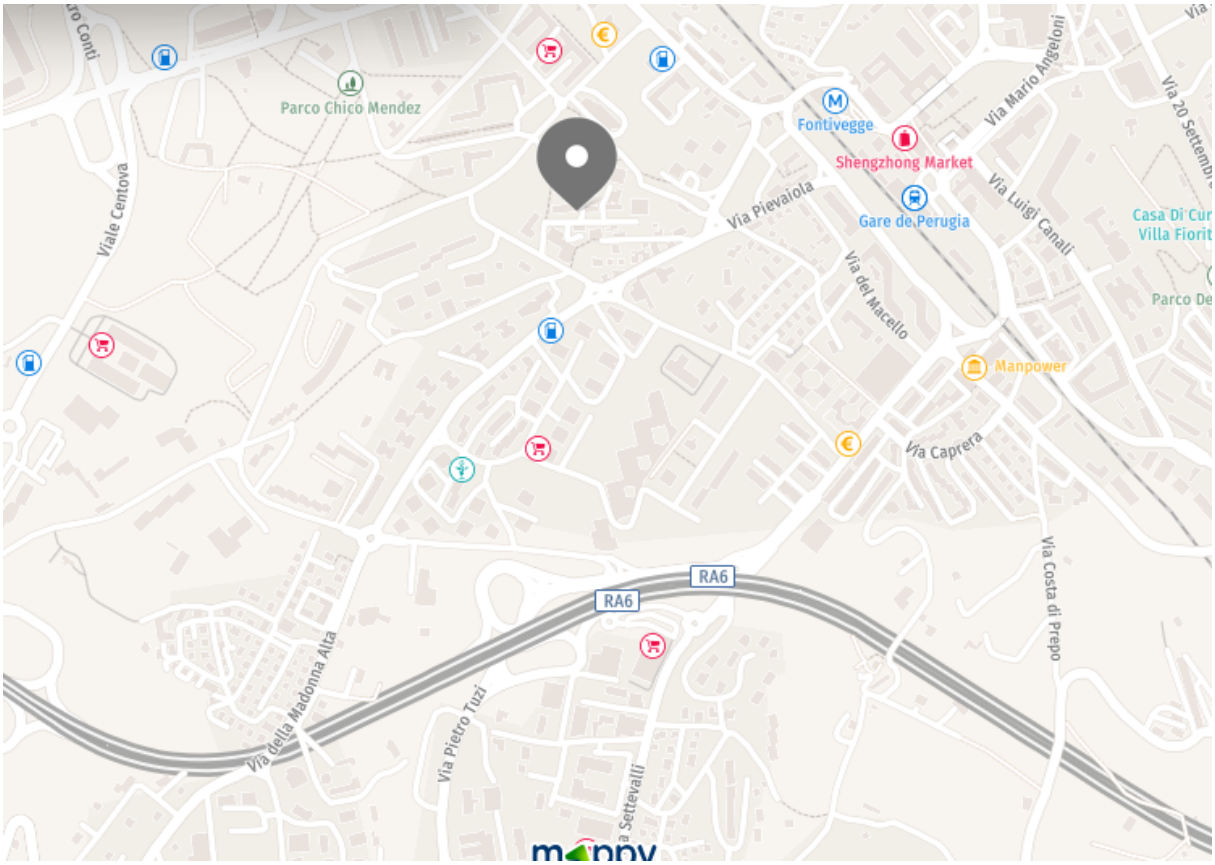
In auto provenendo da Bettolle uscire a Perugia San Faustino, proseguire verso il centro, al semaforo di via Mario Angeloni svoltare a destra fino all'incrocio

- ***U.O. ex Istituto Analisi Cliniche Minerva***

In auto provenendo da Bettolle uscire a Perugia San Faustino, proseguire verso il centro, al semaforo di via Mario Angeloni svoltare a destra fino all'incrocio con via Pellas, quindi girare a destra e dopo 50 mt troverete la vostra destinazione a destra.
Proveniendo da Roma Orte- Foligno uscire a Perugia Prepo, indicazioni per il centro, quindi svoltare a destra per via Fonti Coperte, quindi svoltare alla svolta continua a destra in via della Pescara, allo stop girare a destra in via XX Settembre, quindi svoltare a destra in via F.lli Pellas, la vostra destinazione si trova alla vostra destra.
In treno e autobus: Arrivati alla stazione Perugia Fontivegge prendere il pullman linea **R, A, D, G, H, I**



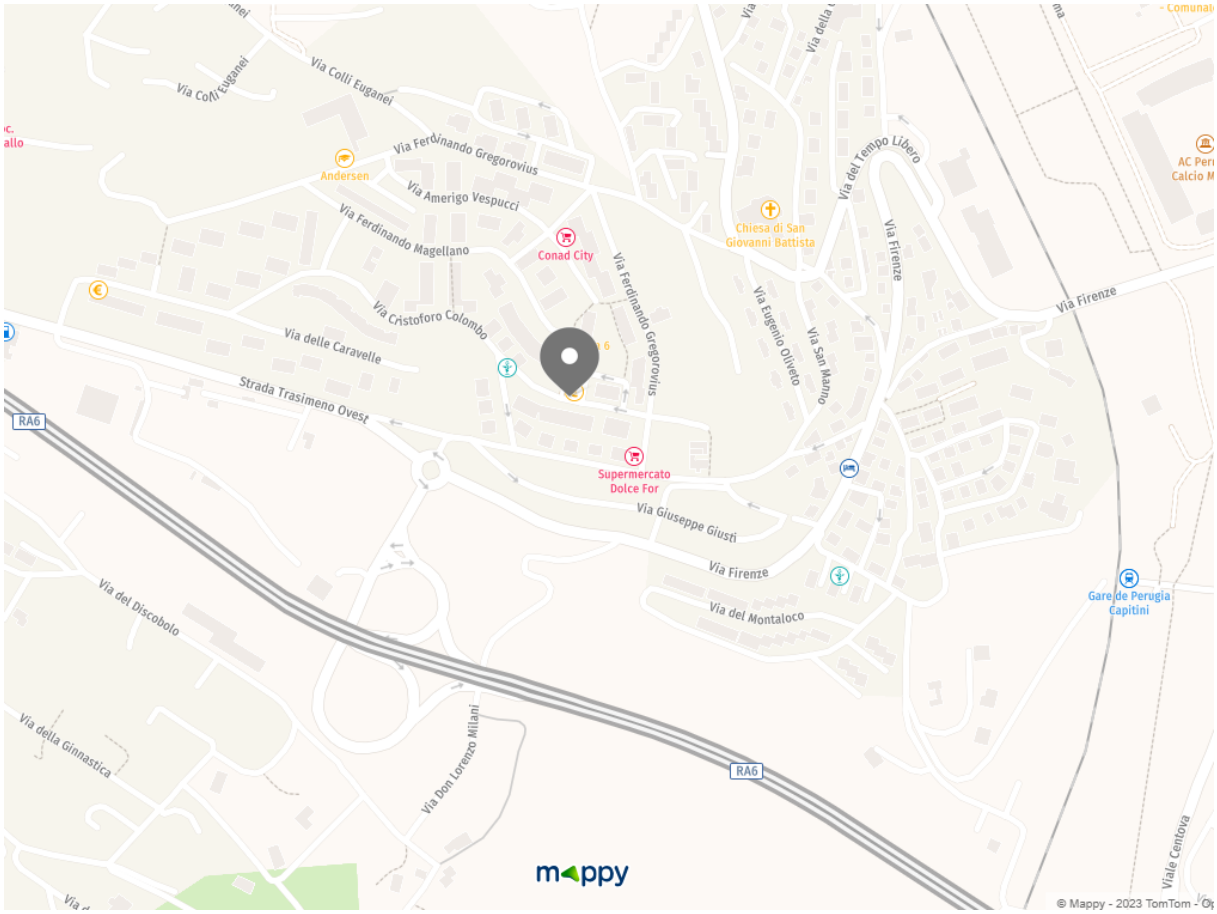
- ***U.O. ex Laboratorio L.A.R.I.***
-



In auto provenendo da Bettolle uscire a Perugia San Faustino, svoltare a destra e prendere la prima traversa a sinistra dopo l'ingresso della superstrada, quindi, arrivati alla rotonda, prendere la prima uscita a destra, quindi raggiungere la successiva rotonda prendendo la 3 uscita a destra quindi svoltare alla prima traversa a destra in via E. Fermi. L'U.O. ex Laboratorio L.A.R.I. si trova nel piazzale sulla destra in prossimità di un supermercato.
Proveniendo da Roma Orte- Foligno uscire a Perugia San Faustino, svoltare a sinistra e prendere la prima traversa a sinistra quindi, arrivati alla rotonda, prendere la prima uscita a destra, quindi raggiungere la successiva rotonda prendendo la 3 uscita a destra quindi svoltare alla prima traversa a destra in via E. Fermi. L'U.O. ex Laboratorio L.A.R.I. si trova nel piazzale sulla destra in prossimità di un supermercato.

In treno e autobus: Arrivati alla stazione Perugia Fontivegge prendere il pullman linea **R, C, A, 109**

- ***U.O. ex Laboratorio A. Bassi***



In auto provenendo da Bettolle uscire a Perugia Ferro di Cavallo, quindi girare a sinistra in direzione della città e arrivati alla rotonda prendere la seconda uscita quindi prendere la prima strada a sinistra e subito imboccare la prima stretta strada a sinistra; la struttura si trova al termine della strada che passa dietro ai palazzi.
Proveniendo da Roma Orte- Foligno uscire a Perugia Ferro di Cavallo, arrivati alla rotonda prendere la seconda uscita quindi prendere la prima strada a sinistra e subito imboccare la prima stretta strada a sinistra; la struttura si trova al termine della strada che passa dietro ai palazzi.

In treno e autobus: Arrivati alla stazione Perugia Fontivegge prendere il pullman linea **G, E017**