

Carta dei Servizi



**Ospedali
Privati Forlì**

INDICE

Premessa	pag. 3
Storia e missione	pag. 5
Principi fondamentali	pag. 9
Strutture sanitarie	pag. 12
Servizi	pag. 17
Qualità	pag. 37
Ascolto	pag. 47
Convenzioni	pag. 52
Informazioni generali	pag. 54

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

Con questo strumento Ospedali Privati Forlì intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione; esso ha infatti lo scopo di illustrare le caratteristiche del Gruppo per facilitare la conoscenza delle sue strutture, dei servizi offerti e delle modalità per accedervi, dei diritti garantiti, dei doveri e dei comportamenti da tenere.

Inoltre, questa Carta dei Servizi rende espliciti gli obiettivi che Ospedali Privati Forlì intende raggiungere e gli strumenti di controllo per garantire un'assistenza qualificata.



Dr. Claudio Simoni

Direttore sanitario
Villa Serena e Villa Igea



Dr. Davide Dell'Amore

Direttore sanitario
Villa Orchidee

1. STORIA E MISSIONE



1.1 Chi siamo Il Gruppo Ospedali Privati Forlì rappresenta una delle principali realtà nel campo della sanità privata a livello regionale.

La sua storia prende il via con la costituzione di **Villa Serena** nel 1950, per volontà di un gruppo di 20 medici e soci fondatori; a questa si aggiunge poi **Villa Igea**, con sede nel prestigioso edificio dell'ex Collegio Tartagni, ed infine **Villa Orchidee**. L'offerta si è ampliata anche con l'acquisizione del **Centro Medico Cervia**, poliambulatorio specialistico privato che offre servizi in oltre 30 specialità mediche a cittadini e turisti in Riviera.

Oggi il Gruppo è composto da **più di 180 dipendenti** tra personale medico, infermieristico, amministrativo, tecnico ed altre figure professionali, ai quali si aggiungono **circa 170 professionisti** che prestano la propria competenza in regime libero professionale.

Sorte come case di cura in ambito privato, le realtà del Gruppo hanno assunto da tempo un ruolo istituzionale con caratteristiche funzionali, tecnologiche e organizzative tipiche di una struttura sanitaria di moderna concezione. Questo anche grazie **all'accredimento con il Servizio Sanitario Nazionale**, riconosciuto a Villa Serena e Villa Igea, per conto del quale erogano prestazioni di ricovero e cura, anche se in misura vincolata alle quote stabilite a livello regionale e locale (dal 1 gennaio 2014 con l'AUSL Romagna) e a piani di committenza che definiscono volumi e

tipologie di prestazioni. L'utente non sostiene alcun costo per ricoveri, visite ed esami, se non il ticket nei casi previsti dalla normativa vigente.

La crescita di Ospedali Privati Forlì prosegue continuamente con l'ampliamento e la diversificazione dei servizi offerti e con l'allargamento della rete di collaborazioni attivate sul territorio, per andare sempre più incontro alle esigenze degli utenti di tutte le età.

1.2 La missione Da oltre 65 anni Ospedali Privati Forlì si impegna a migliorare costantemente l'offerta di servizi sanitari ai cittadini, la gestione delle strutture e la formazione degli operatori, oltre a garantire l'elevata qualità delle prestazioni erogate. Per questo il Gruppo si avvale della collaborazione di professionisti qualificati e di provata esperienza e sostiene continui investimenti in attrezzature e dispositivi medici.

Il principio guida è la **centralità del paziente**: costante è l'impegno ad offrire ad ogni assistito un trattamento improntato al rispetto della dignità della persona, attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate, nella massima considerazione della sfera privata e personale e nel rispetto della integrità fisica e psicologica di ciascun individuo.

1.3 Codice etico Ospedali Privati Forlì si è dotata di un modello di organizzazione e gestione che assicura la piena correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in conformità al Decreto Legislativo 231/01. Insieme a questo, ha adottato anche un **Codice eti-**

co nel quale vengono definiti principi, diritti e doveri degli utenti, ma anche modelli di comportamento nei rapporti interni ed esterni (nei confronti di utenti, partner, fornitori, fino a Enti e Istituzioni), modalità di gestione delle risorse finanziarie, di trasparenza contabile e di rendicontazione.

1.4 Comitato etico

Ospedali Privati Forlì ha un **Comitato etico** formato da professionisti di esperienza operanti in ambito medico, legale, finanziario, gestionale, etc. È un organo indipendente e interdisciplinare che viene eletto dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo e svolge funzioni di orientamento della ricerca clinica svolta nelle strutture; di ricerca e individuazione di progetti sperimentali da intraprendere; di tutela dei diritti dell'utente; di analisi e verifica dei protocolli clinici. Valuta, inoltre, gli aspetti etici, scientifici e metodologici degli studi e pratiche proposte. Suo scopo primario è tutelare la dignità, l'integrità, il benessere fisico, psicologico e sociale degli esseri umani coinvolti in ricerche, sperimentazioni o pratiche mediche, nonché promuovere e proteggere i valori della persona umana in generale, proponendo, discutendo e definendo questioni di carattere etico connesse alle attività scientifiche, assistenziali e didattiche della struttura e fornendo pareri o raccomandazioni.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI



Ospedali Privati Forlì opera per fornire alla comunità servizi diagnostici e terapeutici di qualità e per garantire al paziente le migliori cure possibili, privilegiando, nell'organizzazione ospedaliera, il rapporto umano e, al tempo stesso, rispettando la volontà, le esigenze e le aspettative dell'utente. Per questo, si impegna a mantenere fedeltà ai seguenti principi:

Uguaglianza Ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche ed i servizi più appropriati, in grado di soddisfare i propri bisogni, senza discriminazione di età, sesso, nazionalità, religione o condizione sociale.

Imparzialità I comportamenti verso le persone sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, intesa come assenza di qualsiasi discriminazione verso gli utenti e/o di limiti all'accesso al servizio.

Continuità Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure, senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

Diritto di scelta L'utente deve poter prendere liberamente le proprie decisioni riguardo alla scelta del professionista a cui rivolgersi, alle cure proposte dai sanitari e al proprio percorso di guarigione.

Informazione Si garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa. Al tempo stesso, tutti coloro che operano nelle strutture sono tenuti al segreto professionale riguardo ai degenti, a ciò che li riguarda o di cui vengano a conoscenza nello svolgimento del proprio lavoro. Le informazioni e i dati acquisiti dal personale sono trattati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Partecipazione Al paziente è riconosciuto il diritto ad essere coinvolto nella progettazione del servizio attraverso l'informazione, così come la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute o di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e delle prestazioni sanitarie.

Efficacia ed efficienza Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario (la soddisfazione dell'utente) cercando di ottenere il miglior rapporto possibile tra risultati ottenuti e risorse impiegate (ovvero senza sprechi e costi inutili) e tra i risultati attesi e quelli raggiunti.

3. STRUTTURE SANITARIE



Ospedali Privati Forlì oggi è un Gruppo sanitario in grado di erogare prestazioni in circa **70** differenti **specialità mediche** e servizi di diagnosi e cura. Tutto ciò grazie ad una vasta dotazione di attrezzature e apparecchiature nelle sue strutture, che possono contare complessivamente su:

- **235 posti letto**
- **63 ambulatori**
- **18 box per la Fisioterapia**
- **5 sale operatorie**
- **3 palestre**
- **2 piscine**

Le stanze di degenza, in gran parte a due letti, sono climatizzate, dotate di servizio igienico autonomo, impianti elettromedicali e televisore.

3.1 Villa Serena



Oggi Villa Serena dispone di 147 posti letto articolati in diverse unità operative. La struttura si sviluppa su cinque livelli, dove sono dislocati i vari reparti, ambulatori, sale di attesa, uffici accettazione, etc.:

- piano interrato: servizio di Diagnostica per immagini, di Endoscopia digestiva, di Fisioterapia, Cucina, Camera mortuaria, Cappella;
- primo piano: uffici (accettazione, sportelli pre-ricoveri...), ambulatori specialistici e reparto di lungodegenza;
- secondo piano: raggruppamento chirurgico, reparto di degenza, Riabilitazione estensiva e PMA;

- terzo piano: raggruppamento chirurgico e sale operatorie;
- quarto piano: reparto di Medicina generale.

Per agevolare l'accesso, Villa Serena è dotata di un parcheggio interno ed è collegata, con passaggio pedonale riservato, a due parcheggi esterni gratuiti: parcheggio Parco Urbano e parcheggio dell'Argine (con area attrezzata per i camper) con accesso da viale Salinatore, per un totale di oltre 500 posti auto e 5 per i camper.

Villa Serena - Via del Camaldolino, 8 - Forlì (FC) - Tel. 0543.454111.

Orari apertura: dal lunedì alla domenica, dalle ore 7 alle 21.

3.2 Villa Igea



Villa Igea vanta 88 posti letto ed è articolata su quattro livelli:

- piano interrato: locali tecnici;
- piano terra: uffici (accettazione, degenze, assicurazioni), servizio di Fisioterapia, palestra, piscina, punto prelievi, ambulatori specialistici, cappella;
- primo piano: blocco operatorio, raggruppamento chirurgico; Unità di Oculistica;
- secondo piano: Centro Obesità e Nutrizione Clinica, Area degenza; Riabilitazione; Ortopedia.

È possibile sostare nel parcheggio gratuito retrostante, all'interno della struttura.

3.3 Villa Orchidee



Villa Igea - Viale Gramsci, 42/44 - Forlì (FC) - Tel. 0543.419511.

Orari apertura: dal lunedì alla domenica, dalle ore 7 alle 21.

Villa Orchidee è un ex poliambulatorio privato di Forlì che oggi, dopo un'importante ristrutturazione, rappresenta una struttura dedicata alla Fisioterapia, Medicina dello Sport, ai servizi dell'Area Donna, alla PMA, alla medicina prenatale, ai servizi al Bambino, alla Psicologia, alla sessuologia e al benessere della coppia.

All'interno della palazzina, realizzata in stile Liberty e risalente a fine Ottocento, sono presenti i seguenti ambienti

- piano interrato: piscina, spogliatoi, box fisioterapia;
- primo piano: accettazione, ambulatori, sala d'attesa;
- secondo piano: servizio di fisioterapia, ambulatori;
- terzo piano: palestra, spogliatoi.

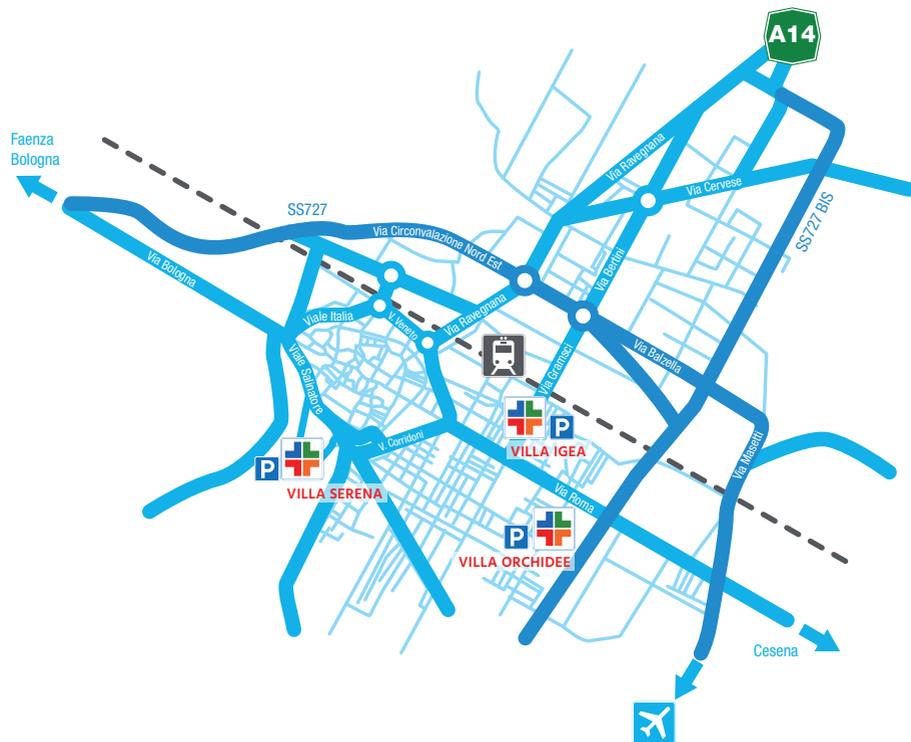
La struttura, comodamente raggiungibile attraverso la SS727 bis, tangenziale bis di Forlì (uscita Forlì-Ronco) è dotata di un parcheggio interno per la sosta gratuita.

Villa Orchidee - Via Balducci, 32 - Forlì (FC) - Tel. 0543.454225.

Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20; sabato dalle 8 alle 13.

Alcune domande frequenti:

- 1** **Esistono alberghi o altre strutture ricettive convenzionate con Ospedali Privati Forli?**
Ospedali Privati Forli ha stipulato convenzioni a tariffe agevolate con alberghi di diverse categorie, ubicati nella città di Forli o nelle immediate vicinanze. L'elenco completo è presente sul sito www.ospedaliprivatiforli.it nella sezione Come fare per / Convenzioni e viene periodicamente aggiornato.
- 2** **Le strutture sono dotate di parcheggi?**
Villa Serena, Villa Igea e Villa Orchidee hanno parcheggi interni privati e parcheggi pubblici, anche gratuiti, nelle immediate vicinanze. Per i dettagli, è possibile consultare i paragrafi di questo documento relativi a ciascuna struttura.



4. SERVIZI



4.1 Accesso ai servizi

È possibile accedere ai servizi specialistici di Ospedali Privati Forlì con modalità differenti:

- presso gli **sportelli** di Villa Serena, Villa Igea e Villa Orchidee;
- **telefonticamente** contattando i numeri 0543.454111, 0543.419511 e 0543.454225 (per le chiamate inavase, è attivo un servizio di richiamo automatico, lasciando un proprio recapito);
- **online** attraverso il servizio Home Clinic (www.ospedaliprivatiforli.it/homeclinic), con uno sconto del 10% su tutte le prestazioni e visite specialistiche;
- presso **CUP e farmacie** negli orari stabiliti da ciascun punto di prenotazione.

Oltre il 90% delle prestazioni ambulatoriali sono prenotabili telefonicamente. È preferibile prenotare direttamente presso le nostre strutture le prestazioni per le quali occorre una preparazione specifica e quelle multiple, come ad esempio la riabilitazione con più terapie concomitanti. È possibile scaricare nella sezione Come fare per / Info utili del nostro sito web le modalità di preparazione per alcune tipologie di esami o altra documentazione che il paziente debba presentare compilata al momento dell'accettazione.

Per le analisi chimico cliniche e microbiologiche di laboratorio la prenotazione non è necessaria. Per i prelievi del sangue è sufficiente presentarsi a digiuno direttamente al punto prelievi di Villa Serena (dal

lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle 10, il sabato dalle ore 7,30 alle 9) o di Villa Igea (dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle 10). Le analisi non sono in regime di convenzione, tuttavia per quelle di più comune richiesta viene applicata una tariffa non superiore al tariffario SSN del ticket. Le prestazioni dell'ambulatorio infermieristico di Villa Igea, prenotabili al tel. 0543.419512, sono a disposizione a pagamento.

Convenzione con il SSN

Le strutture polispecialistiche del Gruppo Ospedali Privati Forlì sono accreditate con il **Servizio Sanitario Nazionale**: in base alle convenzioni con le AUSL (che ne definiscono annualmente il numero massimo eseguibile), i ricoveri, le visite e gli accertamenti diagnostici sono fruibili con spese a carico del SSN; l'utente è tenuto al pagamento del ticket nei casi previsti dalla normativa vigente. Per prenotare una visita o una prestazione in convenzione, è necessario essere in possesso di prescrizione medica e tessera sanitaria.

Contratto Amico+

Con Contratto Amico+, si può accedere ai servizi in tempi ancora più rapidi, con modalità di prenotazione semplificate e dedicate.

In Libera Professione

È possibile accedere alle prestazioni anche a pagamento: se sono erogate in regime di Libera Professione (previa libera scelta del paziente), sono a totale carico dell'utente. Solo l'accesso tramite Libera Professione permette di rivolgersi nominalmente ad uno specialista.

Convenzioni Ospedali Privati Forlì ha sottoscritto numerose convenzioni con assicurazioni, fondi, casse mutue ed enti di varia natura, operanti sul territorio e in ambito nazionale, per offrire prestazioni e servizi sanitari a condizioni agevolate.

La prestazione è a carico della società di assicurazione con eventuale franchigia a carico del paziente; in base ai singoli accordi, la copertura può essere valida per prestazioni ambulatoriali e/o ricovero. Sono inoltre attive convenzioni con aziende, organizzazioni, società sportive, hotel e strutture ricettive del territorio.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito internet alla sezione Come fare per / Convenzioni o contattare i seguenti recapiti: tel. 0543.454144/0543.419557 oppure info@ospedaliprivatiforli.it.

Alcune domande frequenti:

1
Come si accede ad una prestazione ambulatoriale?

Le visite o le prestazioni possono essere prenotate in convenzione con il SSN oppure a pagamento. In quest'ultimo caso, la scelta potrà essere fatta per la Libera Professione oppure tramite Contratto Amico+.

2
Quali sono i tempi di attesa?

Per l'attività ambulatoriale in convenzione, i tempi di attesa variano in funzione del numero delle visite e delle prestazioni commissionate annualmente alle nostre strutture. Anche per i ricoveri, le quote annuali sono stabilite a livello regionale e locale. Le liste di attesa per le patologie chirurgiche sono gestite secondo un criterio cronologico che tiene conto anche della gravità e urgenza della patologia.

3
Cos'è Contratto Amico+?

È la formula con cui Ospedali Privati Forlì garantisce accesso ai suoi servizi e alle prestazioni, ambulatoriali e di indagine diagnostica, a costi contenuti, senza l'impegnativa del medico di base. La prestazione è prenotabile online attraverso il servizio Home Clinic (con un ulteriore sconto del 10%), presso gli sportelli delle strutture o le farmacie convenzionate. Sul sito web di Ospedali Privati Forlì, nell'apposita sezione, si trovano tutte le informazioni e l'elenco delle prestazioni prenotabili.

4.2 Specialità mediche Il Gruppo Ospedali Privati Forlì eroga prestazioni nelle seguenti aree specialistiche:

- Allergologia
- Area Donna Serena
- Cardiologia
- Chirurgia e patologia vertebrale
- Chirurgia generale e mininvasiva
- Dermatologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Flebologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Lungodegenza
- Medicina del dolore
- Medicina e chirurgia estetica
- Medicina generale
- Nefrologia
- Neurologia
- Nutrizione clinica e counseling nutrizionale
- Osteopatia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Podologia
- Procreazione Medicalmente Assistita
- Psichiatria e psicologia
- Reumatologia
- Riabilitazione
- Urologia e andrologia

Oltre a queste, vi sono alcune unità che rappresentano oggi veri e propri centri di eccellenza, riconosciuti anche fuori Regione per le professionalità che vi operano e le attrezzature a disposizione degli utenti.

I Centri di eccellenza

Oculistica e Fisiopatologia corneale

È uno tra i maggiori centri per numero di prestazioni (oltre 3mila interventi chirurgici e 20mila prestazioni ambulatoriali annuali), grazie ad un'équipe che ha ottenuto importanti riconoscimenti a livello internazionale. Negli anni, la sua attività si è ulteriormente specializzata, dando vita all'Unità di Fisiopatologia corneale con sede a Villa Igea; oggi è anche sede della Scuola di Specializzazione in Oftalmologia dell'Università di Ferrara.

Centro Obesità e Nutrizione Clinica

Con sede a Villa Igea, è un centro specializzato nel dimagrimento clinico. Grazie ad un team multidisciplinare formato da endocrinologi, nutrizionisti, psicoterapeuti, fisiatri e dietisti, offre un inquadramento diagnostico e terapeutico-riabilitativo a persone affette da sovrappeso, obesità e altre patologie associate a malnutrizione, inclusi i disturbi del comportamento alimentare.

Ortopedia e Traumatologia

Si occupa della diagnosi e del trattamento dei problemi del sistema muscolo-scheletrico (ossa, articolazioni, tendini, nervi, muscoli e legamenti), traumi al ginocchio, mal di schiena e patologie di anca, ginocchio e spalla. Tutto ciò grazie ad un'équipe di elevato livello professionale, formata da medici che vantano specializzazioni negli specifici distretti di spalla, polso, mano, anca, ginocchio, piede, della chirurgia protesica in genere, etc.

Servizi specialistici

Diagnostica per immagini

Il servizio si avvale di una strumentazione completa e all'avanguardia e dispone di Risonanza magnetica (due apparecchiature, di cui una ad altissimo campo e la seconda specifica per gli esami articolari), Radiologia convenzionale, TC, Cone Beam ed Ecotomografia (a tecnologia digitale).

Fisioterapia

Il Gruppo offre un servizio di alta qualità nella riabilitazione e rieducazione dei pazienti affetti da patologie muscoloscheletriche e neurologiche. In particolare, interviene con riabilitazione ortopedica e neurologica; terapie strumentali; terapia manuale; rieducazione in acqua; rieducazione posturale globale; rieducazione pavimento pelvico; potenziamento dello sportivo.

Centro Diagnosi e Cura Cefalee

Il Centro ha l'obiettivo di offrire un inquadramento diagnostico e terapeutico per la cura delle cefalee, attraverso un progetto individuale ed un percorso di tipo ambulatoriale o di ricovero, che vede la collaborazione di un'équipe multiprofessionale integrata (medico specialista, farmacologo, psicologo, neurologo e fisioterapisti).

Medicina dello Sport

Con sede a Villa Orchidee, il centro si occupa della valutazione clinico-funzionale dello sportivo per il rilascio dell'idoneità sportiva, agonistica e non agonistica. Esso mette a disposizione degli atleti le competenze di un team multidisciplinare composto da medici specialisti

in medicina dello sport, cardiologi, ortopedici, fisiatristi, fisioterapisti, preparatore atletico e nutrizionisti. Tramite il servizio "Salute allo sport", gli iscritti alle strutture sportive convenzionate possono godere di prestazioni specialistiche a condizioni particolarmente vantaggiose.

Area 0-16

È il percorso dedicato alla salute e alla prevenzione nei bambini, dall'età infantile all'adolescenza, grazie ad un team medico multidisciplinare formato da pediatri, ortopedici, allergologi, oculisti, endocrinologi, dietisti, dermatologi, otorinolaringoiatri, fisioterapisti e psicoterapeuti. I tempi di attesa per accedere al servizio sono, di norma, contenuti entro le due settimane.

Endoscopia digestiva

Il servizio, con sede a Villa Serena e finalizzato all'indagine e alla cura dei disturbi dell'apparato gastroenterico, si avvale di attrezzature diagnostiche di nuova generazione e ad alta definizione: tramite queste si effettuano anche endoscopie potenziate e si rafforza così l'attività di diagnosi precoce delle patologie a carico dell'apparato digerente.

Ambulatorio proctologico

L'Unità di Proctologia si occupa della diagnosi e cura delle principali affezioni della regione ano-rettale, anche tramite l'utilizzo di tecniche innovative, soprattutto mininvasive. Si effettuano, inoltre, visite ambulatoriali specialistiche proctologiche ed indagini non invasive, come la manometria anorettale.

Unità del Pavimento Pelvico

Per prendersi cura della salute di un sistema complesso come il pavimento pelvico, Ospedali Privati

Forlì ha predisposto un programma di screening e terapia che, con un approccio multidisciplinare ed avvalendosi anche di strumentazioni all'avanguardia, coinvolge specialisti ginecologi, fisioterapisti, psicologi, proctologi, urologi e medici di chirurgia generale e di chirurgia plastica ricostruttiva.

Analisi cliniche Nel punto prelievi delle strutture di Ospedali Privati Forlì vengono eseguiti tutti i tipi di esami del sangue (analisi chimico cliniche e microbiologiche). Inoltre, sono disponibili profili specifici a costi agevolati, come il profilo prevenzione base, coagulazione, elettroliti, funzionalità renale e noduli tiroidei.

Servizi di pronto intervento

Servizio di Emergenza oculistica Attivo a Villa Igea, è pensato per intervenire prontamente in caso di un infortunio o un disturbo di natura oculistica. Con accesso direttamente dall'accettazione, permette di ricevere una diagnosi immediata da parte degli oculisti di Ospedali Privati Forlì.

Pronto intervento ortopedico Il servizio, attivo a Villa Serena, è dedicato a piccoli traumi accidentali, anche sportivi, ed a dolori acuti osteo-articolari. Chiamando il numero dedicato 0543.454155 e illustrando la propria situazione, si viene subito sottoposti a visita specialistica e, quindi, indirizzati immediatamente ad eventuali ulteriori accertamenti, trattamenti specifici ed adeguata terapia.

Medicina preventiva

Check up Amico Si tratta di screening specialistici e personalizzati per la prevenzione ed il controllo della salute, disponibili in mezza giornata ed alle tariffe di Contratto Amico+. Il servizio prevede 4 diverse tipologie di check up calibrate sull'età e 7 differenti programmi personalizzati di diagnosi e cura (cardio-vascolare, screening cognitivo, gastro-enterologico, mal di schiena, osteoporosi, mal di testa e riabilitazione motorio-nutrizionale).

Nutrizione È il servizio pensato per chi, anche in assenza di particolari disturbi o patologie, vuole individuare il tipo di alimentazione più adatto al proprio organismo. Il percorso è seguito da un team multidisciplinare di endocrinologi, psicoterapeuti, fisiatristi e dietisti, per un approccio integrato.

Altri servizi

Casa Serena / Dimissione Serena Per una sempre migliore accessibilità delle prestazioni sanitarie offerte, Ospedali Privati Forlì mette a disposizione degli utenti un pacchetto per prenotare la prestazione ambulatoriale richiesta e il relativo trasporto, da e verso casa propria. Inoltre, per le visite geriatriche, dermatologiche, nefrologiche e le prestazioni fisioterapiche, è possibile prenotare direttamente il servizio a domicilio.

Per conoscere la composizione completa dello staff medico delle varie aree specialistiche e dei servizi, è possibile consultare il sito web di Ospedali Privati Forlì, nella sezione dedicata.

4.3 Attività di ricovero

Il ricovero può essere ordinario o in day hospital, con quest'ultima modalità vengono effettuate prestazioni mediche e chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa in giornata.

Il ricovero di un paziente può avvenire per:

- Contatto diretto da parte del paziente:
 - a seguito della visita di uno specialista della struttura, qualora esista un'indicazione al ricovero e/o all'intervento chirurgico;
- Indicazione del medico di medicina generale e/o su indicazione del medico curante. In tal caso, si tratta di:
 - ricoveri ordinari con richiesta del medico curante;
 - ricoveri con ricorso diretto da Pronto Soccorso o medicina d'urgenza;
 - ricoveri in regime di solvenza (a media intensità di cura o check up con degenza);
- Da Pronto Soccorso o altri reparti dell'ospedale pubblico;
- Da altra struttura ospedaliera o assistenziale.

Il ricovero è gratuito per gli assistiti dal SSN.

Su specifica richiesta dell'utente, Ospedali Privati Forlì offre la possibilità di ricovero in differenza alberghiera (ovvero in stanza ad uso singolo con letto a disposizione per l'accompagnatore): in tal caso, occorre farne domanda al momento della programmazione del ricovero o all'arrivo presso la struttura, assumendosi il costo dei servizi aggiuntivi.

Presso Ospedali Privati Forlì il ricovero è disponibile per le seguenti specialità:

Area Chirurgica

- Chirurgia generale e mininvasiva
- Chirurgia plastica
- Chirurgia vascolare
- Ginecologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Procreazione Medicalmente Assistita
- Proctologia

Area Medica

- Urologia
- Centro Diagnosi e Cura Cefalee
- Centro Obesità e Nutrizione Clinica
- Gastroenterologia
- Lungodegenza
- Medicina del dolore
- Medicina generale
- Reumatologia
- Riabilitazione funzionale intensiva.

Ricoveri programmati

Ospedali Privati Forlì offre anche dei pacchetti di ricovero programmato a pagamento, in regime di degenza ordinaria e/o day hospital:

- Check up con degenza: controlli clinici calibrati sull'età, indirizzati a chi desidera prendersi cura della propria salute per consentire un intervento tempestivo e mirato. Gli esami vengono programmati durante il periodo di degenza.
- Riabilitazione: per persone affette da patologie muscolo-scheletriche, pre e post chirurgiche e neurologiche. Il programma riabilitativo è personalizzato e comprende assistenza medica e infermieristica, esami di laboratorio di base, elettrocardiogramma e fisioterapia.
- Riabilitazione metabolica: un'équipe multidisciplinare e strutture attrezzate (letti per pazienti bariatrici, strumentazioni di ultima generazione, palestra e piscina) sono a disposizione di persone affette da sovrappeso, obesità e altre patologie associate a malnutrizione o disturbi del comportamento alimentare.
- Ricovero medico: per utenti di ogni età che hanno bisogno di cure, accertamenti diagnostici, trattamenti farmacologici e/o riabilitativi. Il ricovero, mirato alla conservazione dello stato di salute, prevede programmi personalizzati di diagnosi e cura, che includono assistenza medica e infermieristica, esami ematici di base, elettrocardiogramma e trattamento fisioterapico di base.

Tutti i pacchetti prevedono l'assistenza medica e infermieristica h24, il servizio "alberghiero" e gli esami di base. Nelle sedi di Villa Serena e Villa Igea è attivo un ufficio dedicato al servizio, per avere informazioni e prenotare (anche tramite contatto telefonico ai numeri 0543.454144 o 0543.419557). Per info su programmi e costi, si consiglia di visitare il sito web di Ospedali Privati Forlì nella sezione dedicata.

Alcune domande frequenti:

1 **Quali documenti servono per il ricovero?**

- Occorre portare con sé:
- la richiesta di ricovero del medico di medicina generale (in caso di ricovero in regime di convenzione con il SSN);
 - copia del documento di identità e della tessera sanitaria in corso di validità;
 - documentazione sanitaria precedente (se in possesso);
 - moduli compilati e consegnati dallo specialista durante la visita ambulatoriale.

Per i cittadini non residenti in Italia, se appartenenti alla UE, è necessaria la tessera TEAM; se non residenti nella comunità europea, è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL.

2 **Si possono effettuare ricoveri a pagamento?**

Sì. Il paziente che non intenda avvalersi del SSN in quanto "solvente", segue un percorso distinto di prenotazione. I costi relativi a questa modalità di ricovero e le convenzioni stipulate con enti assicurativi possono essere richiesti agli uffici dedicati.

3
**Come sono disposti
gli accertamenti
pre-operatori?**

Gli esami pre-operatori vengono solitamente effettuati in regime di pre-ricovero, concordando telefonicamente la programmazione. In base al tipo di intervento che si deve eseguire ed agli accertamenti richiesti, il pre-ricovero può essere effettuato in uno o due accessi. Nel giorno stabilito per gli accertamenti è necessario essere a digiuno dalla mezzanotte e portare un campione di urina, se richiesto.

4
**Come prepararsi
agli interventi?**

Il giorno del pre-ricovero vengono fornite informazioni per l'intervento chirurgico e la preparazione da eseguire a domicilio (dieta, etc.). Qualora insorgessero imprevisti per la data dell'intervento, è opportuno darne pronta comunicazione telefonando ai numeri 0543.454106 o 0543.454192.

5
**Cosa occorre portare
il giorno del ricovero?**

È consigliabile presentarsi con tutta la documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri, nonché quella diagnostica recente. Occorre portare con sé i farmaci che si usano a domicilio, comunicandolo al medico o all'infermiera. In ogni camera, sono disponibili un armadio ed un comodino dove riporre gli oggetti personali. È bene ricordarsi di portare con sé la biancheria intima, il necessario per la notte, gli asciugamani, un paio di pantofole, vestaglia, tuta da ginnastica e l'occorrente per l'igiene. È sconsigliato portare oggetti di valore o ingenti somme di denaro: l'ospedale non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi. Su indicazione medica, il paziente dovrà eventualmente fornirsi di bastoni antibrachiali, busti, calze elastiche, tutori etc.

6
**Come avvengono le
dimissioni?**

Al momento della dimissione viene consegnata al paziente una relazione clinica che riporta le sue condizioni di salute e le indicazioni per l'eventuale monitoraggio clinico-terapeutico degli esiti della patologia trattata in corso di ricovero. Si tratta di un documento fondamentale per il passaggio di informazioni ai professionisti sanitari che prenderanno in carico il paziente dopo la sua dimissione, e per questo deve essere conservato nel caso di controlli ambulatoriali e/o ricoveri successivi. Qualora la patologia lo richieda, vengono anche rilasciate informative a carattere nutrizionale e schemi alimentari personalizzati per un percorso di riabilitazione nutrizionale domiciliare. Il personale sanitario di reparto è reperibile 24 ore su 24 e può essere contattato telefonicamente.

7
**È possibile usufruire di
una camera singola?**

Sì, è possibile richiedere (a pagamento) una stanza ad uso singolo con letto a disposizione dell'accompagnatore (a cui spetta anche il vitto), salvo disponibilità. Le tariffe sono stabilite annualmente.

4.4 Attività ambulatoriale



Le specialità ambulatoriali sono molteplici e comprendono:

Attività ambulatoriale

Allergologia, Cardiologia, Chirurgia generale e minivasiva, Chirurgia toracica, Dermatologia, Dietologia, Ematologia, Endocrinologia, Fisiatria, Flebologia, Geriatria, Ginecologia, Medicina del dolore, Medicina e Chirurgia estetica, Nefrologia, Neurologia, Nutrizione clinica, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Patologia vertebrale, Pneumologia, Podologia, Psichiatria e Psicologia, Proctologia, Reumatologia, Urologia e Andrologia;

Esami strumentali cardiologici

Ecocardiografia, Ecocolordoppler vascolare, Holter cardiaco e pressorio, Prova da sforzo al cicloergometro;

Diagnostica endoscopica dell'apparato digerente

Colonscopia (anche in sedazione farmacologica profonda), Esofagogastroduodenogastrosocopia;

Altri servizi di diagnosi e cura

Ambulatorio obesità, Nutrizione clinica e Counseling nutrizionale, Cistoscopia, Diagnosi e Cura cefalee, Elettromiografia, Fisioterapia, Laserterapia, Medicina sportiva, Mineralometria ossea, Piccola traumatologia, Procreazione Medicalmente Assistita, Riabilitazione e Spirometria;

Ambulatorio infermieristico

Medicazioni semplici, misurazione PA e glicemia, terapia endovenosa, intramuscolare e sottocutanea;

Analisi chimico cliniche e microbiologiche

Prelievi del sangue e raccolta del materiale biologico: per quest'ultima si consiglia di informarsi al tel. 0543.454192 (Villa Serena) o 0543.419515 (Villa Igea).

Alcune domande frequenti:

1 Come si può modificare o disdire una prenotazione?

In caso di impossibilità a presentarsi per gli accertamenti prenotati, è opportuno darne comunicazione telefonando ai numeri 0543.454111 e/o 0543.419511, per consentire l'inserimento di altre prenotazioni, evitando inutili disservizi.

2 Come e quando effettuare il pagamento della prestazione?

Prima dell'esecuzione della prestazione l'utente deve effettuare l'accettazione (anche per gli esenti dal ticket) e il pagamento presso il portale di prenotazione Home Clinic o presso gli sportelli (tramite con-

tanti, Bancomat, Bancoposta, carte di credito Visa e Mastercard).

3
Cosa occorre portare con sé?

L'utente deve presentarsi nel giorno e nell'orario previsto, munito di documento di identità, tessera sanitaria valida, impegnativa del medico curante/specialista (se in regime di convenzione) ed eventuale documentazione sanitaria in suo possesso.

4
Come si ottengono i referti?

I referti delle visite specialistiche vengono consegnati direttamente dal medico o possono essere scaricati dal portale Home Clinic. Per le altre prestazioni ed esami vengono fornite specifiche indicazioni sui tempi e modalità di consegna: nessun referto può essere consegnato a persona diversa dell'interessato, se non previa delega scritta. Per quanto riguarda le analisi di laboratorio, ad eccezione di particolari analisi che richiedono tempi più lunghi, i referti possono essere ritirati il giorno successivo al prelievo.

5. QUALITÀ



5.1 Le certificazioni e il Sistema Qualità

Villa Serena e Villa Igea sono **strutture sanitarie private accreditate** con il Sistema Sanitario Nazionale, pertanto fanno parte, a tutti gli effetti, dell'offerta sanitaria nazionale. Ai loro servizi è possibile accedere in modalità di convenzione con il SSN: in questo modo visite specialistiche, esami di diagnostica, ricoveri e prestazioni chirurgiche possono essere sostenuti senza alcuna spesa, se non il costo del ticket (se il soggetto non è esente), secondo la normativa vigente e in relazione alla fascia di reddito. L'accesso viene effettuato a fronte di una prescrizione da parte del medico di medicina generale (laddove prevista).

Ad alcune aree mediche del Gruppo sono state conferite certificazioni specifiche del settore di riferimento, che attestano l'elevato standard dei servizi offerti e il rigore gestionale ed organizzativo che ne regola l'attività ordinaria, secondo criteri nazionali o internazionali codificati. In particolare, l'Unità di Oculistica e Fisiopatologia corneale è riconosciuta conforme ai requisiti di qualità della **Società Oftalmologica Italiana** attraverso CERSOI, il suo ente certificatore, che prende in considerazione sia le condizioni che il livello delle prestazioni di tipo oculistico (di diagnosi e di terapia, anche chirurgica). Per lo sviluppo e il perfezionamento della tecnica chirurgica di dissezione pneumatica posteriore della cornea, le è stato conferito il **Premio AIRCMO** per la ricerca e la cura delle malattie oftalmologiche. Inoltre, possiede i requisiti nazionali per lo svolgimento di studi clinici, rappre-

sentando, a tutti gli effetti, un Centro di ricerca autorizzato.

Il **Centro di Procreazione Medicalmente Assistita**, attivo dal 2012 a Villa Serena, invece, è titolare dell'autorizzazione regionale all'esercizio dell'attività secondo i requisiti specifici fissati dalla Regione Emilia Romagna. La struttura, parte del circuito nazionale g.baby, si occupa di trattamenti di fecondazione di I e di II livello, di tipo omologo ed eterologo.

Il sistema Qualità istituito è conforme ai requisiti internazionali **UNI EN ISO 9001:2015**, riconoscimento che è subentrato al precedente (relativo agli standard fissati nel 2008) e che viene aggiornato annualmente. La certificazione attesta la ricerca dell'eccellenza nell'ambito del servizio, della sicurezza delle procedure e delle competenze degli operatori, in relazione ad un sistema di gestione della qualità approntato nel tempo.

5.2 I fattori di qualità

La persona e il suo benessere, in senso fisico e psicologico, sono al centro dei servizi di Ospedali Privati Forlì attraverso un sistema ed un'organizzazione orientati al miglioramento continuo dell'operato. Ispirandosi a questo principio, gli standard di qualità individuati sono i seguenti:

5.2.1. Accessibilità

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Modalità di prenotazione	presenza di modalità di prenotazione multicanale: telefonicamente (dalle ore 7,30 alle 19), online (H24), allo sportello (dalle ore 7,30 alle 19) e tramite CUP e farmacie (secondo gli orari di apertura).	100%
Orari di apertura	Villa Serena: dal lunedì alla domenica, dalle ore 7 alle 21 Villa Igea: dal lunedì alla domenica, dalle ore 7 alle 21 Villa Orchidee: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20; sabato dalle 8 alle 13.	100%
Tempi di attesa	rispondenti ai requisiti normativi, variano in relazione alla disponibilità; per le prestazioni in convenzione i tempi variano a seconda di quanto commissionato dal piano di committenza; per le prestazioni in libera professione e con Contratto Amico+, l'attesa è contenuta entro 15 giorni.	>90%
Procedure di accettazione	<ul style="list-style-type: none"> • assenza di barriere architettoniche: possibilità di accesso incondizionato per gli utenti con disabilità motorie; • indicazione dei percorsi interni: la segnaletica interna permette un autonomo orientamento all'interno delle cliniche. 	>90% 100%
Modalità di pagamento	online e tramite sportello all'interno delle strutture.	100%
Equità di accesso	accoglienza di utenti di qualsiasi provenienza, senza discriminazione per genere, provenienza, orientamento sessuale o religioso.	>90%

5.2.2 Accoglienza e Comfort

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sistema di chiamata	attivazione di un sistema di chiamata dell'utente efficiente e secondo principi di riservatezza.	>90%
Ingresso in reparto	ogni paziente viene accolto ed accompagnato dal personale infermieristico di reparto che lo informa in merito al percorso di ricovero e all'équipe di cura.	100%
Apertura al pubblico	ogni reparto garantisce la visita ai degenti in almeno due fasce orarie giornaliere.	>90%
Comfort delle stanze	presenza di servizi igienici riservati in ogni stanza, di guardaroba personale, luci di cortesia e presa corrente per uso privato, televisore, aria condizionata e wi-fi gratuito.	>90%
Cortesia del personale	rilevazione tramite questionario di soddisfazione degli utenti.	>90%
Ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> • per i ricoverati a dieta libera, possibilità di scelta fra almeno due opzioni per ogni componente del menù; • pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o con prodotti dietetici; • esito soddisfazione utenti. 	>90% >90% >90%
Opzioni alberghiere	possibilità di usufruire di camere singole e differenza camera	>90%
Attenzione a degenti bambini	per i pazienti fino ai 14 anni, disponibilità di un letto per il genitore.	>90%
Punti di ristoro	presenza di punti di ristoro presso ogni piano delle cliniche, con distribuzione di snack, bevande calde e fredde.	100%

5.2.3 Informazione

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Consenso informato	acquisizione del consenso informato, partecipato e consapevole riguardo agli atti sanitari proposti, ai loro rischi, ai loro benefici e ai trattamenti alternativi.	100%
Comunicazione iter diagnostico e terapeutico	indicazione degli orari ai quali contattare i medici; disponibilità giornaliera di almeno un medico per H24.	100%
Rilascio cartella clinica	possibilità di avere copia della cartella clinica entro 7 giorni dalla richiesta.	100%
Informazione sui servizi	presenza di documentazione informativa sulle prestazioni erogate: carta dei servizi, opuscoli informativi, sito internet, totem, monitor, reception, magazine.	>90%
Dimissione	rilascio di relazione sanitaria dettagliata che riassume decorso malattia, esito di cure e trattamenti prestati.	100%
Riconoscibilità del personale di servizio	tutte le persone che lavorano in Ospedali Privati Forlì hanno un tesserino di riconoscimento con indicazione di nominativo e ruolo. Le divise sono di colore differente in relazione all'attività, secondo la seguente codifica: Camice bianco: medico Camice azzurro: personale di sala operatoria Casacca bianca con bordo ARANCIONE: fisioterapisti (Villa Serena e Villa Igea) Casacca bianca con bordo AZZURRO: infermieri Casacca bianca con bordo ROSSO: personale OSS Maglietta GRIGIA: fisioterapisti (Villa Orchidee).	>90%

5.2.4 Igiene

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sanificazione degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • presenza di protocolli che definiscono frequenza e modalità di sanificazione dei singoli ambienti e monitoraggio microbiologico ambientale delle aree a rischio infettivo; • utilizzo di materiale usa-e-getta/monouso. 	100%
Cultura dell'igiene	presenza di vaporizzatori igienici negli ambienti comuni.	>90%
Procedure di sterilizzazione	presenza di una "micro-centrale" di sterilizzazione interna alla clinica.	100%
Biancheria ospedaliera	il cambio avviene una volta al giorno e, sempre, al bisogno.	100%
Pulizia stanze degenza e servizi igienici	pulizia degli ambienti 2 volte al giorno.	>90%

5.2.5 Professionalità e qualità della cura

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sistema di valutazione professionalità	valutazione competenze, stato curriculare e formazione.	100%
Aggiornamento del personale sanitario	presenza di piani di formazione e di acquisizione dei crediti ECM.	>90%
Selezione del personale	<ul style="list-style-type: none"> • verifica competenze e colloquio individuale; • valutazione durante il periodo di inserimento e di affiancamento per i nuovi assunti. 	100%

Efficacia attrezzature	verifica periodica e conformità a requisiti tecnologici previsti dalla legge.	>90%
Continuità terapeutico-assistenziale e di cura	pianificazione del percorso di cura alle dimissioni.	>90%
Gestione e controllo del dolore	rilevazione giornaliera secondo la normativa vigente e trattamento secondo protocolli interni.	>90%
Controllo della documentazione sanitaria	attività di verifica (controllo a campione sulle cartelle cliniche secondo disposizioni regionali) e implementazione di percorsi di miglioramento.	>90%
Partecipazione degli utenti	rilascio del questionario di gradimento al termine del percorso di ricovero.	>90%
Tutela del cittadino	<ul style="list-style-type: none"> • possibilità di sporgere reclami; • a seguito dei reclami viene attuata un'indagine per analizzare l'evento e viene data informazione all'utente entro 30 giorni; • implementazione di percorsi migliorativi sulla base di reclami e segnalazioni. 	100% 100% >90%
Sorveglianza delle infezioni correlate all'assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • attività di controllo secondo protocollo regionale (SICHER) con programma di sorveglianza attiva delle infezioni del sito chirurgico; • verifica incidenza e prevalenza delle infezioni; • attività di prevenzione. 	>90% >90% >90%

5.3 La gestione del rischio

Viene periodicamente redatto e costantemente aggiornato un programma per la **gestione del rischio clinico**, dove si identificano e si mettono in relazione tra loro le componenti del sistema sicurezza aziendale, le sue risorse, i processi e i momenti di controllo, per garantire servizi di qualità ai pazienti.

Il controllo del rischio si basa su un modello di valutazione integrata che viene continuamente implementato attraverso l'analisi storica degli errori (effettivi e latenti), in virtù di una cultura della sicurezza che coinvolge tutto il personale sanitario.

È inoltre presente un **Comitato di controllo delle Infezioni Ospedaliere** (CIO) preposto alla verifica periodica delle procedure di prevenzione delle infezioni. Questo risponde alla Direzione sanitaria e definisce strategie di prevenzione e monitoraggio delle infezioni tramite

- l'adozione di misure di prevenzione;
- l'organizzazione di un sistema di sorveglianza e monitoraggio degli eventi infettivi;
- il coinvolgimento del personale medico e infermieristico con formazione specifica.

Esso, inoltre, verifica la conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna, il rispetto delle norme di legge, l'applicazione dei protocolli di prevenzione e sorveglianza e, in caso di necessità, modifica le procedure e i comportamenti che sono risultati non idonei a prevenire il rischio.

5.4 Cadute in ospedale

Per tutte le strutture del Gruppo è stato formalizzato un piano per la prevenzione delle cadute, che prevede una procedura dedicata e l'introduzione di documentazione sanitaria specifica per la rilevazione del rischio di caduta e per il monitoraggio degli eventi. In ottica di prevenzione sono state, inoltre, adottate buone pratiche per l'identificazione dei pazienti a rischio (braccialetto colorato, linee guida e documentazione informativa per la prevenzione, distribuita sia al personale che agli utenti ricoverati).

Infine, un'attenzione e una procedura specifica vengono dedicate alla gestione del paziente a rischio di fuga o allontanamento dalla struttura, in cui sono declinate le responsabilità e le modalità di attivazione degli interventi finalizzati al ritrovamento.

5.5 La sicurezza

Nelle strutture vige il più rigoroso rispetto delle norme antinfortunistiche e antincendio, con periodica formazione del personale che è addestrato alla gestione di situazioni di emergenza per la tutela dei degenti. All'interno delle cliniche sono presenti un manuale riepilogativo delle istruzioni comportamentali e planimetrie specifiche con indicati i percorsi di fuga e le uscite di sicurezza.

Particolari procedure sono state individuate per garantire la sicurezza alimentare dei cibi somministrati ai pazienti, con rigoroso monitoraggio e rispetto del sistema HACCP in termini di regole igienico-sanitarie.

6. ASCOLTO



Nel proprio operato Ospedali Privati Forlì pone al centro della propria azione l'utente, che è protagonista e responsabile del proprio rapporto con lo staff che lo prende in carico, attraverso alcuni diritti e doveri.

6.1 I diritti degli utenti

Qualità della cura e dell'assistenza: Ospedali Privati Forlì propone prestazioni di qualità garantite dalle migliori professionalità, in linea con il progresso medico-scientifico. Queste sono, ogni volta, adeguate alle condizioni dell'utente e supportate da tutti i mezzi necessari per l'efficacia dell'assistenza.

Rispetto della dignità, senza discriminazioni: nessun paziente può essere discriminato, nell'accesso alle prestazioni o nel trattamento ricevuto, in relazione alle proprie convinzioni, preferenze politiche o sessuali. Correttezza, premura e cortesia gli sono riconosciute da parte di qualsiasi membro dello staff sanitario.

Libertà di scelta: il paziente ha diritto di scegliere liberamente il luogo e le modalità di cura tra tutte quelle disponibili, nei tempi più ridotti e, quindi, a poter rifiutare ogni metodo diagnostico o terapeutico che gli venga proposto.

Informazione: vengono messi a disposizione dell'utente strumenti informativi sulle strutture sanitarie, sulle prestazioni offerte e sullo staff dedicato. Inoltre, la conoscenza e la comprensione degli accertamenti

diagnostici, delle terapie proposte e della prognosi sono ritenute indispensabili per dare il proprio assenso consapevole.

Riservatezza: la formulazione diagnostica, l'esecuzione e l'efficacia delle cure e qualsiasi tipo di informazione personale riguardante l'utente sono strettamente riservate e non possono essere divulgate, se non in relazione all'assistenza sanitaria da ricevere.

Adeguate gestione del dolore: preservare quanto possibile l'individuo dalla sofferenza è un atto di rispetto della dignità umana ed un'attenzione indispensabile.

Reclami o suggerimenti: l'utente ha il diritto di formulare reclami, fornire opinioni o consigli, che sono importanti per migliorare sia l'efficacia del servizio, sia la qualità dell'assistenza.

6.2 I doveri degli utenti

Rispetto della privacy: rispettare la riservatezza e la dignità degli altri utenti della struttura, evitando di creare loro disagio di alcun tipo.

Rispetto delle regole comportamentali: tenere comportamenti confacenti al luogo di cura, rispettare il riposo, il silenzio, gli orari e i diritti degli altri pazienti.

Cura degli ambienti: trattare con riguardo e attenzione ambienti, arredi, dotazioni e apparecchiature della struttura in quanto patrimonio comune degli utenti.

Rispetto del piano terapeutico concordato: collaborare con il personale medico e sanitario per il buon esito di prestazioni e cure, per la loro efficienza, rispettando le prescrizioni.

Rispetto del decoro: tenere comportamenti che non urtino la sensibilità degli altri utenti, dall'abbigliamento al linguaggio fino al rispetto della quiete.

6.3 Meccanismi di tutela e verifica

Il sistema qualità approntato è finalizzato alla ricerca di un miglioramento continuo nell'assistenza e nei servizi erogati, verificando e controllando tutti i processi organizzativi, clinici e diagnostici. Gli standard di qualità sono verificati periodicamente tramite un monitoraggio diretto predisposto dalla Direzione (verifiche ispettive interne pianificate in accordo con il Responsabile Gestione Qualità) e da un'attenta valutazione dell'opinione che il paziente e i familiari hanno il diritto di esprimere.

6.4 Indagine di soddisfazione

Al momento del ricovero viene fornito al paziente un modulo con le informazioni essenziali ed un questionario per le osservazioni ed i consigli, per rilevare il grado di soddisfazione dell'utente stesso e la qualità percepita. Questo viene raccolto, al momento della dimissione, in apposite urne (buchette) collocate ai vari piani e poi viene trasmesso alla Direzione Sanitaria ed al responsabile della Qualità, che lo utilizza per apportare le correzioni necessarie al miglioramento progressivo dell'assistenza.

Per i degenti del reparto di chirurgia breve viene invece effettuata un'indagine a campione, che si va ad aggiungere a quella somministrata a chi effettua i percorsi di check up, disponibili in regime di solvenza.

6.5 Gestione dei reclami

L'utente o un suo familiare può presentare reclamo o segnalare disservizi (atti o comportamenti) direttamente alla Direzione sanitaria o all'Ufficio Qualità, verbalmente o tramite l'apposito modulo disponibile presso la caposala del reparto, la portineria/ufficio accettazione o la segreteria di direzione. La Direzione Sanitaria, cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, cerca la risoluzione e darà successivamente comunicazione all'interessato, coinvolgendo, se necessario i reparti o i servizi interessati, entro un termine massimo di 30 giorni.

L'analisi delle segnalazioni è finalizzata, sempre e in ogni caso, al miglioramento costante e a garantire standard di qualità sempre più elevati.

7. CONVENZIONI



Per aumentare le possibilità per gli utenti di usufruire dei servizi di Ospedali Privati Forlì, viene costantemente ampliato il sistema di agevolazioni, rivolte ad un ampio circuito di realtà convenzionate, che garantiscono prestazioni a condizioni vantaggiose. Oggi sono circa un centinaio le realtà, nazionali e territoriali, a partire da Assicurazioni, fondi, casse mutue ed enti di varia natura per le quali la prestazione solitamente è in capo alla società di assicurazione con eventuale franchigia a carico del paziente; in base ai singoli accordi la copertura può essere valida per prestazioni ambulatoriali e/o ricovero.

Sono, inoltre, attive convenzioni con società, aziende, organizzazioni e società sportive, oltre che con hotel e strutture ricettive del territorio. Questa opportunità si va ad aggiungere a quella in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale e a quella a totale carico dell'utente.

Sul sito internet www.ospedaliprivatiforli.it, nella sezione dedicata, è possibile consultare l'elenco delle realtà convenzionate e le condizioni concordate.

È inoltre disponibile un consulente dedicato che fornisce informazioni dettagliate sulle convenzioni esistenti (Tel. 0543.454144).

8. INFORMAZIONI GENERALI



Assistenza religiosa Nel rispetto della libertà di coscienza e di culto, agli utenti viene garantita un'assistenza religiosa tramite la presenza di una cappella, all'interno della quale quotidianamente viene celebrata la Santa Messa secondo il rito cattolico. È inoltre a disposizione un sacerdote incaricato per colloqui e supporto spirituale o religioso individuale.

Pasti L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- colazione 7,30-8,30
- pranzo 11,30-12,30
- cena 18-19.

Pasti per accompagnatori Gli accompagnatori possono usufruire di pasti convenzionali a pagamento, facendone richiesta al personale.

Punti di ristoro In tutte le strutture sono presenti distributori automatici a monete per l'erogazione di snack dolci o salati, bevande calde o fredde. Sono disponibili anche alimenti per soggetti celiaci o intolleranti e soluzioni a basso contenuto calorico.

Parco attrezzato Tutte le strutture sono dotate di un'area verde attrezzata, con panchine per la sosta per momenti di riposo all'aria aperta.

Trasporto È attivo un servizio di trasporto per i degenti non autonomi che necessitano di essere accompagnati per il tragitto domicilio-clinica. È possibile avere informazioni e prenotare il servizio contattando il tel. 0543.454111.

Per gli utenti stranieri Possibilità di attivare un mediatore culturale.

Per gli utenti disabili All'interno delle cliniche sono previsti spazi riservati agli utenti con disabilità motorie, in sale di attesa e nei corridoi di degenza. Una quota dei posti auto dei parcheggi interni è, altresì, dedicata agli utenti disabili.

Per ogni informazione, i degenti possono rivolgersi alle postazioni infermieristiche che sono sempre presidiate. Mentre per gli utenti ambulatoriali, è disponibile il personale di accettazione.

Villa Serena

Via del Camaldolino 8, Forlì
tel. 0543.454111

Villa Igea

Viale A. Gramsci 42, Forlì
tel. 0543.419511

Villa Orchidee

Via Balducci, 32 Forlì
tel. 0543.454225

www.ospedaliprivatiforli.it
info@ospedaliprivatiforli.it



**Ospedali
Privati Forlì**