

Casa di Cura
“Villa Verde - Prof. Dott. G. Verrienti” s.r.l
Via Monteroni 222
73100 Lecce
Telefono 0832 224111
Fax 0832 224141
E-mail info@villaverde.lecce.it
Pec: villa.verde@pec.it

Carta dei Servizi

**Casa di Cura
“Villa Verde -
Prof. Dott. G. Verrienti”s.r.l.**



**Via Monteroni 222
73100 LECCE**

Telefono.: 0832 224111

Fax: 0832 224141

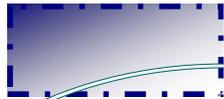
E-mail:

info@villaverde.lecce.it

villa.verde@libero.it

PEC:

villa.verde@pec.it



Si ringraziano Dipendenti,
Collaboratori e quanti,
quotidianamente, con il proprio
impegno contribuiscono ad attuare i
nostri programmi.



<i>Premessa</i>	5
Sezione Prima Presentazione della Casa di Cura e principi	7
1. Il contesto territoriale	8
2. La struttura	9
3. Risorse umane	11
4. Per contattarci	11
5. Passato, presente futuro	12
6. Missione ed obiettivi	14
7. Principi fondamentali	15
8. Indicazioni di comportamento per l'utenza	17
8.1 Doveri dell'utenza	17
8.2 Diritti dell'utenza	19
Sezione seconda Informazioni sui servizi forniti	22
1. Servizi Generali	23
1.1 Reception e Centralino	23
1.2 Ufficio Prenotazioni	25
1.3 Uffici Amministrativi	27
1.4 Servizi Integrativi	29
1.4.1 Servizio Pasti	29
1.4.2 Servizio Religioso	29
1.4.3 Servizio giornali, riviste e ricariche telefoniche	30
1.4.4 Deposito Valori	30
1.4.5 Acconciatore	30
1.4.6 Punti ristoro	30
1.4.7 Servizio pulizie locali e stanze di degenza	31
1.4.8 Trasporto	31

2. Attività ambulatoriale	32
2.1 Tipologia delle prestazioni	32
2.2 Modalità di accesso	34
2.3 Ritiro referti	35
3. Attività di degenza	36
3.1 Tipologia dei ricoveri	36
3.1.1 Ricovero nell'Unità Operativa di Psichiatria	36
3.1.2 Ricovero nell'Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite	38
3.1.3 Ricovero nell'Unità Operativa di Neuroriabilitazione cod. 75	39
3.2 Consenso informato	40
3.3 Cosa portare per il ricovero	41
3.4 Orario di visita ai degenti	42
3.5 Attività assistenziali durante il ricovero	44
3.6 La dimissione	51
3.7 Rilascio della documentazione clinica	52
3.8 Servizi comuni ai Reparti di degenza	53
3.8.1 Laboratorio Analisi	53
3.8.2 Servizio di Radiologia	53
3.8.3 Servizio di Elettroencefalografia	54
3.8.4 Servizio Farmaceutico	54
3.8.5 Sperimentazione clinica	54
3.8.6 Ospedale senza dolore	55
Sezione terza	56
Standard di qualità e programmi	
1. Campi d'azione, obiettivi ed indicatori	57
2. Sicurezza antincendio	63
3. Gestione del rischio clinico	64
Sezione Quarta	66
Meccanismi di tutela e verifica	
1. Indagini sulla soddisfazione degli utenti	67
2. Segnalazioni e reclami	67
Allegati	69

Modulo

69

Reclami Suggerimenti

Io Sottoscritto/a, _____, residente a _____

in Via _____, telefono _____

in qualità di:

ospite familiare visitatore altro

segnalo quanto segue

Autorizzo, con la sottoscrizione del presente modulo, la Casa di Cura "Villa Verde – Prof. Dott. G. Verrienti" s.r.l., ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo GDPR 2016/679 del 27.04.2016, al trattamento dei dati personali da me forniti.

Data _____ (Firma leggibile)

Da inviare a mezzo posta all'indirizzo di Via Monteroni 222 - 73100 Lecce o tramite fax al numero 0832 351920 o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@villaverde.lecce.it o di posta certificata: villa.verde@pec.it

segnalazioni o reclami in forma anonima. L'utenza è invitata a segnalare:

- ✓ ogni disservizio, ascrivibile a mancanza di efficacia/efficienza, che abbia limitato o impedito la fruibilità di un servizio;
- ✓ ogni violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione di un servizio sanitario (norme sull'accreditamento, carta dei servizi, doveri e comportamenti del personale, principi deontologici ed etici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie).

Premessa

Egregio Signore, Gentile Signora,

nel salutarLa cordialmente, La invitiamo a consultare con attenzione la Carta dei Servizi della Casa di Cura.

Il documento non vuole rappresentare un formale adempimento normativo contenente notizie di massima, derivanti esclusivamente da un obbligo legislativo, così come previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995. La sua adozione, bensì, Le offre l'opportunità di avere a disposizione uno strumento dal duplice obiettivo: illustrativo e divulgativo dei servizi e delle prestazioni offerti dalla Casa di Cura, e, prioritariamente, di controllo e verifica della qualità degli stessi.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Casa di Cura si propone di avviare un dialogo con Lei, in qualità di cittadino/utente, coinvolgendoLa in un processo innovativo volto a promuovere l'informazione e la partecipazione da parte Sua.

Il nostro intento, infatti, è quello di fornire indicazioni quanto mai chiare ed esaustive, che L'aiutino non solo ad orientarsi e a rendere più agevole il Suo soggiorno nella nostra struttura, ma Le illustrino anche i Suoi diritti e doveri, i comportamenti da osservare e le modalità in cui si svolgono le varie attività assistenziali.

Certi della Sua preziosa collaborazione, La invitiamo a voler segnalare eventuali valutazioni, critiche, proposte che riterremo preziose al fine dell'ottimizza-

zione della qualità del servizio, nell'ottica di una politica di innovazione e miglioramento continui.

Ringraziando Lei ed il Suo Medico per la fiducia accordataci, Le assicuriamo l'impegno da parte di tutti gli Operatori e la nostra piena disponibilità.

Vogliamo, da ultimo, informarLa che il presente documento viene sottoposto a verifiche almeno una volta l'anno e a revisioni ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità, approvate dagli organi di gestione della Casa di Cura. **Le notizie contenute in questo opuscolo sono aggiornate a gennaio 2023 ed al momento in cui ci legge potrebbero aver subito delle variazioni, non esiti, pertanto, a contattarci ai numeri di seguito indicati per ricevere i ragguagli di cui necessita.**

Con l'augurio di una permanenza serena

La Direzione

1. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

L'utenza è coinvolta nel processo di miglioramento della qualità attraverso la compilazione di un questionario sulla soddisfazione che permette di esprimere il livello di gradimento e di segnalare eventuali proposte tese all'evoluzione dei servizi erogati.



Il questionario, da compilarsi in forma anonima, è consegnato al momento dell'accesso nella struttura e deve essere depositato nell'apposito contenitore posto presso l'accettazione.

La Casa di Cura si impegna ad effettuare almeno una volta ogni sei mesi un'analisi sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati.

2. Segnalazioni e reclami

La Casa di Cura garantisce la tutela dell'utenza offrendo l'opportunità di segnalare eventuali proprie opinioni o disservizi occorsi durante la permanenza nella struttura.



Tali segnalazioni possono essere effettuate di persona o per iscritto agli indirizzi indicati nelle pagine precedenti, utilizzando l'apposito modulo (allegato) o in carta libera.

La Direzione si impegna a fornire una risposta immediata alle segnalazioni di rapida soluzione; negli altri casi verrà avviata un'indagine interna, al termine della quale verrà, comunque, dato esito per iscritto.

A tale scopo, si invita l'utenza a non inviare

Sezione
Quarta

**MECCANISMI DI TUTELA
E VERIFICA**

Sezione
Prima

**PRESENTAZIONE DELLA
CASA DI CURA E PRINCIPI**

1. Il contesto territoriale

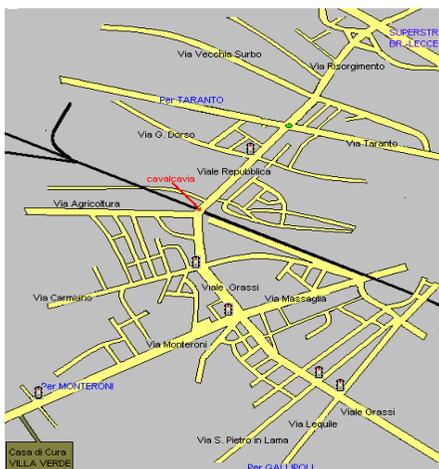
La Casa di Cura sorge a Lecce, in Via Monteroni 222. E' facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e privati percorrendo la via che da Lecce conduce a Monteroni.

Autobus: linea S13 (fermata di fronte all'ingresso della Casa di Cura); consultare <http://www.sgmlecce.it/orari-linee>.

Auto: Arrivando a Lecce dalla Superstrada da Brindisi occorre seguire le indicazioni per la Tangenziale Ovest – Gallipoli e procedere fino allo svincolo Monteroni – Arnesano. Alla rotatoria proseguire in direzione Lecce, a meno di 1 Km, a destra, si trova l'ingresso della Casa di Cura.

Arrivando da Taranto (Via Campi) occorre seguire le indicazioni per Gallipoli. Una volta oltrepassato il cavalcavia di Viale della Repubblica, al secondo semaforo occorre svoltare a destra e percorrere via Monteroni per circa 800 metri prima di trovare, alla propria sinistra, l'ingresso della Casa di Cura.

Per chi proviene da Sud è consigliabile immettersi sulla



etici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie).

In particolare, l'attività si concretizza:

- ✓ nell'identificare i rischi di incidenti che possono provocare danni ai pazienti;
- ✓ nell'effettuare un'analisi ed una valutazione dei rischi con l'obiettivo di identificare gli ambiti di maggiore criticità e la tipologia di errori che si verificano con maggiore frequenza;
- ✓ nell'adottare opportunamente le più adeguate misure di prevenzione.

3. Gestione del rischio clinico

Nell'ambito dei propri servizi, la Casa di Cura è attiva nel processo di identificazione delle condizioni di pericolo in cui possono incorrere gli operatori della sanità quando operano nei confronti degli utenti.

La Gestione del Rischio Clinico risulta, quindi, di fondamentale importanza nella prevenzione degli incidenti. L'orientamento della Casa di Cura si basa sul monitoraggio costante degli "eventi sentinella" nei percorsi di cura, il cui verificarsi è indice del malfunzionamento del sistema con ripercussioni sulla salute degli utenti e, conseguentemente, sull'immagine della struttura. L'opportunità di segnalare eventuali proprie opinioni o disservizi occorsi durante la permanenza nella struttura.

Tali segnalazioni possono essere effettuate di persona o per iscritto agli indirizzi indicati nelle pagine precedenti, utilizzando l'apposito modulo (allegato) o in carta libera.

La Direzione si impegna a fornire una risposta immediata alle segnalazioni di rapida soluzione; negli altri casi verrà avviata un'indagine interna, al termine della quale verrà, comunque, dato esito per iscritto.

A tale scopo, si invita l'utenza a non inviare segnalazioni o reclami in forma anonima.

L'utenza è invitata a segnalare:

- ✓ ogni disservizio, ascrivibile a mancanza di efficacia/efficienza, che abbia limitato o impedito la fruibilità di un servizio;
- ✓ ogni violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione di un servizio sanitario (norme sull'accreditamento, carta dei servizi, doveri e comportamenti del personale, principi deontologici ed

Tangenziale Ovest, svincolo Monteroni – Arnesano. Alla rotatoria proseguire in direzione Lecce, a meno di 1 Km, a destra, si trova l'ingresso della Casa di Cura.

2. La struttura

La struttura, il cui nucleo originario risale al 1958, è situata in un vasto parco di circa tre ettari con ampi parcheggi ed un giardino interno attrezzato per lo svago degli ospiti.

L'immobile è strutturato su tre piani, più seminterrato, ed è così organizzato:

Seminterrato

Locali tecnologici

Piano Terra

Accettazione

Ufficio Prenotazioni

Amministrazione

Direzione Sanitaria

Studi Medici



Archivio
 Poliambulatori
 Sale di attesa
 Ascensori per utenti e
 Montalettighe
 Distributori bevande
 Cucina
 Laboratorio Analisi
 Servizio di Diagnostica per Immagini

Primo Piano

Unità Operativa di Psichiatria
 Distributori bevande

Secondo Piano

Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi
 Cerebrolesioni Acquisite
 Unità Operativa di Neuroriabilitazione (cod. 75)
 Distributori bevande

Terzo Piano

Farmacia
 Magazzini di approvvigionamento

La struttura sanitaria è gestita dalla società a responsabilità limitata denominata “Casa di Cura Villa Verde-Prof. Dott. G. Verrienti” con capitale sociale interamente detenuto da componenti della Famiglia Verrienti.

L’Amministrazione è curata da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e da due Consiglieri Delegati di cui uno con funzioni di Vice Presidente.

Il controllo interno è esercitato da apposito Collegio Sindacale secondo le vigenti norme del codice civile.

Le funzioni igienico-organizzative sono svolte da un Dirigente Medico Direttore Sanitario munito di tutti i

2. Sicurezza antincendio

Il personale della Casa di Cura, come previsto dal D. Lgs. 81/08 in materia di sicurezza sul lavoro, è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dell’utenza, mettendo in atto il piano di emergenza e di evacuazione predisposto in caso di necessità.



Negli ambienti della Casa di Cura sono esposte le norme antincendio da adottare all’occorrenza.

Tutti i locali sono dotati di un sistema antincendio con rilevatori di fumo.

I percorsi di emergenza sono interrotti da porte taglia fuoco.

Estintori ed idranti sono segnalati da appositi cartelli indicatori.

Le uscite di emergenza sono segnalate da luci di emergenza.

In caso di situazioni a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) occorre osservare i comportamenti e le raccomandazioni esposte nei locali della Casa di Cura ed in particolare:

- ✓ evitare ogni condizione di panico;
- ✓ avvertire il personale, se non vi è già un allarme in atto;
- ✓ affidarsi ed attenersi scrupolosamente alle direttive impartite dal personale;
- ✓ non utilizzare gli ascensori e scendere per le scale;
- ✓ i degenti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

Professionalità e tecnologie	
INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Dotazione organica e qualifica del personale per l'attività di Alta Specialità	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa vigente</i>
Selezione del personale	<i>Superamento di selezione attraverso colloquio e valutazione pratica durante periodo di affiancamento</i>
Aggiornamento del personale	<i>Requisiti minimi previsti dalla formazione ECM</i>
Sicurezza della struttura	<i>Controlli periodici su edificio, attrezzature ed impianti tecnologici.</i>
Sicurezza	<i>Presenza nelle 24 ore di personale addestrato componente la squadra di emergenza</i>

requisiti di legge.

3. Risorse Umane

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo nella Casa di Cura è specializzato, ognuno per le proprie specifiche competenze, secondo le previsioni del relativo profilo professionale. L'organico è costituito da medici specialisti, biologi, psicologi, infermieri, assistenti sociali, fisioterapisti, logopedisti, tecnici (di laboratorio analisi, di neurofisiopatologia, di radiologia), animatori, personale tecnico addetto all'assistenza, addetti al centralino, addetti alla ristorazione, ausiliari.

4. Per contattarci

La Casa di Cura è contattabile nelle modalità appresso indicate.

⇒ Scrivendo a:

✉ **Casa di Cura "Villa Verde" Via Monteroni 222 - 73100 Lecce**

⇒ Telefonando ai numeri:

☎ **0832 224111—0832 224141** (Centralino e fax)

☎ **0832 224152** (Ufficio prenotazioni)

⇒ Attraverso e-mail all'indirizzo di posta elettronica:

✉ **info@villaverde.lecce.it**

all'indirizzo di posta certificata:

✉ **villa.verde@pec.it**

Tutte le informazioni sono, inoltre, disponibili sul sito

web:

 www.villaverde.lecce.it

5. Passato, presente

La Casa di Cura “Villa Verde – Prof. Dott. G. Verrienti” ha iniziato la propria attività nel 1958 grazie all’opera dell’Illustre neuropsichiatra Prof. Dott. Giovanni Verrienti che l’ha diretta fino al 1992, epoca in cui la gestione sanitaria ed amministrativa sono state assunte rispettivamente dal figlio Pasquale e dalla figlia Chiara.

Il nucleo iniziale ad indirizzo prettamente neuropsichiatrico, per il trattamento di esperienze acute, era dotato di 50 posti letto, convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale. Negli anni ha rappresentato un punto di riferimento per l’utenza e per la formazione di giovani neuropsichiatri non solo in ambito provinciale ma per l’intera regione.

Nel processo clinico, diagnostico e terapeutico la Clinica si è impegnata quotidianamente con persone, spazi, tempi e tecnologie, allo scopo di restituire i pazienti alla famiglia ed al territorio dopo aver riacquisito in modo sufficientemente accettabile una dimensione corporea, spaziale e temporale. Ed è proprio in tale contesto che, nel tempo, la Casa di Cura ha ampliato i propri ambiti operativi aprendo ad attività ambulatoriali, per consentire così di usufruire di una continuità terapeutica anche dopo il ricovero.

Su impulso della famiglia Verrienti, nel 1998 la Casa di Cura si è arricchita di un Reparto di Alta Specialità di Terapia Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite, e successivamente nel luglio 2012 di un Reparto di Neuroriabilitazione cod. 75, accreditati con il SSN, volti

Rispetto del tempo dell’utente	
INDICATORI DI QUALITA’	STANDARD DI QUALITA’
Giorni che intercorrono mediamente tra la prenotazione ed il ricovero nel Reparto di Psichiatria	<i>3 giorni</i>
Giorni che intercorrono mediamente tra la prenotazione ed il ricovero nel Reparto di T.I.G.C.A. e Neuroriabilitazione cod. 75	<i>15 giorni</i>
Giorni necessari per ricevere copia cartella clinica, dalla data della richiesta	<i>15 giorni lavorativi</i>
Tempi di attesa per visite specialistiche psichiatriche	<i>3 giorni</i>
Tempi di attesa per prestazioni elettroencefalografiche	<i>15/60 giorni</i>
Tempi di attesa per l’espletamento della visita rispetto all’orario della prenotazione	<i>Dall’orario di arrivo all’espletamento della visita, trascorrono mediamente 10 minuti.</i>
Tempi di consegna dei referti	<i>Per le prestazioni ambulatoriali, in assenza di impedimenti di carattere amministrativo, il referto viene consegnato al termine della prestazione</i>

Accesso ai servizi	
INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Facilità di accesso	<i>Assenza di barriere architettoniche e facilità di individuazione degli ambulatori e dei servizi</i>
Semplicità di procedura di prenotazione e pagamento ticket	<i>Possibilità di prenotare anche telefonicamente/online e possibilità di effettuare le due operazioni presso la stessa postazione</i>
Informazioni durante il ricovero	<i>Disponibilità da parte dei Sanitari a fornire informazioni dettagliate sullo stato di salute, sul decorso della malattia, sulle terapie praticate. Informativa e richiesta di consenso prima di ogni trattamento.</i>
Documentazione alla dimissione	<i>Alla dimissione viene consegnata al paziente documentazione a firma del sanitario di reparto contenente informazioni sul ricovero, sulle terapie e le indagini effettuate e prescrizioni cui attenersi.</i>
Indagine sulla soddisfazione dell'utenza	<i>Predisposizione di un questionario, consegnato durante la permanenza, per esprimere il livello di gradimento</i>

all'assistenza di soggetti affetti da gravi cerebrolesioni acquisite. Anche in questa dimensione il progetto terapeutico viene avviato per restituire al soggetto quella dimensione integrata che fa dell'individuo una persona unica ed irripetibile, in un contesto in cui il trauma rappresenta solo una tappa di un percorso di vita.

..... futuro

Nel frattempo la Casa di Cura è stata totalmente ridisegnata. Sono stati eseguiti lavori di radicale ristrutturazione, adeguando a norma tutti gli ambienti, gli impianti ed i servizi.

Gli atti di programmazione regionale hanno riconfigurato la dotazione dei posti letto stabilendo la seguente nuova organizzazione delle Unità di Degenza previste per la Casa di Cura:

- ✓Unità Operativa di Psichiatria, dotata di 16 posti letto;
- ✓Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite, dotata di 15 posti letto;
- ✓Unità Operativa di Neuroriabilitazione (codice 75), dotata di 15 posti letto.



6. Missione ed obiettivi

La Casa di Cura è una struttura privata istituzionalmente accreditata.

I fini istituzionali sono quelli di fornire prestazioni sanitarie sia ambulatoriali (in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o in libera professione), che in regime di ricovero per la diagnosi e la cura di malattie psichiatriche, neurologiche e l'alta specialità per neuro-riabilitazione di gravi cerebrolesioni acquisite con annessa Terapia Intensiva.

L'obiettivo primario che ispira l'agire di tutti gli operatori della Casa di Cura è costituito dalla *centralità del paziente*. Tutte le risorse interne (strutturali, tecnologiche e professionali) sono impegnate per la soluzione dei problemi di salute degli utenti, garantendo loro una informazione corretta sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sulle prestazioni diagnostiche, sugli interventi terapeutici e riabilitativi necessari. I servizi sanitari sono erogati tenendo in particolare considerazione i bisogni clinici e psicologici, mediante l'adozione di tutte le tecniche terapeutiche, farmacologiche, strumentali e psicologiche più aggiornate.

La Direzione nelle proprie strategie gestionali ed operative si ispira a criteri di efficienza ed efficacia in vista dell'ottimizzazione delle risorse, attraverso un regolare adeguamento tecnologico e strutturale, un continuo aggiornamento professionale del personale che opera all'interno della Casa di Cura, tenendo in debita considerazione le esigenze e le richieste del territorio.

Informazione all'utenza	
INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Facilità ad ottenere informazioni	<i>Presenza quotidiana di un addetto al centralino preposto a fornire informazioni di carattere generale E pannelli bilingue che indicano l'ubicazione dei vari servizi</i>
Informazioni sulle prestazioni	<i>All'ingresso e nelle sale d'attesa è distribuita la Carta dei Servizi</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è facilmente identificabile dal cartellino esposto sulla divisa.</i>
Riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dei pazienti	<i>E' assicurata dalle procedure relative alla tutela della privacy previste dalla legge.</i>

Rispetto della dignità della persona	
INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Frequenza della pulizia degli ambienti di degenza e dei servizi	<i>Almeno due volte al giorno</i>
Comfort nelle stanze di degenza	<i>Impianto di climatizzazione, servizi igienici, dispositivo di chiamata, luce individuale, guardaroba personale</i>

ti degli **indicatori di qualità**, controllati costantemente, che forniscono informazioni su quanto un determinato servizio si discosti dallo status ritenuto qualitativamente ottimale, stabilito in precedenza.

La valutazione dei dati ottenuta consente di apportare le dovute correzioni e migliorie. Tale procedura di controllo e verifica coinvolge non solo valutazioni riferite ai tempi d'attesa, ai reclami, ma molte altre valutazioni riguardanti il controllo delle attrezzature, la formazione del personale e quant'altro contribuisca a creare un prodotto di qualità..

La Casa di Cura, nello specifico, si propone di:

- ✓ effettuare un monitoraggio costante del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti, attraverso l'elaborazione semestrale dei dati ottenuti e loro diffusione (obiettivo del prossimo triennio è mantenere tale attività e raggiungere un risultato di valutazioni positive per tutte le voci contenute pari all'80%);
- ✓ rendere accessibili le informazioni, anche in orari di chiusura degli uffici, attraverso il sito internet;
- ✓ ridurre le liste d'attesa per le prestazioni ambulatoriali, attraverso la riorganizzazione del servizio ed il potenziamento dell'attività intramoenia;
- ✓ eliminare le barriere linguistiche che potrebbero precludere la fruizione dei servizi ad alcune fasce di utenza con la predisposizione di interventi volti a facilitare la comunicazione.

7. Principi Fondamentali

In particolare, tutta l'azione della Casa di Cura nell'erogazione dei servizi si ispira ai principi sanciti nel D.P.C.M. del maggio 1995:

❖ Eguaglianza

Ogni cittadino che si rivolge alla Casa di Cura, a salvaguardia della sua dignità personale, ha diritto di ricevere le cure mediche più idonee ed in nessun caso possono essere esercitate nei suoi confronti azioni discriminatorie imputabili a sesso, età, razza, credo politico o religioso, condizione sociale.

❖ Imparzialità

Professionalità, obiettività, imparzialità e giustizia sono alla base dell'agire degli operatori: a tutti gli utenti devono essere garantite le medesime condizioni di accesso e di fruizione dei servizi.

❖ Continuità

L'erogazione dei servizi deve avvenire senza interruzione con continuità e regolarità, secondo quanto sancito dalla legge e quanto stabilito dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria. Un'eventuale sospensione temporanea di taluni servizi, motivata da imprescindibili esigenze, verrà attuata cercando di contenere per quanto possibile i disagi arrecati all'utenza, dandone preventiva comunicazione agli organi competenti ed indirizzando l'utenza verso altre strutture in grado di fornire la medesima prestazione.

❖ Diritto di scelta

In conformità alla normativa vigente, nell'ambito della

propria organizzazione, la Casa di Cura tutela il diritto di scelta del cittadino in ogni fase del suo percorso terapeutico, sia per ciò che concerne la possibilità di scegliere il sanitario a cui rivolgersi per l'esecuzione della prestazione, sia per ciò che attiene la facoltà di adesione alle scelte terapeutiche proposte.

❖ **Partecipazione**

L'utente, secondo le modalità previste dalla legge, ha diritto a ricevere un'informazione precisa ed esauriente. Attraverso gli strumenti messi a sua disposizione può esprimere il proprio giudizio sulla qualità delle prestazioni e può formulare reclami, suggerimenti al fine di rendere il servizio più consono alle esigenze di quanti si rivolgono alla struttura. Tali segnalazioni possono pervenire in forma diretta o attraverso l'ausilio di Associazioni di Volontariato o di Tutela dei Diritti del Cittadino.

❖ **Efficienza ed efficacia**

La Casa di Cura con l'adozione di strumenti di pianificazione e controllo gestionale vigila sulla capacità dei propri collaboratori di agire affinché servizi e prestazioni siano forniti attraverso un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standards di qualità. Il personale è, infatti, consapevole che l'adozione di misure appropriate e personalizzate a soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cliente, evitando sprechi, produce risultati in termini non solo di gradimento dell'utenza, ma anche di gratificazione personale.

1. Campi d'azione, obiettivi ed indicatori

La Casa di Cura è impegnata in un regolare processo finalizzato al raggiungimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato.

Per tale ragione, conformemente a quanto previsto dal D.P.C.M. del 19 maggio 1995, la Direzione ha definito degli standard di qualità che coinvolgono ciascuna delle proprie attività ed ha adottato un sistema di indicatori per ogni funzione per la valutazione del livello della qualità delle prestazioni, orientato a:

- ✓ ottimizzare i servizi;
- ✓ valutare il grado di soddisfazione delle esigenze dell'utenza;
- ✓ potenziare le risorse interne.

Obiettivi principali sono:

- ✓ rispetto degli impegni assunti con l'utenza;
- ✓ raggiungimento di un elevato livello di soddisfazione dell'utenza, limitando l'inoltro di reclami e tenendo in considerazione i suggerimenti;
- ✓ soddisfazione degli operatori, presupposto per un servizio di qualità che prevede il loro coinvolgimento diretto;
- ✓ controllo e verifica interna periodica del sistema di qualità.

La Casa di Cura è dotata di un Servizio Qualità di cui fanno parte i responsabili dei vari servizi che forniscono il proprio contributo in termini di esperienze, valutazioni e proposte, al fine di programmare e monitorare le attività. Per ogni servizio, pertanto, sono individua

8. Indicazioni di comportamento per l'utenza

Il rispetto di elementari norme di comportamento consente al personale di svolgere la propria attività in un clima di collaborazione e rispetto reciproco con l'utenza.

8.1 Doveri dell'utenza

☞ Il cittadino accedendo alla Casa di Cura è tenuto ad assumere un comportamento corretto, improntato all'osservanza delle norme di civile convivenza, nel rispetto delle persone ricoverate e del Personale che presta la propria opera.

☞ Il cittadino è invitato al rispetto dei locali della Casa di Cura nonché degli arredi e delle attrezzature che ivi si trovano.

☞ Il cittadino deve rispettare scrupolosamente gli orari di visita ai degenti per non ostacolare le attività assistenziali e terapeutiche e per favorire la tranquillità dei degenti. E' sconsigliata la presenza di più di due visitatori per paziente.

☞ Il permesso di visita al di fuori dell'orario stabilito, motivato da particolari esigenze, dovrà essere autorizzato dai sanitari del Reparto e potrà essere concesso ad un solo familiare.

☞ Per motivi di sicurezza ed igienico-sanitari non è consentito l'accesso ai Reparti ai minori di 12 anni di età.

☞ E' fatto divieto di fumare al di fuori dei locali appositamente adibiti. L'osservanza di tale disposizione è sancita tra l'altro dalla legge n. 3 del 16.01.2003 che

Sezione

Terza

**STANDARD DI QUALITA' E
PROGRAMMI**

stabilisce le relative sanzioni in caso di inadempienza.

☞ All'interno della Casa di Cura è, inoltre, sconsigliato l'uso dei cellulari al fine di evitare possibili interferenze con apparecchiature elettromedicali.

☞ E' consigliabile che il degente durante il ricovero non detenga oggetti di valore o denaro; la Casa di Cura non risponde dell'eventuale perdita o sottrazione.

☞ L'utente ricoverato non può allontanarsi dal proprio Reparto senza averne dato preventivamente comunicazione al personale in servizio. In casi di estrema necessità, ai pazienti degenti solo se accompagnati da un familiare, il sanitario potrà concedere brevi permessi per lasciare la Casa di Cura .

☞ Per motivi di carattere igienico-sanitario è vietato introdurre in Reparto cibi, bevande, farmaci o oggetti che possano essere di nocumento. Il personale in servizio è autorizzato a vigilare sul rispetto di tali indicazioni.

☞ L'utente che accede alla Casa di Cura per eseguire una prestazione sanitaria è invitato a rispettare l'orario indicatogli al momento della prenotazione.

☞ E' dovere dell'utente comunicare all'ufficio preposto la propria intenzione di rinunciare all'esecuzione di una prestazione sanitaria, o l'eventuale ritardo, agevolando in tal modo altri utenti in attesa. La Casa di Cura non garantisce l'esecuzione della prestazione al l'utente che si presenti in ritardo senza averne dato comunicazione.

3.8.6 Ospedale senza dolore

Il progetto, vede coinvolti, in special modo i medici anestesisti rianimatori, in un programma di sensibilizzazione di tutto il personale addetto all'assistenza volto a valutare il fenomeno del dolore, attraverso una misurazione sistematica al fine di predisporre idonee trattamenti.

3.8.7 Camera mortuaria

Situata in locali posti sul retro della struttura, ospita, qualora i familiari lo desiderino, la salma del paziente defunto, mettendo a disposizione, sempre a richiesta, il sacerdote che collabora con la Casa di Cura.

3.8.3 Servizio di Elettroencefalografia

In sinergia con i sanitari dei Reparti, il servizio offre un apporto strumentale alla valutazione clinica delle patologie neurologiche attraverso l'esecuzione di elettroencefalogrammi, elettromiografie, potenziali evocati..



3.8.4 Servizio Farmaceutico

Interno alla Casa di Cura, gestisce e garantisce la fornitura di farmaci e presidi ai pazienti ricoverati, disponendo di appositi locali ed attrezzature a norma per l'idonea conservazione.

3.8.5 Sperimentazione clinica

La Casa di Cura è impegnata in un'attività di ricerca nel settore della sperimentazione clinica, strettamente connessa all'attività assistenziale. Tutte le attività di sperimentazione clinica svolte in clinica hanno l'approvazione del Ministero della Salute. Qualsiasi tipo di attività di sperimentazione viene eseguito previo consenso informato del Paziente o dell'avente titolo.

8.2 Diritti dell'utenza

- ☞ Nel rispetto della dignità personale, il paziente ha diritto a ricevere le cure più appropriate in relazione al proprio stato di salute.
- ☞ L'utente ha diritto di ricevere informazioni corrette sulle caratteristiche della struttura, sulle prestazioni e sui servizi da questa erogati e sulle modalità di erogazione.
- ☞ L'utente ha diritto alla riservatezza sia durante l'esecuzione di una prestazione sanitaria, che durante il periodo di degenza.
- ☞ L'utente ha diritto a che la prestazione venga erogata in ambienti sicuri e puliti, nei tempi stabiliti evitando ritardi rispetto all'orario indicato all'atto della prenotazione.
- ☞ L'utente ha diritto ad essere informato in maniera chiara e comprensibile, dal sanitario che lo ha in cura, sulla patologia da cui è affetto, sul decorso, sulla prognosi, sull'opportunità di eseguire determinati esami o terapie farmacologiche, sulle possibili scelte alternative anche se non eseguibili presso la Casa di Cura, sugli eventuali rischi o disagi che potrebbero derivarne, in modo da fornire un'adesione consapevole al trattamento, salvo i casi d'emergenza. Qualora il Medico ravvisi l'inopportunità di un'informazione diretta o il paziente non sia in grado di autodeterminarsi, le notizie saranno fornite ai familiari o agli esercenti la tutela.
- ☞ L'utente ha diritto ad essere trattato in maniera professionale da parte del Personale che gli si rivolgerà in maniera rispettosa, dandogli del Lei ed individuandolo con il proprio nome e cognome.
- ☞ L'utente ha diritto ad identificare facilmente il

Personale con cui si relaziona, grazie al cartellino identificativo che ogni operatore espone sul proprio abito da lavoro. La categoria di appartenenza del personale addetto all'assistenza è, inoltre, riconoscibile dal colore della divisa:

Personale Medico - camice bianco e divisa verde

Infermieri - divisa bianca con colletto verde;

Fisioterapisti, Logopedisti e Psicologa - divisa bianca con colletto azzurro;

Personale O.S.S. - divisa bianca con colletto amaranto

Assistente sociale: camice bianco e colletto verde .

☞ L'utente ha diritto a che venga tutelata la segretezza dei dati da lui forniti sia nell'espletamento delle pratiche amministrative sia durante gli accertamenti sanitari e la degenza.

☞ L'utente ha diritto a che non vengano diffuse ad altri, se non su sua espressa volontà, notizie inerenti il proprio stato di salute e a che non vengano consegnati referti o altra documentazione sanitaria a soggetti privi di delega. Il Personale non è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute di un paziente ricoverato.

☞ L'utente ha diritto a ricevere un referto della prestazione sanitaria eseguita o, al momento della dimissione, un cartellino o una relazione contenente una sintesi di quanto effettuato durante il ricovero e le indicazioni da seguire a domicilio.

☞ L'utente ha diritto di accesso alla documentazione sanitaria che lo riguarda ed in tale iter ha diritto alla semplificazione amministrativa, avvalendosi anche della possibilità di esibire autocertificazioni o dichiarazioni sostitutive.

☞ L'utente ha diritto di proporre suggerimenti o

3.8 Servizi comuni ai Reparti di degenza

3.8.1 Laboratorio Analisi

La Casa di Cura è dotata di un laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologia ad uso esclusivo dei pazienti ricoverati per l'effettuazione di tutti i principali esami necessari.



3.8.2 Servizio di Radiologia

L'area di diagnostica per immagini, aperta anche al pubblico per prestazioni specialistiche a pagamento, dispone di attrezzature in grado di eseguire indagini radiografiche tradizionali, ecografie, ecocolordoppler e T.A.C.



dimesso volontariamente, anche contro il parere dei sanitari. In tale circostanza firmerà in cartella una dichiarazione che attesti questa decisione.

All'atto della dimissione viene consegnata una relazione sanitaria contenente la diagnosi di dimissione, l'iter diagnostico e terapeutico effettuato durante il ricovero e le indicazioni terapeutiche cui attenersi.

3.7 Rilascio della documentazione clinica

Su richiesta dell'interessato, o degli aventi diritto, la Direzione Sanitaria può rilasciare un certificato che ne attesti la degenza.

Chi ne avesse necessità, a dimissione avvenuta, può richiedere all'accettazione, a sue spese, copia della cartella, che potrà anche essere spedita a domicilio qualora l'interessato non possa farlo di persona o tramite suo delegato. La richiesta verrà soddisfatta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.. Tale termine verrà prorogato di ulteriori 15 giorni per comprovati impedimenti.

Nel caso in cui il paziente dimesso abbia urgente bisogno, per motivati problemi sanitari, di ottenere copia degli esami contenuti in cartella, potrà farne richiesta alla Direzione Sanitaria che provvederà alla fotocopiatura delle parti richieste.

Copia di radiogrammi può essere richiesta, a pagamento, presso gli uffici amministrativi e verrà consegnata entro due giorni lavorativi. Detti esami possono, in alternativa, essere consegnati in visione, previo versamento di una cauzione, che verrà restituita all'atto della riconsegna degli esami.

reclami, in carta semplice o avvalendosi dell'apposita modulistica, alla Direzione Sanitaria che li esaminerà ed informerà sull'esito degli stessi. Segnalazioni verbali possono essere esposte personalmente alla Direzione Sanitaria.



nale. Non sono, pertanto, ammissibili regalie di alcun genere agli operatori. Comportamenti diversi dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i dovuti provvedimenti.

3.6 La dimissione

- Unità Operativa di Psichiatria

Durante il giro visita, viene programmata la dimissione e qualora il degente non sia in grado di farlo autonomamente, il personale provvede ad avvertire i familiari.

Il paziente può richiedere di essere dimesso volontariamente, anche contro il parere dei sanitari. In tale circostanza firmerà in cartella una dichiarazione che attesti questa decisione.

Nell'ipotesi in cui il paziente non intenda proseguire volontariamente il ricovero, ma il sanitario reputi che le sue condizioni cliniche non consentano una gestione a domicilio, verrà coinvolto il Servizio di Igiene Mentale che valuterà se dar luogo a Trattamento Sanitario Obbligatorio con le procedure di legge.

All'atto della dimissione viene consegnato al paziente un cartellino di dimissione contenente la diagnosi, l'iter diagnostico e terapeutico effettuato durante il ricovero e le indicazioni terapeutiche cui attenersi a domicilio.

- Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite e Neuroriabilitazione cod. 75

La dimissione, programmata, è comunicata per tempo al paziente o ai suoi familiari per consentire loro di organizzare il rientro al proprio domicilio o di individuare, in accordo con il distretto della A..S.L. di appartenenza, una struttura idonea al prosieguo delle cure. Il paziente, o un suo familiare, può richiedere di essere



Attività ricreative

Per i pazienti degenti nell'Unità Operativa di Psichiatria, nell'arco della giornata, compatibilmente con gli orari dedicati all'attività assistenziale, vengono svolte da personale specializzato attività ricreative che forniscono all'èquipe la possibilità di osservare i degenti in contesti relazionali diversi. Tale attività si pone l'obiettivo di fornire ai pazienti strumenti adatti a migliorare la libera espressione per relazionarsi con gli altri e vivere l'esperienza di una comunicazione più autentica. A tal fine gli incontri prevedono laboratori manuali con l'esecuzione di lavori di manipolazione con creta, cartapesta, pittura, attività motorie ed espressive, giardinaggio, cineforum.

Tutto il personale della Casa di Cura, ciascuno per il proprio ruolo, è impegnato nell'assistenza all'utenza e nella soddisfazione delle sue richieste. Tutto ciò rientra nei compiti istituzionali di ogni singola figura professio-

1. Servizi generali

1.1 Reception e Centralino

L'accettazione è situata al piano terra, all'ingresso della Casa di Cura, con annessa sala d'attesa e servizi igienici.

Orario Accettazione:
Feriali: 07.00 – 21.00
Festivi: 08.00 – 21.00

Numero telefonico a cui risponde l'operatore:
0832 224111, inoltre fax **0832 224141**.

In linea con la politica attuata dalla Casa di Cura in tema di servizi al cittadino, l'accoglienza rappresenta un valore aggiunto, in considerazione del fatto che particolare attenzione viene rivolta al primo approccio con l'utente sia dal punto di vista della comunicazione che del supporto fornitogli.

Nell'ambito dell'organizzazione della Casa di Cura, il servizio di accettazione esplica un duplice ed importante ruolo:

□ **Front office:** in tale postazione avviene il primo contatto, personale o telefonico, con l'utenza. Obiettivo principale dell'addetto al servizio è l'individuazione dei bisogni del cittadino che accede alla Casa di Cura e la risposta alle sue esigenze, che deve essere fornita con estrema chiarezza e cortesia.

□ **Back office:** tale postazione rappresenta l'anello di congiunzione tra i vari servizi, gli ambulatori, i reparti di degenza e gli uffici amministrativi.

Le modalità operative del personale addetto, la qualità del servizio e quant'altro contribuisce a soddisfare le esigenze dell'utente o ad ottimizzare l'organizzazione interna della struttura vengono stabilite direttamente dalla Direzione.

Al momento dell'arrivo nella Casa di Cura, l'addetto all'accettazione, identificabile dal cartellino sulla divisa di colore blu, provvede a:

- individuare la tipologia di prestazioni richieste dall'utente;
- fornire le giuste indicazioni per raggiungere la sala d'attesa pertinente gli ambulatori, i reparti di degenza o gli uffici amministrativi;
- ottimizzare i tempi, coordinando l'afflusso nei diversi locali al fine di evitare attese ingiustificate;
- comunicare all'utente eventuali imprevisti che dovessero comportare ritardi o rinvii.

Inoltre, l'operatore addetto al servizio accettazione provvede anche a gestire il traffico telefonico e a smistare le chiamate in entrata ed in uscita. Può verificarsi che in situazioni di intenso traffico telefonico, l'attesa si protragga a lungo, in tale circostanza verrà consigliato di lasciare un numero a cui essere richiamati.

Presso tale postazione è possibile inoltrare la richiesta di copia cartella clinica.

Tutte le operazioni di trattamento dei dati personali avvengono nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Struttura, gli orari e le modalità di accesso.

Svolgono un'azione di intermediazione e sostegno laddove emergano difficoltà relazionali tra il paziente ed il suo nucleo familiare; forniscono chiarimenti e supporto sia al paziente che ai suoi familiari nei rapporti con gli enti e le strutture territoriali, favorendo la collaborazione nel caso di richieste di inserimento in strutture protette, case alloggio, comunità riabilitative; reperiscono e promuovono contatti con la rete sociale per il reinserimento del soggetto al rientro nel proprio ambiente di vita.

Servizio di Fisioterapia e Logoterapia

Le attività riabilitative fisioterapiche prevedono l'adozione di tecniche convenzionali e robot assistite, volte al recupero della disabilità attraverso la realizzazione del piano riabilitativo formulato al momento del ricovero e sottoposto a revisione periodica in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi.

L'intervento del logoterapista è finalizzato al monitoraggio della responsività del paziente, delle sue capacità residue o emergenti delle forme di comunicazione possibili e della relazione in genere (riabilitazione di afasia, disartria, disfonia), alla ripresa della nutrizione fisiologica (riabilitazione della disfagia)



assicurata nell'arco delle 24 ore da personale qualificato, coordinato dal rispettivo caposala a cui l'utente può rivolgersi per problematiche di carattere organizzativo oltre che assistenziale.

Le prestazioni erogate dal personale sono di tipo tecnico e relazionale, finalizzate al soddisfacimento dei bisogni in relazione allo stato di salute di ogni singolo paziente. In conseguenza di ciò, la complessità e la frequenza degli interventi possono variare.

In ogni caso, comunque, il personale si impegna a:

- identificare i bisogni assistenziali;
- pianificare un'assistenza di tipo personalizzata;
- attuare gli interventi e valutare la loro efficacia;
- collaborare con il personale medico garantendo l'esecuzione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Servizio di Psicologia

La figura dello psicologo, presente in tutti i reparti, garantisce per i pazienti ricoverati una valutazione psicodiagnostica e neuropsicologica delle condizioni di disagio psicologico, interventi di supporto psicologico attraverso colloqui di sostegno.

Al contempo vengono attuati colloqui di supporto ai familiari e ai care-givers che vivono in particolari situazioni un forte impatto psicologico ed emotivo.

Tale servizio opera, inoltre, attraverso specifiche convenzioni, con varie sedi universitarie per la formazione di psicologi tirocinanti.

Servizio di Assistenza Sociale

Le assistenti sociali, in servizio tutte le mattine e due pomeriggi a settimana, partecipano all'accoglienza del paziente e dei familiari per illustrare le regole della

1.2 Ufficio Prenotazioni

L'Ufficio Prenotazioni è situato nell'area della reception.

Numero telefonico: **0832 224152**;

e-mail: **ufficioprenotazioni@villaverde.lecce.it**

La prenotazione oltre che telefonicamente può essere effettuata recandosi personalmente presso l'ufficio, o presso le sedi o Centralino CUP della ASL o presso le Farmacie convenzionate. Inoltre la richiesta può pervenire attraverso apposito form del sito della Struttura o attraverso i servizi on line di Puglia Salute.

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Nell'orario pomeridiano le prenotazioni possono essere effettuate anche dall'Operatore del Centralino

Gli addetti all'ufficio prenotazioni, identificabili dal cartellino sulla divisa di colore blu, provvedono a:

- fornire informazioni dettagliate su:
 - prestazioni specialistiche eseguibili presso la Casa di Cura;
 - nominativi degli specialisti che eseguono la visita o la prestazione sanitaria;
 - esenzioni e tariffe;
 - tempi di attesa per ogni singola prestazione sanitaria;
 - su eventuali indicazioni a cui attenersi prima dell'esecuzione di una prestazione sanitaria.

- prenotare visite specialistiche e prestazioni sanitarie ambulatoriali, erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o effettuate dai sanitari in regime libero-professionale.
- richiedere, in caso di chiusura degli uffici amministrativi, il pagamento ed effettuare l'incasso del ticket o del costo relativo alle prestazioni sanitarie effettuate, provvedendo all'emissione di fattura computerizzata.

Tutte le operazioni necessarie ad acquisire dati personali per procedere alla registrazione della prenotazione vengono svolte nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Prima di procedere all'effettuazione della prenotazione occorre munirsi della formale prescrizione del Medico di Medicina Generale o dello specialista di struttura pubblica. Si raccomanda di chiedere sempre al medico prescrittore l'esatta compilazione dell'impegnativa con l'indicazione completa dei dati anagrafici, codice fiscale, quesito diagnostico, codice di esenzione.

L'incompleta o inesatta compilazione della richiesta può comportare la non esecuzione della prestazione sanitaria per cause non imputabili all'organizzazione della Casa di Cura.

- ◆ meccanica e dalla tracheostomia;
- ◆ cutanea, allo scopo di prevenire o guarire, laddove presenti, le piaghe cutanee;
- ◆ dell'alimentazione, allo scopo di favorire il ripristino dell'alimentazione per bocca;
- ◆ della coscienza e della relazione con l'ambiente, volta a valutare, anche con l'ausilio di indagini strumentali e neuropsicologiche, lo stato di vigilanza e le capacità del paziente;
- ◆ motoria, volta al recupero, dapprima attraverso programmi di fisiochinesiterapia passiva poi attiva, dell'autonomia funzionale;
- ◆ della comunicazione verbale, volta, attraverso l'apporto logoterapico, al recupero della comunicazione verbale o, comunque, ad instaurare, con l'adozione di gesti convenzionali, una comunicazione non verbale.

Gruppo formativo/informativo con i familiari

Tutti i giovedì pomeriggio dalle ore 15:30, ha luogo un incontro tra lo psicologo del reparto con quanti tra i familiari intendano partecipare.

Scopo degli incontri è affrontare e discutere tematiche di carattere generale inerenti la conoscenza delle patologie in questione e le loro complicità; l'approccio al paziente e la sua gestione nell'ambito dell'organizzazione di Reparto; eventuali problematiche insorte nel rapporto con le figure professionali o fra i parenti stessi. Una delle finalità, infatti, di tale iniziativa è la costituzione di un gruppo coeso, che sia in grado di fronteggiare e sostenere i membri che dovessero presentare difficoltà o cedimenti psicologici durante il percorso.

In tutti i Reparti, l'assistenza infermieristica viene

diologo, Fisiatra), personale infermieristico e di assistenza, fisioterapisti, logoterapisti, psicologo ed assistente sociale che collaborano, ognuno per le proprie competenze, al progetto riabilitativo.

E' ormai ampiamente dimostrata l'importanza della tempestività dell'intervento riabilitativo. Un intervento precoce permette di realizzare il contenimento delle disabilità che i soggetti affetti da gravi cerebrolesioni rischiano se non gestiti in maniera precoce ed appropriata.

L'assistenza medica specialistica è garantita dai neurologi, presenti nell'arco delle 12 ore, e dagli anestesisti/rianimatori sempre presenti nell'arco delle 24 ore.

Nelle prime fasi della degenza viene stilato il piano riabilitativo individuale, che si differenzia in considerazione di variabili quali la patologia all'origine del danno, la gravità, ecc. Tale ipotesi valutativa iniziale, nel corso della degenza, con l'apporto di tutti i professionisti, viene periodicamente verificata e rivalutata.

Il piano di trattamento riabilitativo prende in considerazione varie aree di intervento:

- ◆ respiratoria, allo scopo di raggiungere lo svezzamento del paziente dall'eventuale ventilazione



All'atto della prenotazione viene assicurato all'utente il primo appuntamento disponibile, con la possibilità di scelta della fascia oraria più confacente alle sue esigenze.

Il personale raccomanda di portare in visione esami attinenti la patologia per cui si richiede la prestazione, effettuati in precedenza.

In caso di impossibilità a presentarsi all'appuntamento fissato viene richiesto all'utente di comunicare per tempo la disdetta, anche solo telefonicamente al numero dell'accettazione **0832 224111**.

1.3 Uffici Amministrativi

Agli uffici amministrativi, situati al piano terra, compete il controllo tecnico organizzativo, la gestione dei rapporti finanziari con l'utenza, nonché la gestione e la tenuta della documentazione anagrafico/amministrativa degli utenti sia per ciò che attiene le prestazioni sanitarie che i ricoveri.

L'ufficio preposto ai servizi di gestione del personale e di approvvigionamento di beni e servizi riceve fornitori, personale e collaboratori della Casa di Cura nei seguenti orari:

**Mattino: dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 13.30**
**Pomeriggio: lunedì, mercoledì, venerdì
dalle ore 16.00 alle ore 19.30**
Contatti: 0832 224107/224108
E-mail: contabilita@villaverde.lecce.it

Il personale addetto al disbrigo di pratiche burocratico-amministrative inerenti prestazioni sanitarie ambulatoriali o ricoveri riceve l'utenza nei seguenti orari:

Mattino: dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 13.00
sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30
Pomeriggio: tutti i giorni, escluso il sabato ed il mercoledì,
dalle ore 16.00 alle ore 19.30
Contatti: 0832 224102
E-mail: segreteria@villaverde.lecce.it

Presso detto ufficio è possibile:

- ricevere informazioni su esenzioni o tariffe per prestazioni eseguibili non in convenzione;
- effettuare, ove previsto, il pagamento del ticket relativo ad una visita ambulatoriale o prestazione sanitaria resa in regime di convenzione con il S.S.N.;
- effettuare il pagamento di tariffe per prestazioni sanitarie a pagamento;
- effettuare il pagamento di copia di cartella clinica;
- effettuare la richiesta di copia di radiogrammi e provvedere al relativo pagamento;
- ricevere informazioni sull'iter burocratico inerente i ricoveri.

Il pagamento, presso detto ufficio, può avvenire oltre che a mezzo di denaro contante anche attraverso terminale P.O.S. con carte di credito o tessera bancomat.

In caso di particolari urgenti necessità, i pazienti ricoverati possono rivolgersi agli uffici amministrativi per usufruire del servizio telefax o fotocopie o password per usufruire della rete wifi, nonché per ricevere telefax o comunicazioni postali.

viene effettuato il giro visita dell'intera équipe con il Medico Responsabile.

Il momento del primo contatto all'atto dell'ammissione, in psichiatria, rappresenta uno dei momenti fondamentali della presa in carico del paziente. In considerazione di ciò, è prassi che lo specialista che accoglie il paziente all'accettazione coincida con il sanitario che lo accompagna nell'iter diagnostico/terapeutico che caratterizza il ricovero. Conseguentemente, tale figura assume la responsabilità degli interventi diagnostici e terapeutici, che vengono svolti da lui direttamente o, su sua indicazione, dal personale preposto.

Una volta effettuato l'inquadramento diagnostico, il sanitario avvia l'intervento psicofarmacologico che ritiene più appropriato, alla luce anche dell'esame obiettivo generale delle condizioni fisiche, mirato alla risoluzione dell'episodio critico ed alla stabilizzazione della condizione clinica. I protocolli adottati, oltre alla prescrizione di terapia farmacologica e colloqui, prevedono il coinvolgimento degli altri membri dell'équipe.

- Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite e Neuroriabilitazione cod. 75

Nei Reparti opera un team multidisciplinare, composto da medici specialisti (Neurologi, Rianimatori, Car-



Nei Reparti della Casa di Cura

- non è consentito l'accesso in Reparto ai minori di anni 12;
- si raccomanda di non portare dall'esterno cibi, bevande o farmaci senza il consenso del medico;
- per la tranquillità dei degenti, è opportuno che le visite siano brevi e che i visitatori non siano più di due. I visitatori, inoltre, sono invitati a rispettare la quiete del reparto, a non sedersi sui letti, a non fumare all'interno dei locali della Casa di Cura, a non trattenersi in reparto oltre l'orario stabilito;
- l'accesso del Medico di Medicina Generale del paziente, come sancito dal D.P.R. 314/90, è consentito in ciascuna delle fasi caratterizzanti il ricovero, previo accordo con i sanitari del reparto che potranno a loro volta far riferimento a lui per l'acquisizione di notizie in suo possesso;
- durante l'orario di visita i medici presenti sono a disposizione per colloqui con i parenti.

3.5 Attività assistenziali durante il ricovero

- Unità Operativa di Psichiatria

Nel Reparto opera un'equipe multidisciplinare composta da medici specialisti in neuropsichiatria, personale infermieristico e di assistenza, psicologo, assistente sociale, animatori.

Nell'attività di reparto, almeno un medico specialista è presente nell'arco della giornata in ciascuna divisione. Turni di guardia garantiscono la presenza di un medico nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Due volte a settimana, di prassi martedì e venerdì,

1.4 Servizi integrativi

1.4.1 Servizio Pasti

Il servizio, consono al sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (H.A.C.C.P.), prevede la preparazione dei pasti in sede. Il personale, appositamente formato attraverso corsi sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari, si attiene alle indicazioni dei medici dei Reparti e della Direzione Sanitaria. Tutto ciò consente un immediato controllo sulla qualità dei prodotti ed è garanzia per il mantenimento delle qualità organolettiche e nutrizionali dei cibi preparati. Per garantire la massima igiene, i pasti vengono distribuiti in vassoi termici. Il menù varia a seconda delle stagioni, con rotazione mensile.

In presenza di particolari patologie o in considerazione delle condizioni fisiche dei degenti vengono predisposte diete personalizzate.

La distribuzione dei pasti per colazione, pranzo e cena avviene in orari articolati sulla base delle prioritarie esigenze di cura e di riposo degli ospiti ricoverati.

Nel caso sia programmata l'esecuzione di esami che prevedono il digiuno del paziente, il Caposala provvede a darne comunicazione.

1.4.2 Servizio Religioso

Le funzioni religiose, in rito cattolico, vengono celebrate nella Cappella della Casa di Cura tutte le domeniche ed i giorni festivi alle ore 10.00.



Su espressa richiesta, il sacerdote che collabora con la Casa di Cura può celebrare funzioni al di fuori dell'orario istituzionale e fornire assistenza religiosa ai degen-
ti che lo desiderino.

E' disponibile presso la Casa di Cura appositamente Sala multiconfessionale per le pratiche religio-
se di altri culti.

1.4.3 Servizio giornali, riviste e ricariche telefoniche

All'interno della Casa di Cura è organiz-
zato un servizio giornaliero di recapito giorn-
nali, riviste e ricariche telefoniche.

1.4.4 Deposito Valori

La Casa di Cura non risponde della custo-
dia di somme di denaro o oggetti di valore in
possesso dei pazienti ricoverati e consiglia,
pertanto, di ridurli al minimo indispensabile. Qualora
ciò non fosse possibile, in casi di particolare necessità,
il paziente potrà, a richiesta e previa la compilazione di
un'apposita scheda, usufruire della cassaforte della Casa
di Cura.

1.4.5 Acconciatore

L'acconciatore è a disposizione dei degen-
ti due giorni a settimana. A richiesta, inoltrata al
Caposala del Reparto, è possibile usufruire del
servizio parrucchiere.

1.4.6 Punti ristoro

Nella Casa di Cura, ad ogni piano di de-
genza, nella sala d'attesa degli ambulatori ed
all'ingresso posteriore, sono collocati distribu-
tori automatici di bevande calde, acqua, gelati e snack,
gestiti da ditte esterne, responsabili del servizio.

- Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebroslesioni Acquisite e Neuroriabilitazione cod. 75

E' consentito l'ingresso ai visitatori, salvo diverso
parere del medico, nei seguenti orari:

U. O. di Terapia Intensiva per Gravi Cerebroslesioni Acquisite

Mattino:

tutti i giorni dalle ore 13,00 alle ore 14,00
(due familiari per degente, alternativamente)

Pomeriggio:

tutti i giorni dalle ore 16,30 alle ore 18,00
(due familiari per degente, alternativamente)

U. O. di Neuroriabilitazione cod. 75

Mattino:

tutti i giorni dalle ore 13,00 alle ore 14,00
(due familiari per degente, alternativamente)

Pomeriggio:

tutti i giorni dalle ore 17,30 alle ore 19,00
(due familiari per degente, alternativamente)

3.4 Orario di visita ai degenti

- Unità Operativa di Psichiatria

E' consentito l'ingresso ai visitatori, salvo diverso parere del medico, nei seguenti orari:

Mattino:
giovedì e festivi dalle ore 9,30 alle ore 11,30

Pomeriggio:
tutti i giorni dalle ore 16,30 alle ore 18,30

Permessi eccezionali potranno essere concessi in particolari circostanze dai medici di reparto, anche al fine di consentire assistenza al paziente non autosufficiente o per garantire una maggiore compliance terapeutica.

L'ospite può sostare con i visitatori nei locali adibiti e, quando il tempo lo consente, potrà recarsi in giardino.

Solo per brevi periodi e per motivate esigenze, il degente potrà allontanarsi dalla Casa di Cura, accompagnato da un familiare, dopo aver ottenuto il permesso da parte del sanitario e dopo la sottoscrizione dell'apposito modulo.

Il rientro, comunque, non potrà avvenire oltre le ore 21,00. Qualora il degente non dovesse rientrare e non dovesse dare comunicazione alcuna, verrà considerato dimesso dalla struttura nell'orario di uscita.

1.4.7 Servizio pulizie locali e stanze di degenza

Le pulizie dei locali della Casa di Cura, degli ambienti di degenza e degli arredi sono affidate a ditta esterna. Il personale preposto provvede due volte al giorno alla pulizia degli ambienti attenendosi a specifiche istruzioni operative, che prevedono tra l'altro l'utilizzo di materiali monouso, la sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati.

Lo smaltimento dei rifiuti, regolato da apposite istruzioni operative, prevede la raccolta differenziata dei materiali, anche in base al pregresso utilizzo.

1.4.8 Trasporto

Il trasporto per l'accesso alla Casa di Cura e per il ritorno al domicilio, o verso la struttura eventualmente individuata per il proseguo delle cure, è a carico del paziente .

Nell'ipotesi che, durante il periodo di degenza, si renda necessario il trasferimento d'urgenza verso un'altra Struttura, o si ravvisi la necessità di eseguire una consulenza o un'indagine strumentale non eseguibile presso la Casa di Cura, il relativo trasporto del paziente viene effettuato senza oneri a suo carico.



2. Attività ambulatoriale

2.1 Tipologia delle prestazioni

Negli ambulatori della Casa di Cura, situati al piano terra, è possibile eseguire visite e prestazioni sanitarie inerenti le branche di neurologia e psichiatria.

In particolare è possibile eseguire le prestazioni specialistiche riportate nella tabella successiva, contenente anche indicativamente i tempi di esecuzione.

Esame	Durata
Elettromiografia arti superiori o inferiori	30 minuti
Elettromiografia quattro arti	1 ora
Elettromiografia e test per spasmofilia	30 minuti
Elettromiografia e test per miastenia ⁽¹⁾	1 ½
Protocollo per sclerosi laterale amiotrofica	2 ore
Elettromiografia del perineo	30 minuti
Elettroencefalogramma (senza EMG)	30 minuti
Potenziali evocati somatosensoriali arti superiori o inferiori	30 minuti
Potenziali evocati somatosensoriali quattro arti	1 ora
Potenziali evocati motori arti superiori o inferiori	30 minuti
Potenziali evocati motori quattro arti	1 ora

genti sia posta in luogo non accessibile ad esterni;

- le cartelle cliniche, in reparto, siano custodite in un carrello chiuso;
- l'accesso alla documentazione sanitaria sia consentito solo al personale autorizzato.

3.3 Cosa portare per il ricovero

• Unità Operativa di Psichiatria

Per il soggiorno in Casa di Cura si consiglia di portare esclusivamente gli effetti personali necessari all'igiene della persona ed abbigliamento da giorno, essendo i degenti impegnati in attività ricreative anche al di fuori del reparto.

Si raccomanda di non tenere con sé oggetti di valore e di trattenere con sé solo il denaro strettamente necessario. In situazioni particolari, questi potranno essere consegnati al Caposala che provvederà affinché vengano custoditi.

• Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebroslesioni Acquisite e Neuroriabilitazione cod. 75

Data la tipologia dei pazienti, si consiglia di rivolgersi al Caposala che darà le opportune indicazioni per ogni singola esigenza.

bilità della Direzione Sanitaria, è gestita e custodita esclusivamente

3.2 Consenso informato e privacy

Il medico, all'accettazione, dopo aver fornito un'esauriente informativa e dopo essersi accertato che questa sia stata compresa dal paziente, chiede di sottoscrivere il consenso, sia per ciò che attiene i trattamenti sanitari che per il trattamento dei dati personali a fini sanitari ed amministrativi.

Per le persone sotto tutela (minori, persone momentaneamente non in grado, persone interdette) il consenso verrà sottoscritto dagli esercenti la tutela.

Per l'esecuzione di particolari procedure diagnostiche o terapeutiche, nel corso della degenza, potrà essere richiesta dal sanitario, previa informazione, la sottoscrizione di una specifica autorizzazione.

Tutti i consensi vengono conservati nella cartella clinica, di cui fanno parte integrante.

Solo il medico può fornire al paziente ed alle persone da lui autorizzate notizie sulle condizioni di salute, sull'iter diagnostico o terapeutico.

Non possono essere richieste informazioni telefoniche.

Durante il ricovero, il paziente, in qualsiasi momento, potrà revocare il proprio consenso.

Le informazioni inerenti lo stato di salute degli utenti ricoverati sono riservate e vincolate al segreto professionale. La privacy viene tutelata prestando attenzione a che:

- la raccolta anamnestica, l'esame obiettivo ed ogni colloquio avvengano in appositi locali in cui venga garantita la riservatezza;
- la lavagna su cui sono registrati i nominativi dei de-

Esame	Durata
P 300	1 ora
N 20	1 ora
Potenziali evocati acustici ⁽²⁾	30 minuti
Potenziali evocati pudendi o sacrali	1 ½
Potenziali evocati visivi (non in convenzione)	1 ora
Elettroretinogramma (non in convenzione)	1 ora
Elettroencefalogramma standard	45 minuti
Elettroencefalogramma in sonno	2 ore
Visita neurologica	30 minuti
Visita psichiatrica	30 minuti

NOTE:

- (1) I pazienti che assumono farmaci per miastenia, su eventuale indicazione medica, devono interrompere il trattamento nei giorni precedenti l'esecuzione dell'esame.
- (2) Potenziali evocati acustici: BAER o BAEP, Potenziali evocati del troncoencefalo, Potenziali evocati del tronco.

N. B.: Nei casi di pazienti che abbiano effettuato trapianto cardiaco, che siano in trattamento farmacologico con anticoagulanti, questo deve essere fatto presente al medico che esegue l'esame.

Sono allo studio le possibilità di offrire un servizio di Terapia Fisica Ambulatoriale, reso dal personale in regime di attività intramoenia, comprendente cicli di rieducazione funzionale ed un Servizio interno di Diagnostica per Immagini presso il quale, a richiesta, possono essere effettuate prestazioni in regime libero-professionale.

2.2 Modalità di accesso

Tutte le prestazioni sanitarie vengono erogate previa prenotazione da effettuarsi telefonicamente o di persona presso l'ufficio preposto. Occorre, pertanto, munirsi della prescrizione del proprio Medico di Medicina Generale o della documentazione specifica nel caso che si tratti di prestazione eseguita per conto di un ente assicurativo o previdenziale.

Nella Casa di Cura non è previsto un Servizio di Pronto Soccorso per visite e prestazioni specialistiche in via di urgenza.

All'atto della prenotazione, oltre alla tipologia della prestazione, verranno richiesti:

- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- indirizzo
- recapito telefonico

Prima dell'esecuzione di una prestazione sanitaria, a seguito dell'informativa ricevuta dal sanitario, l'utente sottoscrive il proprio consenso all'esecuzione ed al trattamento dei dati personali.

◆ Prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

La prestazione è erogata previa esibizione della prescrizione del Medico di Medicina Generale e previo il

in funzione delle condizioni cliniche, dell'età del paziente. La lista di attesa, sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria, è gestita e custodita esclusivamente dal personale medico a cui ci si può rivolgere per ottenere notizie sui tempi di attesa.

Al momento del ricovero, trattandosi di pazienti impossibilitati a farlo personalmente, i familiari dovranno esibire all'ufficio amministrativo preposto la seguente documentazione del paziente:

- 📄 Tessera sanitaria
- 📄 Documento di identità valido

3.1.3 Ricovero nell'Unità Operativa di Neuroriabilitazione cod. 75

Il Reparto, situato al secondo piano della Casa di Cura, è dotato di 15 posti letto destinati ad accogliere pazienti affetti da gravi cerebrolesioni acquisite di varia origine (traumatica, vascolare, infettiva, ecc).

Le stanze sono dotate di impianto di climatizzazione, televisione. Ogni posto è dotato di letto attrezzato per accogliere pazienti con grave disabilità, impianto di erogazione di gas medicali e del vuoto.

Al piano è presente una palestra attrezzata.

L'onere della degenza è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Il ricovero è effettuato previa proposta redatta da Medico Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione.

Il nominativo del paziente viene registrato nell'apposito registro di attesa per il quale viene rispettato il criterio della cronologia della domanda. I tempi di attesa possono variare in funzione delle condizioni cliniche, dell'età del paziente. La lista di attesa, sotto la responsa-

3.1.2 Ricovero nell'Unità Operativa di Terapia Intensiva per Gravi Cerebroslesioni Acquisite

Il Reparto, situato al secondo piano della Casa di Cura, è dotato di 15 posti letto destinati ad accogliere pazienti affetti da gravi cerebroslesioni acquisite di varia origine (traumatica, vascolare, infettiva, ecc).

Le stanze sono dotate di impianto di climatizzazione, televisione. Ogni posto è dotato di letto attrezzato per accogliere pazienti con grave disabilità, impianto di erogazione di gas medicali e del vuoto. I servizi sono attrezzati per pazienti con disabilità.

Il Reparto è dotato di una palestra attrezzata.

L'onere della degenza è a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Le modalità di accesso a tale reparto sono disciplinate da specifiche disposizioni regionali secondo le quali la proposta di ricovero,



formulata attraverso un'apposita scheda informativa, viene inoltrata unicamente dai sanitari delle Divisioni Rianimazione o dalle Terapie Intensive di Reparti di Neurochirurgia, Cardiocirurgia, Neurologia.

Il nominativo viene registrato nell'apposito registro di attesa per il quale viene rispettato il criterio della cronologia della domanda. I tempi di attesa possono variare

pagamento del ticket, ove dovuto, come per legge.

◆ Prestazioni non in convenzione

L'onere di tale prestazione è a totale carico del cittadino e la prestazione viene eseguita previa esibizione della fattura rilasciata dagli uffici amministrativi.

◆ Prestazioni effettuate in regime di attività libero professionale

Al fine di snellire le liste di attesa, troppo lunghe a causa della rilevante richiesta da parte dell'utenza, la Casa di Cura ha avviato, così come previsto dal vigente C.C.N.L. del personale dipendente, l'attività professionale intramoenia per gli specialisti che ne facciano richiesta.

Tali prestazioni specialistiche sono a totale carico dell'utente e prevedono la possibilità di scegliere il professionista con cui effettuarle. E' sufficiente esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento.

2.3 Ritiro referti

Di norma, i referti vengono rilasciati al termine della prestazione con tempi che prevedono un'attesa di circa 10 minuti. Negli altri casi i referti vengono rilasciati, nell'apposita cartellina, previa esibizione dell'avvenuto pagamento o comunicazione della data in cui è stata effettuata la prestazione, se esente ticket. Possono essere rilasciati anche a persona diversa dall'interessato, munita di delega.

3. Attività di degenza

3.1 Tipologia dei ricoveri

Presso la Casa di Cura è possibile, al momento, effettuare ricoveri nelle seguenti Unità Operative:

- 📁 Psichiatria
- 📁 Terapia Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite
- 📁 Neuroriabilitazione (cod. 75).

Per ciascuna tipologia è previsto un iter di prenotazione ed accettazione diversificato.

3.1.1 Ricovero nell'Unità Operativa di Psichiatria

Il Reparto, situato al primo piano della Casa di Cura, dispone di una divisione maschile ed una femminile. Tutte le camere, a due letti o singole, sono dotate di servizi annessi e di impianto di climatizzazione. Ogni camera di degenza è direttamente collegata con la postazione degli infermieri, mediante impianto acustico.

Il ricovero presso questa Unità Operativa è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Il ricovero è volontario, programmato e si accede su proposta formulata dal Medico di Medicina Generale o da Specialista del Servizio di Igiene Mentale di appartenenza.

All'atto della richiesta



che può essere effettuata sia telefonicamente, rivolgendosi al numero **0832 224111**, che di persona, il nominativo viene registrato nell'apposito registro di attesa, distinto per Reparto (Uomini e Donne), per il quale viene rispettato il criterio della cronologia della domanda. I tempi di attesa possono variare in funzione della disponibilità di posto letto in ogni singola divisione.

Le liste di attesa, sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria, sono gestite e custodite esclusivamente dal personale medico a cui l'interessato può rivolgersi per avere notizie sui tempi di attesa.

Il ricovero in urgenza è condizionato dalla disponibilità di posto letto oltre che dal parere del medico accettante.

Il giorno e l'ora stabiliti per il ricovero verranno comunicati all'utente, che dovrà presentarsi all'accettazione munito di:

- 📄 Richiesta di ricovero redatta su modulario regionale dal Medico di famiglia o dallo Specialista su carta intestata del Servizio di Igiene Mentale;
- 📄 Tessera sanitaria;
- 📄 Documento di identità valido.

E' consigliabile portare con sé eventuale documentazione clinica e diagnostica recente, nonché eventuale elenco dei farmaci che si assumono.

