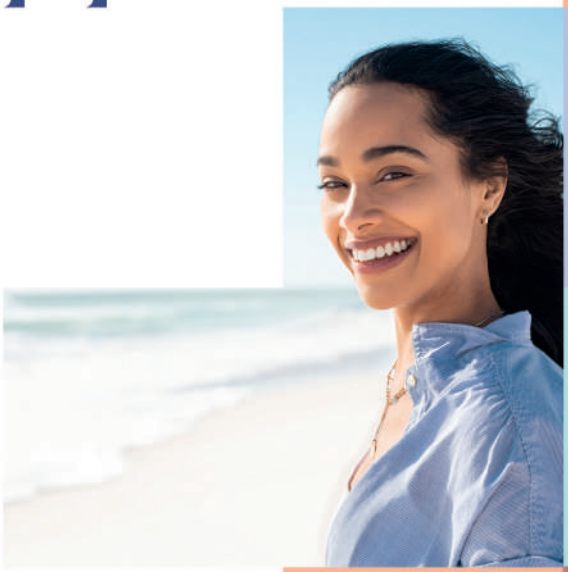


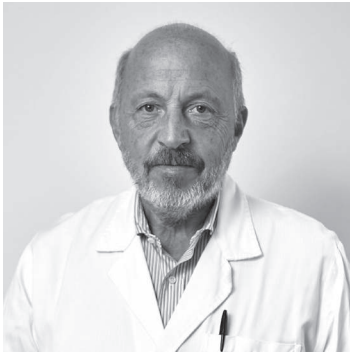
Carta dei servizi

OPF





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.



Direttore Sanitario
Dr. Davide Dell'Amore

INDICE

1 **Storia e Mission** 2
- 1.1 Chi siamo 2
- 1.2 Codice etico 3
- 1.3 Mission e principi 3

2 **Sedi** 6
- 2.1 Villa Serena 8
- 2.2 Villa Igea 9
- 2.3 Villa Orchidee 10
- 2.4 OPF Refit 11

3 **Servizi e prestazioni** 12
- 3.1 Accesso ai servizi 12
- 3.2 Prenotazioni 16
- 3.3 Specialità mediche 18
- 3.4 Servizi di pronto intervento 26
- 3.5 Ambulatorio chirurgico 27
- 3.6 Servizi a domicilio 27
- 3.7 Ricoveri 28
- 3.8 Attrezzature e Tecnologie Sanitarie 32
- 3.9 Servizi di Telemedicina 34

4 **Convenzioni** 38

5 **Qualità** 42
- 5.1 Il Sistema Qualità 42
- 5.2 I fattori di qualità 46
- 5.3 Gestione del rischio e sicurezza 51

6 **Ascolto** 52
- 6.1 I diritti degli utenti 52
- 6.2 I doveri degli utenti 55
- 6.3 Meccanismi di tutela e verifica 56
- 6.4 Indagine di soddisfazione 56
- 6.5 Gestione dei reclami 56

7 **Informazioni utili** 58

1 STORIA E MISSION

1.1 Chi siamo

Il Gruppo Ospedali Privati Forlì è una realtà di riferimento nella sanità privata regionale, comprendendo le strutture sanitarie **Villa Serena**, **Villa Igea** e **Villa Orchidee**, cui si affianca **OPF Refit**.

Oggi il Gruppo conta circa **500 professionisti** tra personale medico, infermieristico, amministrativo, tecnico e altre figure.
Questo è reso possibile anche grazie all'**accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, riconosciuto per Villa Serena e Villa Igea, che consente di erogare prestazioni di ricovero e cura, seppur nel rispetto delle quote stabilite a livello regionale e locale e dei piani di committenza che definiscono volumi e tipologie di prestazioni.

Il sistema qualità del Gruppo è certificato secondo la norma ISO 9001:2015.
Il Gruppo è membro di AIOP, Associazione Italiana Ospedalità Privata, che afferisce a Confindustria e rappresenta oltre 500 case di cura nazionali. Le strutture aderiscono, inoltre, a Colibrì, consorzio ospedaliero che si occupa di fornire servizi tecnici e di supporto alle strutture sanitarie e socio-sanitarie.



1.2 Codice Etico

Ospedali Privati Forlì ha adottato un modello di gestione conforme al Decreto Legislativo 231/01 per garantire correttezza e trasparenza aziendale.

Il codice etico integrato stabilisce principi e comportamenti per rapporti interni ed esterni e promuove la trasparenza finanziaria e contabile.
Un comitato etico indipendente, composto da esperti di diversi ambiti, supervisiona la ricerca clinica e tutela i diritti degli utenti, valutando gli aspetti etici e scientifici delle pratiche per proteggere la dignità e il benessere delle persone coinvolte.

1.3 Mission e Principi

Ospedali Privati Forlì si impegna a migliorare l'offerta di servizi sanitari, mantenendo un **elevato standard tecnologico e digitale** per garantire elevato standard di qualità. Il Gruppo collabora con professionisti qualificati e sostiene continui investimenti in attrezzature e dispositivi medici all'avanguardia.

Al centro del nostro operato c'è il paziente, cui assicuriamo un trattamento rispettoso della dignità, della privacy e dell'integrità fisica e psicologica.
Il continuo sviluppo di Ospedali Privati Forlì si riflette anche nella digitalizzazione dei processi sanitari, nell'espansione e diversificazione dei servizi e nelle collaborazioni sul territorio per rispondere al meglio alle esigenze della comunità.

In questo contesto, ci ispiriamo ai seguenti principi:



Qualità

Offrire servizi diagnostici e terapeutici di alta qualità, seguendo standard clinici e le migliori pratiche del settore.



Centralità del paziente

Mettere il paziente al centro dell'organizzazione ospedaliera, garantendo un trattamento empatico, rispettoso e personalizzato che tenga conto delle sue volontà, esigenze e aspettative.



Professionalità

Agire con competenza e chiarezza, etica e professionalità assicurando standard elevati di cura e comunicazione.



Trasparenza

Promuovere la trasparenza nelle pratiche amministrative e cliniche, garantendo una comunicazione chiara, accessibile e aperta con pazienti e familiari. Informarli in modo completo e comprensibile sui trattamenti, i risultati e le politiche dell'ospedale, favorendo fiducia e consapevolezza.



Miglioramento continuo

Promuovere la qualità come valore centrale attraverso l'analisi dei dati, la partecipazione a programmi di valutazione e il coinvolgimento attivo del personale in iniziative di miglioramento, per garantire servizi sempre più elevati e rispondere efficacemente alle esigenze di pazienti e familiari.



Sviluppo del personale

Promuovere la crescita professionale del personale ospedaliero mediante programmi di formazione continua, supporto dedicato e riconoscimento del merito, valorizzando competenze e motivazione.



Sostenibilità

Agire in modo responsabile nei confronti dell'ambiente e della comunità, adottando pratiche volte a ridurre l'impatto ambientale, ottimizzare l'uso delle risorse e promuovere iniziative di sensibilizzazione. Impegnarsi attivamente per uno sviluppo sostenibile che coniughi il benessere delle persone con la tutela dell'ecosistema.

2 SEDI

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
- 64 ambulatori
- 18 box per la fisioterapia
- 5 sale operatorie
- 4 palestre
- 2 piscine
- 2 sale endoscopiche
- 3 ambulatori chirurgici

Le stanze di degenza, prevalentemente a due letti, sono climatizzate e dotate di servizi igienici privati, impianti elettromedicali e televisore, offrendo un ambiente confortevole e funzionale.
Gli utenti sono tenuti a rispettare le norme di comportamento indicate, garantendo così il rispetto e la tutela della salute e del benessere di tutti, inclusi pazienti, visitatori e operatori sanitari.



Villa Serena



Villa Igea



Villa Orchidee



OPF Refit

2.1 Villa Serena

Via del Camaldolino, 8
Forlì (FC)

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:

4°	piano	• Medicina generale (reparto di degenza)
3°	piano	• Reparto di degenza • Blocco operatorio
2°	piano	• Raggruppamento chirurgico (reparto di degenza)
1°	piano	• Accettazione • Ambulatori specialistici • Reparto di degenza privati
-1°	interrato	• Endoscopia digestiva • Ambulatorio chirurgico • Servizio di diagnostica per immagini • Fisioterapia • Pronto intervento ortopedico • Ambulatorio infermieristico • Punto prelievi • Cappella

Villa Serena dispone di un parcheggio interno a pagamento, con i primi 90 minuti di sosta gratuiti, ed è collegata tramite un percorso pedonale a due **parcheggi esterni gratuiti**:

- parcheggio Parco Urbano;
- parcheggio dell'Argine, 400 posti (con area attrezzata per i camper), con accesso da V.le Salinatore.

Orari di apertura e come raggiungere Villa Serena

2.2 Villa Igea

Viale Gramsci, 42
Forlì (FC)

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

2°	piano	• Centro Obesità • Nutrizione Clinica • Riabilitazione • Lungodegenza (reparto di degenza)
1°	piano	• Raggruppamento chirurgico (reparto di degenza) • Blocco operatorio
0	terra	• Accettazione • Ufficio privati e assicurati • Servizio di fisioterapia • Palestra • Piscina • Punto prelievi • Ambulatori specialistici • Cappella

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

Orari di apertura e come raggiungere Villa Igea

2.3 Villa Orchidee

Via Balducci, 38
Forlì (FC)

Villa Orchidee è un centro specializzato nel **benessere integrato di corpo e mente**, con percorsi dedicati a coppie, famiglie, bambini e sportivi. Situata in una villa d'epoca in stile liberty, offre un'oasi di pace dove l'elevata professionalità di medici e operatori si combina con spazi curati e confortevoli.

La struttura dispone di 7 ambulatori, 10 box per fisioterapia, una palestra con attrezzature Technogym e una piscina dedicata a programmi riabilitativi e sportivi, dotata di idromassaggio e sistema di allenamento controcorrente.

3°	**piano**	• Palestra • Spogliatoi • Sala gruppi
2°	**piano**	• Servizio di Fisioterapia • Ambulatori
1°	**piano**	• Accettazione • Ambulatori • Sala d'attesa
-1	**interrato**	• Piscina • Spogliatoi • Box fisioterapia

Orari di apertura
e come raggiungere
Villa Orchidee

2.4 OPF Refit

Via Luigi Balassi, 6
Forlì (FC)

OPF Refit è la struttura di Ospedali Privati Forlì dedicata alla **Medicina dello Sport e all'attività motoria**.

Comprende un ambulatorio specialistico e una palestra allestita con attrezzature Technogym e Sidea, dove vengono proposti percorsi personalizzati dedicati alla prevenzione, alla promozione della salute e al miglioramento del benessere fisico.

Nell'ambulatorio vengono effettuate visite di Medicina dello Sport finalizzate al rilascio dei certificati di idoneità sportiva agonistica e non agonistica, visite specialistiche ortopediche e fisiatriche e consulenze dietistiche.

Nella palestra vengono svolti programmi di attività motoria personalizzata, preparazione atletica, attività supervisionata e corsi dedicati, individuali o in piccoli gruppi, sotto la guida di professionisti qualificati. L'accesso alle attività e la prenotazione delle sedute avvengono tramite App.

La struttura è inserita nell'elenco regionale delle Palestre che Promuovono Salute e Attività Motoria Adattata (Palestre della Salute) della Regione Emilia-Romagna e organizza programmi di Attività fisica adattata (AFA), su prescrizione medica, rivolti alle condizioni previste dal programma regionale.
Le prestazioni erogate nell'ambito di tali percorsi sono fiscalmente detraibili secondo la normativa vigente.

Orari di apertura
e come raggiungere
OPF Refit

3 SERVIZI E PRESTAZIONI

3.1 Accesso ai servizi

Vi sono 4 tipologie di prenotazione esami e visite specialistiche nelle strutture del Gruppo:

LIBERA Professione

Il Gruppo OPF collabora con oltre 200 professionisti che prestano la propria competenza in regime libero professionale.

AMICO PIÙ

La formula per accedere ai servizi delle strutture di Ospedali Privati Forlì a costi contenuti, e con tempi di attesa ridotti.

Le prenotazioni con Amico Più non necessitano dell'impegnativa del medico di base; solo per alcune (ad esempio procedure diagnostiche o di secondo livello) viene richiesta una prescrizione medica. Per utilizzare questa modalità è sufficiente scegliere Amico+ al momento della prenotazione della prestazione.
Le agende di Amico + sono organizzate secondo un criterio divisionale (uno specialista dell'equipe è impegnato a rotazione).



SSN
Servizio Sanitario Nazionale

Villa Serena e Villa Igea sono strutture accreditate: erogano quindi prestazioni di ricovero e cura nell'ambito e per conto del SSN.

ASSICURAZIONI E FONDI

OPF ha sottoscritto numerose convenzioni con fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mutue nazionali. Possono usufruire delle prestazioni in convenzione: gli individui titolari di una polizza sanitaria integrativa; i lavoratori di aziende o enti che prevedono l'iscrizione ad un fondo sanitario integrativo all'interno del CCNL o di un fondo aziendale; i membri di associazioni di categoria; i pensionati; i componenti del nucleo familiare dell'assistito.
La prestazione è a carico della società erogatrice, con eventuale franchigia a carico del paziente secondo il piano sottoscritto.

Alcune domande frequenti

Come si può modificare o disdire una prenotazione?
In caso di impossibilità a presentarsi per gli accertamenti prenotati, è opportuno modificarla o disdirla attraverso il portale Home Clinic (se la prenotazione è avvenuta online) oppure telefonando ai numeri 0543.454111 e/o 0543.419511 e/o scrivendo al 324 5355595 (WhatsApp) per consentire l'inserimento di altre prenotazioni, evitando inutili disservizi.

Come e quando effettuare il pagamento della prestazione?
Prima dell'esecuzione della prestazione l'utente deve effettuar l'accettazione (anche per gli esenti dal ticket) e il pagamento.
Per le prestazioni in libera professione e Amico+ il pagamento può essere effettuato **on line** o **in struttura** (allo sportello o presso le casse automatiche).
Per le prestazioni in convenzione con le assicurazioni il pagamento può essere effettuato **in struttura direttamente** allo sportello.
Si accettano contanti, bancomat, bancoposta, carte di credito.
Il pagamento del ticket per le prestazioni in convenzioni con il SSN può essere invece effettuato:

- direttamente sul Fascicolo Sanitario Elettronico o Pago PA
- presso i punti di riscossione ticket dell'Asl Romagna
- presso gli sportelli o le casse automatiche OPF.

Cosa occorre portare con sè?
L'utente deve presentarsi nel giorno e nell'orario previsto, 15 minuti prima, munito di documento d'identità, tessera sanitaria in corso di validità ed eventuale documentazione pregressa.
OPF invia un promemoria della prenotazione (whatsapp) due giorni prima dell'appuntamento.

Come si ottengono i referti?
I referti delle prestazioni specialistiche vengono caricati nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e/o consegnati direttamente dal medico. Per alcune prestazioni ed esami, vengono fornite indicazioni specifiche sui tempi e le modalità di consegna. I referti non possono essere consegnati a persone diverse dall'interessato, se non previa presentazione di una delega scritta.

I referti degli esami di laboratorio saranno caricati automaticamente nel FSE entro pochi giorni.
Per chi non dispone del Fascicolo Sanitario, è possibile ritirarli personalmente presso gli sportelli o richiederne l'invio tramite posta o email.

Come richiedere copia della documentazione sanitaria e della cartella clinica?
Presso il reparto o gli sportelli delle strutture è possibile richiedere copia della cartella clinica.
La prima copia viene rilasciata gratuitamente.

I soggetti autorizzati sono l'intestatario della

documentazione o altra persona da lui espressamente delegata in forma scritta, compilando il modulo dedicato assieme alla copia del documento di riconoscimento del richiedente.

Scopri sul sito le risposte a tutte le domande più frequenti su prenotazioni, modulistica, costi e convenzioni.

3.2 Prenotazioni

È possibile accedere ai servizi specialistici di Ospedali Privati Forlì e prenotare esami e visite con diverse modalità.

Per le prestazioni in forma **Amico+** e **libera professione**:

HOME CLINIC

Prenotazioni online con una ***riduzione del 5%*** sul costo della prestazione, tramite il portale Home Clinic.

Attraverso la rete OPF.net delle farmacie convenzionate con il Gruppo, beneficiando di una ***riduzione del 5%*** sul costo delle prestazioni prenotate.

OPF

Telefonicamente contattando il numero 0543.454111 (per le chiamate inevase, è attivo un servizio di richiamata automatica, lasciando un proprio recapito); tramite il servizio WhatsApp al 324 5355595.

Per le prestazioni erogate in convenzione con il **SSN**:



Online, tramite Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)



Sul portale Cupweb.it



Presso gli sportelli CUP e, telefonicamente, presso CUPTel (numero verde: 800 002255)

Per le prestazioni ambulatoriali in convenzione con **fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mute nazionali**:



Telefonicamente, chiamando il numero 0543.454111 o scrivendo al numero WhatsApp 324 5355595



Scrivendo a convenzioni@ospedaliprivatiforli.it

Nella sezione Info Utili/Prenotazioni del sito www.ospedaliprivatiforli.it è possibile visionare le indicazioni sulle modalità di pagamento, i tempi di attesa, le norme di accettazione e disdetta delle prestazioni, unitamente alle modalità di preparazione per alcune tipologie di esami o altra documentazione che il paziente debba presentare compilata al momento dell'accettazione.

3.3 Specialità mediche

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

- Allergologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vascolare – Angiologia
- Chirurgia Estetica
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia – Chirurgia ed Endoscopia Digestiva
- Geriatria
- Medicina Fisica e Riabilitativa – Recupero Motulesi e Neurolesi
- Medicina dello Sport
- Medicina Interna
- Medicina Generale (anche prestazioni di medicina estetica)
- Medicina del Lavoro
- Medicina del Dolore – Terapia Antalgica
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Psichiatria
- Proctologia
- Reumatologia
- Urologia e Andrologia

Servizi Specializzati

- Servizio di Terapia Antalgica
- Servizio di Flebologia
- Servizio di Dietologia
- Servizio di Psicologia
- Servizio di Podologia
- Servizio di Logopedia

Pronti interventi

- Pronto Intervento Oculistico
- Pronto Intervento Ortopedico
- Pronto Intervento Otorinolaringoiatrico
- Pronto Intervento Vascolare



I CENTRI DI ECCELLENZA







Oculistica e Fisiopatologia corneale
È uno tra i centri più attivi in Italia 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.

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. Il Gruppo OPF, all'avanguardia nell'adozione delle più recenti tecnologie mediche, ha abbracciato inoltre una nuova metodica per gli interventi di artroprotesi del ginocchio e dell'anca: la chirurgia robotica ortopedica.

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.

SERVIZI SPECIALISTICI

- **Diagnostica per immagini**

Dispone di sale dedicate alla diagnostica avanzata con **sistema TC a 128** strati con ricostruzione interattiva di quarta generazione a ridotto dosaggio di radiazioni e **due apparecchiature per RMN** ad alto campo (1,5 T) per indagini whole body e applicazioni nei diversi distretti anatomici. Si affiancano a queste due ambulatori ecografici e quattro diagnostiche per radiologia tradizionale (due delle quali dotate di apparecchio telecomandato, utilizzate per effettuare esami fluoroscopici e radiografici, una terza dedicata ad esami ortopanoramici e una quarta dove vengono effettuati esami a pazienti barellati e/o allettati ed **esami TC volumetrici a scopo odontoiatrico**).
Il servizio è infine dotato di un **mammografo MAMMOMAT Revelation**, un sistema di mammografia tridimensionale con tomosintesi 3D progettato per garantire immagini dettagliate e ad elevata accuratezza, unito a soluzioni orientate al massimo comfort del paziente.

Il personale tecnico sanitario svolge anche, mediante apparecchiature RX mobili (con intensificatore di brillanza), attività di supporto alle prestazioni di Ortopedia, Chirurgia, Urologia nelle sale operatorie delle strutture del Gruppo.
Il Polo Diagnostico di Villa Serena, arricchito con nuove apparecchiature per TC, TC Cone beam, Risonanza Magnetica mammografia digitale e radiografie, è inoltre stato scelto da Siemens come Centro di eccellenza nazionale.



- **Fisioterapia**

Il Gruppo offre un servizio di alta qualità nella riabilitazione e rieducazione dei pazienti affetti da patologie muscolo-scheletriche 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. Le prestazioni di fisioterapia possono essere effettuate anche al domicilio dell'utente.

- **Medicina e chirurgia estetica**

Uomini o donne, giovani o adulti, la medicina e la chirurgia estetica si rivolgono a tutti coloro che cercano una risposta al proprio personale bisogno di armonia e bellezza. Trattamenti mininvasivi con laser che utilizzano la moderna tecnologia applicata all'estetica o apparecchiature per il ringiovanimento o la ridefinizione delle linee di viso e corpo vengono praticati da un'équipe di professionisti esperti che intervengono secondo protocolli rigorosi, nella piena sicurezza degli utenti.



- **Otorinolaringoiatria**

Centro all'avanguardia per la diagnosi e il trattamento delle patologie di orecchio, naso e gola, grazie all'utilizzo delle più moderne apparecchiature di endoscopia diagnostica ed operativa, ad esempio per il trattamento di patologie a carico dei turbinati, dei seni paranasali o delle tonsille. Nell'ambito della chirurgia, vengono adottate metodiche mininvasive che consentono la riduzione dei tempi di ospedalizzazione del paziente. L'équipe medica include anche specialisti in chirurgia plastica che intervengono anche in interventi di ricostruzione del setto nasale o di rinoplastica con finalità estetica o funzionale.

- **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 Amico+.
Il servizio prevede 4 diverse tipologie di check up calibrate sull'età:

- YOUNG (età < 40 anni)
- TEST (età 40-50 anni)
- POWER (età 50-70 anni)
- SENIOR (età > 70 anni)

- **Day Service Medico**

Il Gruppo OPF ha predisposto numerose tipologie di Percorsi Ambulatoriali Complessi e Coordinati, un modello di presa in carico del paziente che deve affrontare un percorso diagnostico complesso e rapido.
La nuova procedura garantisce ai pazienti la possibilità di eseguire tutti gli esami necessari in un solo giorno, o in un numero limitato di accessi, per poter poi intraprendere rapidamente la terapia, medica o chirurgica, più adeguata.



3.4 Servizi Pronto Intervento



Pronto intervento oculistico
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, da dolori acuti osteo-articolari.
Chiamando il numero dedicato 0543.454155 e illustrando la propria situazione, si viene subito sottoposti a visita specialistica e indirizzati immediatamente ad eventuali accertamenti, trattamenti specifici ed adeguata terapia.



Pronto intervento otorinolaringoiatrico
Il servizio, con sede a Villa Igea, consente di accedere ad uno specialista otorinolaringoiatra in caso di infiammazioni acute localizzate al distretto orecchio- naso-gola (come otiti, sinusiti o tonsilliti), di deficit uditivi improvvisi, vertigini o anche piccoli traumi localizzati.
La visita del medico viene accordata previo contatto telefonico al Tel. 0543. 419528.



Pronto intervento vascolare
A Villa Igea, tramite accesso telefonico diretto, gli specialisti in chirurgia e medicina vascolare e flebologia accolgono utenti alle prese con sintomi connessi a problematiche circolatorie.
Si può accedere chiamando il tel. 0543.419590.

Orari di apertura e modalità di fruizione dei servizi di pronto intervento

3.5 Ambulatorio chirurgico

L'Ambulatorio Chirurgico di Ospedali Privati Forlì offre la possibilità di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostico-terapeutiche invasive e semi-invasive in regime ambulatoriale, attraverso percorsi assistenziali dedicati che favoriscono tempi di permanenza contenuti e un rapido ritorno al domicilio.

Le prestazioni vengono eseguite in ambienti appositamente attrezzati, con particolare attenzione alla sicurezza del paziente, alla continuità dell'assistenza e alle indicazioni da seguire dopo la procedura.

3.6 Servizi a domicilio

Il servizio di assistenza sanitaria a domicilio permette di ricevere prestazioni specialistiche direttamente a casa, garantendo una maggiore comodità e facilitando l'accesso alle cure, in particolare per le persone con difficoltà negli spostamenti.

Visite mediche
È possibile richiedere visite specialistiche a domicilio nelle seguenti discipline:

- Dermatologia
- Fisiatria
- Geriatria
- Medicina del sonno (Polisonnografia)
- Neurologia
- Nutrizione clinica
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria

Fisioterapia
Il servizio di fisioterapia domiciliare offre trattamenti riabilitativi personalizzati, rivolti a persone che necessitano di recupero funzionale a seguito di interventi chirurgici, traumi o in presenza di patologie muscolo-scheletriche e neurologiche.
Gli interventi comprendono trattamenti manuali ed esercizi terapeutici finalizzati al recupero della mobilità, al miglioramento dell'autonomia e al mantenimento delle capacità funzionali, in relazione alle condizioni e alle esigenze del paziente.
Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì, con possibilità di effettuare sedute singole di 40 minuti o pacchetti di 5 o 10 sedute.

3.7 Ricoveri

Tipologie di ricovero

Ricoveri in Convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN)

Il ricovero in convenzione con il SSN è gratuito e si distingue in due aree:

Area Medica: Avviene su proposta del medico di medicina generale, in accordo con uno specialista del Gruppo. Può essere disposto anche come trasferimento da un Pronto Soccorso o da un altro servizio ospedaliero pubblico.

Area Chirurgica: Gli interventi chirurgici vengono effettuati su indicazione di uno specialista del Gruppo, con inserimento in lista d'attesa sulla base della classe di priorità definita.

Ricoveri a Pagamento (Regime Privato)

Il ricovero in regime privato segue un percorso di prenotazione personalizzato e offre un servizio completo, con comfort dedicati.

Area Medica: Percorsi personalizzati per diagnosi e cura, realizzati in un ambiente multidisciplinare e pluriprofessionale che favorisce collaborazione e condivisione.

Area Chirurgica: Interventi chirurgici programmati con lo specialista scelto, garantendo tempi brevi.

Differenza camere

Durante il ricovero è possibile richiedere, in base alla disponibilità, una camera ad uso singolo. La sistemazione offre la possibilità di ospitare un familiare o accompagnatore anche durante la notte, grazie alla presenza di un letto dedicato, favorendo così la vicinanza e il supporto al paziente durante la degenza.

È inoltre prevista la possibilità di usufruire di un menù dedicato.

Le discipline:

- Chirurgia generale e mininvasiva
- Chirurgia estetica e plastica
- Chirurgia vascolare
- Ginecologia
- Medicina del dolore
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Proctologia
- Urologia



Ricoveri programmati

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

- **Checkup con degenza**

Controlli clinici calibrati sull'età indirizzati a chi desidera prendersi cura della propria salute per consentire un intervento tempestivo e mirato. Oltre alle tipologie già disponibili è possibile creare un pacchetto di esami personalizzato. Gli esami vengono programmati durante il periodo della degenza.

- **Riabilitazione Ortopedica**

Per persone affette da patologie muscolo-scheletriche, pre e post chirurgiche e neurologiche. Il processo riabilitativo è personalizzato e viene adeguato alle esigenze e ai tempi di recupero funzionale di ogni singola persona. L'approccio è multiprofessionale per abbracciare i molteplici parametri della complessità della persona presa in cura e raggiungere gli obiettivi definiti del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

- **Riabilitazione metabolica**

Per persone affette da sovrappeso, obesità e altre patologie associate a malnutrizione, inclusi i disturbi del comportamento alimentare, che non rispondono ai requisiti richiesti dal SSN per un ricovero riabilitativo, oppure a seguito o a completamento di un percorso già avviato.
La persona viene seguita da una equipe multidisciplinare (internistico, fisiatrico, nutrizionale, psicologico-psichiatrico) che opera secondo i protocolli clinico-scientifici più avanzati e lavora in rete con strutture ambulatoriali, ospedaliere ed universitarie sul territorio regionale e nazionale. Dispone di letti di degenza attrezzati per i pazienti bariatrici e strumentazioni di ultima generazione per la diagnosi, la terapia e la riabilitazione delle complicanze della grande obesità e della malnutrizione grave.

Si avvale inoltre di una palestra attrezzata con strumenti per l'esercizio fisico specificamente sviluppati (tecnogym) e adatti a pazienti obesi (cyclette verticali e recline, tapis roulant, ergometro a braccia, kinesis) nonché di una piscina per l'idrochinesiterapia.

- **Ricovero medico**

Per persone di ogni età che hanno bisogno di cure, accertamenti diagnostici, trattamenti farmacologici e/o riabilitativi. Il ricovero è mirato alla conservazione dello stato di salute della singola persona, attraverso programmi personalizzati di diagnosi e cura. Si tratta di ricoveri indicati anche per soggetti anziani, con diverse comorbilità e prevalenti malattie croniche o cronico riacutizzate, che hanno superato la fase acuta della malattia ma hanno ancora bisogno di permanere in struttura per un ulteriore periodo di osservazione e terapia; in questo caso, l'attività clinica è prevalentemente indirizzata alla stabilizzazione clinica dei processi patologici che hanno portato all'ospedalizzazione e al recupero della massima autonomia possibile o, in caso non sia possibile, alla palliazione dei sintomi.

Tutti i pacchetti prevedono:



- **Assistenza medica e infermieristica h24**
- **Servizio "alberghiero"**
- **Esami di base**

Tutte le informazioni sui ricoveri programmati

Interventi chirurgici in regime privato

Per gli interventi chirurgici eseguiti in regime privato, il paziente segue un percorso personalizzato che consente di scegliere il medico chirurgo e l'equipe medica da cui farsi assistere. Il percorso include tutti i servizi necessari per l'intervento, dalla sala operatoria alla degenza e all'assistenza post-operatoria.
Le camere per i degenti offrono maggior comfort alberghiero e, previa disponibilità e con una quota aggiuntiva, è possibile richiedere una stanza ad uso singolo con un letto a disposizione per l'accompagnatore.
Inoltre, è previsto un menù dedicato, studiato per rispondere alle esigenze specifiche del paziente durante il periodo di ricovero.

Convenzione con assicurazioni

È possibile effettuare ricoveri e interventi chirurgici tramite assicurazione sanitaria, qualora previsto dalla propria polizza.
Presso le nostre strutture, Villa Serena e Villa Igea, è attivo un ufficio dedicato alla gestione delle degenze, a disposizione per fornire informazioni e supporto per le prenotazioni.
Per maggiori dettagli e per verificare le modalità di accesso, è possibile contattare l'ufficio al numero 0543 454115 o via email all'indirizzo convenzioni@ospedaliprivatiforli.it.

Credito al consumo

Per i ricoveri programmati è disponibile inoltre la formula del credito al consumo, per ricevere un finanziamento con una rateizzazione fino a 4 anni e condizioni particolarmente vantaggiose per tutto il primo anno, grazie alla collaborazione con una società finanziaria accreditata, iscritta all'apposito registro.

3.8 Attrezzature e Tecnologie Sanitarie

Il Gruppo **Ospedali Privati Forlì** dispone di tecnologie avanzate per offrire ai pazienti trattamenti all'avanguardia e ai professionisti strumenti innovativi per la diagnosi e la terapia.

Chirurgia Robotica
Per gli interventi di artroprotesi di anca e ginocchio, l'**Unità di Chirurgia Ortopedica** utilizza **i sistemi robotici Mako, Rosa e Cori**, che permettono una pianificazione pre-operatoria dettagliata e un'esecuzione estremamente precisa, migliorando i risultati chirurgici e riducendo i tempi di recupero.

Oculistica
L'**Unità di Oculistica** dispone di **strumentazioni avanzate per la diagnosi e la chirurgia oculistica**, tra cui **sistemi di Tomografia a Coerenza Ottica (OCT)** e microscopi chirurgici, fondamentali per interventi di alta precisione e per il monitoraggio delle patologie oculari.

Diagnostica per Immagini
Il **Polo Diagnostico** offre **tecnologie di imaging di ultima generazione**, tra cui **tomografia computerizzata (TC), TC Cone Beam, mammografo e due risonanze magnetiche**, per diagnosi accurate e tempestive. Grazie a sistemi intelligenti e integrati, è possibile rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze cliniche, supportando la gestione dei casi più complessi.

Attività Chirurgica
Nei reparti di degenza, OPF utilizza **monitor wifi connessi a una centrale di monitoraggio**, che consentono una gestione da remoto in tempo reale, migliorando il controllo post-operatorio sia per pazienti adulti che pediatrici.

Diagnostica dermatologica digitale
Per la mappatura total body della superficie cutanea, OPF dispone del sistema di videodermatoscopia digitale VIDIX VTrack. L'acquisizione di immagini ad alta definizione consente di documentare nevi e lesioni pigmentate e di confrontare nel tempo i controlli successivi, a supporto dell'attività clinica dermatologica nella prevenzione e nella diagnosi precoce.

Tecnologia laser per dermatologia e medicina estetica
Per il trattamento di diverse condizioni cutanee, tra cui tatuaggi, lesioni pigmentate, macchie, cicatrici e acne, medici estetici e dermatologi utilizzano la piattaforma laser TORO (DEKA).
Le diverse lunghezze d'onda disponibili consentono di modulare il trattamento in base alla profondità della lesione e al fototipo, preservando i tessuti sani.

3.9 Servizi di Telemedicina

Ospedali Privati Forlì eroga prestazioni sanitarie in modalità di Telemedicina nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente, garantendo standard di qualità, sicurezza, appropriatezza clinica e tutela della persona equivalenti alle prestazioni in presenza.

Le attività sono svolte tramite piattaforma digitale dedicata, conforme ai requisiti in materia di sicurezza informatica, protezione dei dati personali e tracciabilità degli accessi.

Prestazioni erogabili
- televisite specialistiche;
- teleconsulti tra professionisti sanitari;
- teleassistenza sanitaria.

Le principali specialità erogabili a distanza includono: anestesia, cardiologia, chirurgia generale e plastica, chirurgia vascolare e angiologia, dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, medicina riabilitativa, nefrologia, neurologia, oculistica, ortopedia e traumatologia, ostetricia e ginecologia, otorinolaringoiatria, pneumologia, psichiatria, urologia e andrologia, reumatologia, fisiatria, pediatria, allergologia, geriatria, medicina sportiva, psicologia, dietologia e terapia antalgica.

L'elenco aggiornato delle prestazioni è consultabile sul sito istituzionale. Qualora la modalità a distanza non risulti clinicamente appropriata, il medico dispone la prosecuzione del percorso con visita in presenza.

Accesso e svolgimento della prestazione
Per accedere al servizio il paziente:
- fornisce il consenso alla prestazione a distanza;
- comunica un indirizzo e-mail e un recapito telefonico;
- riceve un link personale per l'accesso alla "virtual room".

L'accesso avviene mediante autenticazione con inserimento del Codice Fiscale e del PIN ricevuto via SMS, a seguito dell'attivazione della sessione tramite il link inviato.

La prestazione si svolge tramite dispositivo dotato di webcam e microfono; in caso di difficoltà audio è disponibile una funzione di chat testuale. È inoltre possibile caricare la documentazione clinica nei principali formati digitali (pdf, jpeg, png, doc, xls, ecc.).

Il medico verifica l'identità del paziente, acquisisce il consenso informato specifico, effettua la valutazione clinica e redige il referto in formato digitale.

Referti e pagamenti
Il referto e l'eventuale documentazione sanitaria (prescrizioni, indicazioni terapeutiche) sono resi disponibili al termine della prestazione o successivamente caricati in piattaforma, in ambiente digitale sicuro, con possibilità di integrazione nel Fascicolo Sanitario Elettronico (ove previsto).

Le prestazioni sono erogate in regime libero-professionale.
I costi sono comunicati in fase di prenotazione e consultabili presso i punti informativi e sul sito istituzionale.

Il pagamento può avvenire online tramite i sistemi digitali messi a disposizione dalla struttura oppure presso le casse automatiche o gli sportelli dedicati.

Alcune domande frequenti

Come accedere al ricovero?
Per accedere al ricovero occorre avere con sé:
- Documento di identità
- Tessera sanitaria con codice fiscale
- Richiesta di ricovero del medico di medicina generale, nel caso di ricovero in convenzione.

Per i cittadini non residenti in Italia, se appartenenti all'Unione europea, è necessaria la tessera TEAM; se non si risiede nell'Unione europea è necessario rivolgersi agli uffici dell'AUSL.

Cosa portare il giorno del ricovero?

- Tutta la documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri, nonché la documentazione diagnostica recente
- Acqua e farmaci che si usano a domicilio, comunicandolo al medico o all'infermiera
- Bicchiere, tazza
- Biancheria intima, necessario per la notte, vestaglia, pigiama o tuta da ginnastica
- Pantofole o scarpe da ginnastica
- Occorrente per igiene personale (asciugamani, spazzolino, dentifricio, sapone) Su indicazione medica il paziente dovrà fornirsi personalmente di bastoni antibrachiali, busti, calze elastiche, tutore, ecc.

E possibile usufruire di una camera singola?

Sì, è possibile richiedere (a pagamento) una stanza ad uso singolo con letto a disposizione dell'accompagnatore. Grazie a questa possibilità,
i pazienti potranno avere sempre accanto
una persona cara, in ogni momento della giornata, anche nottetempo.

Come sono organizzati i pasti?

Per i degenti è previsto un menù dedicato, con un'ampia scelta tra più opzioni stagionali: i pasti sono personalizzati e serviti su vassoi monoporzione, con servizio di stoviglie in porcellana e posate in acciaio.La cucina è infatti un elemento qualificante delle strutture, per la promozione
di una corretta alimentazione.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

Colazione	7:30 – 8:30
Pranzo	11:30 – 12:30
Cena	18:00 – 19:00

È importante comunicare al personale di reparto eventuali allergie o intolleranze alimentari.
In caso il paziente debba seguire una dieta particolare o rimanere a digiuno, questo verrà comunicato dal personale. Gli accompagnatori, facendone richiesta al personale, possono richiedere i pasti al personale di reparto.
Sono inoltre presenti distributori automatici a monete per l'erogazione di snack dolci o salati, bevande calde o fredde, alimenti per soggetti celiaci o intolleranti e soluzioni a basso contenuto calorico.
È possibile inoltre usufruire di pasti convenzionati grazie al menù dedicato a disposizione degli accompagnatori.

Come avvengono le dimissioni?
All'atto della dimissione, concordata con il medico responsabile, viene consegnata una relazione clinica che riporta le condizioni di salute del paziente e le indicazioni per l'eventuale monitoraggio clinico-terapeutico degli esiti della patologia trattata in corso di ricovero. Ricopre inoltre un ruolo fondamentale per il passaggio di informazioni nei confronti dei professionisti sanitari che prenderanno in carico il paziente dopo la sua dimissione. Deve essere conservato anche nel caso di controlli ambulatoriali e/o ricoveri successivi.

Scopri sul sito le risposte a tutte le domande più frequenti su prenotazioni, modulistica, costi e convenzioni.

4 CONVENZIONI

Assistenza Sanitaria Integrativa

Per il sostegno alle spese medico-sanitarie degli utenti, è possibile integrare o sostituire l'offerta del Servizio Sanitario Nazionale grazie al contributo di numerosi fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mutue nazionali, con cui Ospedali Privati Forlì ha siglato accordi che offrono un'ampia scelta di agevolazioni per prendersi cura della propria salute.

Le condizioni concordate variano a seconda degli enti, hanno validità su tutto il territorio nazionale e possono riguardare qualsiasi tipo di prestazione, ambulatoriale o chirurgica o di ricovero, diagnostica o terapeutica, da svolgersi in una delle strutture di Ospedali Privati Forlì.

La prestazione può essere erogata in forma diretta o indiretta:

Diretta — consente di usufruire di prestazioni a completo carico dell'assicurazione

Indiretta — il paziente paga, quindi viene rimborsato parzialmente o totalmente a seconda delle condizioni della sua polizza.



Welfare aziendale

Ospedali Privati Forlì offre servizi di welfare e **sanità integrativa per le aziende** in collaborazione con associazioni di categoria, fondi integrativi sanitari, mutue e casse collegate direttamente con le imprese per promuovere la cultura della prevenzione e per favorire un accesso il più ampio possibile ai trattamenti di diagnosi e cura da parte del cittadino lavoratore e dei suoi familiari.



A questo proposito, Ospedali Privati Forlì non solo aderisce ad alcune piattaforme di welfare aziendale, come Jointly e Welfare gratis, ma offre **gift card personalizzate** spendibili nelle strutture del Gruppo; inoltre, mette a disposizione **pacchetti di prestazioni sanitarie** appositamente studiati per tipologie di lavoratori e per le aziende (check up personalizzati, programmi di prevenzione, benessere o legati all'attività sportiva).

Infine, tramite i propri consulenti dedicati, è disponibile anche a definire **programmi personalizzati** che possono integrare servizi di varia natura, in relazione agli obiettivi dell'azienda ed al budget destinato al piano.

A disposizione delle aziende sono inoltre a disposizione diversi servizi di medicina e sicurezza del lavoro.

Società sportive e altre realtà

Per favorire il benessere e diffondere la cultura della pratica sportiva nella popolazione, Ospedali Privati Forlì ha previsto speciali convenzioni con società sportive, professionistiche e dilettantistiche, ma anche palestre e strutture selezionate del territorio, organizzazioni e imprese di varia natura.

I loro iscritti possono quindi godere delle prestazioni specialistiche del servizio di Medicina dello sport e delle competenze del team multidisciplinare di Ospedali Privati Forlì a condizioni particolarmente vantaggiose. In particolare, sono incluse nella convenzione un'ampia gamma di prestazioni ambulatoriali, relative a differenti specialità mediche: dalla valutazione di idoneità sportiva agli esami di diagnostica, ma anche visite specialistiche, fisioterapia e tutti i servizi di Pronto Intervento.

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





5 QUALITÀ

5.1 Il Sistema Qualità

Il sistema qualità di OPF è certificato secondo la norma **ISO 9001:2015**, a conferma del nostro impegno verso un sistema di gestione della qualità efficace, strutturato e orientato al miglioramento continuo. Villa Serena e Villa Igea sono inoltre accreditate con il **Sistema Sanitario Nazionale**, garantendo standard di eccellenza, sicurezza e accessibilità per i nostri pazienti.

Il nostro **Centro Obesità e Nutrizione Clinica** fa parte della rete della Società Italiana Obesità, mentre il **Servizio di Fisioterapia** è riconosciuto dall'AIRPG per la Rieducazione Posturale Globale. Ci impegniamo costantemente a migliorare i nostri servizi attraverso:

- **Collaborazioni strutturate** con enti certificatori e società mediche di livello nazionale e internazionale, per allinearci alle migliori pratiche del settore.
- **Monitoraggio e analisi continuativa** della qualità dei servizi, con particolare attenzione alla facilità di accesso, all'efficacia delle prestazioni e alla relazione con gli utenti.
- **Formazione continua del personale**, per garantire competenze aggiornate e un approccio centrato sul paziente.



Il nostro **Sistema Qualità** si basa su principi chiave, quali:

- La definizione e il raggiungimento di **obiettivi strategici e operativi**, in linea con le necessità dei pazienti e con i requisiti normativi.
- **Audit interni ed esterni**, per verificare la conformità, l'efficienza e l'efficacia dei processi.
- L'attuazione di **progetti di miglioramento continuo**, orientati all'innovazione e all'ottimizzazione dei percorsi di cura e dei processi organizzativi.
- **Gestione sostenibile delle risorse**, con particolare attenzione all'impatto ambientale e alla responsabilità sociale.



Per garantire una customer experience d'eccellenza, ci basiamo su un sistema di ascolto attivo e integrato che comprende:

- **Rilevazioni periodiche di soddisfazione**, per comprendere le percezioni e le aspettative degli utenti.
- **Recensioni, commenti e valutazioni online**, analizzati regolarmente per identificare aree di miglioramento.
- **Elogi, reclami, suggerimenti e segnalazioni**, considerati strumenti fondamentali per monitorare e migliorare la qualità percepita.
- **Osservazioni dirette nei percorsi di cura**, per intercettare esigenze in tempo reale e implementare soluzioni immediate.

Questi strumenti ci permettono non solo di mantenere un elevato grado di soddisfazione complessiva, ma anche di rafforzare la relazione con i pazienti attraverso **trasparenza, dialogo e personalizzazione dei servizi**.



Ci impegniamo a:

- **Promuovere una cultura della qualità**, sensibilizzando tutto il personale sull'importanza del miglioramento continuo.
- **Favorire la partecipazione attiva** dei pazienti e dei loro familiari, rendendoli parte integrante del processo di cura.
- **Comunicare in modo trasparente**, garantendo un accesso chiaro e immediato alle informazioni sui servizi e sui percorsi di cura.
- Promuoviamo la diffusione di **linee guida e protocolli internazionali**, per garantire un approccio terapeutico aggiornato e basato su evidenze scientifiche.

La sicurezza e la salute di utenti e operatori rappresentano una priorità assoluta per OPF. A tal fine, adottiamo:

- **Protocolli interni rigorosi**, sviluppati secondo le più recenti evidenze scientifiche e in conformità con i requisiti normativi.
- **Programmi di gestione del rischio clinico**, per prevenire eventi avversi e promuovere un ambiente sicuro e affidabile.
- **Piani di prevenzione delle infezioni e delle cadute**, monitorati e aggiornati regolarmente per garantire la massima sicurezza dei pazienti.

Il nostro obiettivo è fornire **servizi di eccellenza**, capaci di rispondere in modo efficace e tempestivo alle esigenze dei pazienti, mantenendo elevati standard di qualità, sicurezza e umanizzazione.

5.2 I fattori di qualità

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, 7 - 21 • Villa Igea: dal lunedì alla domenica, 7 - 21 • Villa Orchidee: dal lunedì al venerdì, 7:30 - 20; sabato 7:30 - 13.	100%
Tempi di attesa	Rispondenti ai requisiti normativi, variano in relazione alla disponibilità. Per le prestazioni in convenzionei tempi variano a seconda di quanto commissionato dal piano di committenza. Per le prestazioni in libera professione e con Amico+, l'attesa è contenuta entro 15 giorni.	>90%
Procedure di accettazione	• Assenza di barriere architettoniche: possibilità diaccesso incondizionato per gli utenti con disabilità motorie; • Indicazione dei percorsi: la segnaletica interna permette un autonomo orientamento dentro le cliniche.	>90% 100%
Modalità di pagamento	Online e tramite sportello e casse automatiche all'interno delle strutture.	100%
Equità di accesso	Accoglienza di utenti di qualsiasi provenienza, senza discriminazione per genere, orientamento sessuale o religioso.	>90%

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%
Tempi di attesa	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.	>90%
Apertura al pubblico	Ogni reparto garantisce la visita ai degenti in almenodue 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 online di soddisfazione degli utenti.	>90%
Ristorazione	• 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 qualità percepita	>90%
Opzioni alberghiere	Possibilità di usufruire di camere singole e differenza camera (camera a maggior comfort).	>90%
Attenzione a degenti bambini	Per i pazienti minori, disponibilità di assistenza 24h/24 e poltrona accanto al letto del degente.	>90%
Punti di ristoro	Presenza di punti di ristoro presso ogni piano delle cliniche con distribuzione di snack, bevande calde e fredde.	100%

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	Carta dei Servizi, Sito Internet, Totem e monitor informativi, Locandine e flyer, Pannelli infografici statici con codici QR, Social Media.	>90%
Dimissione	All'atto della dimissione, viene consegnata una relazione clinica che riporta le condizioni di salute del paziente e le indicazioni per l'eventuale monitoraggio clinico-terapeutico degli esiti della patologia trattata in corso di ricovero.	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 e tecnici di radiologia (Villa Serena e Villa Igea) • Casacca bianca con bordo AZZURRO: coordinatori • Casacca bianca con bordo BLU: infermieri • Casacca bianca con bordo ROSSO: personale OSS • Maglietta GRIGIA: fisioterapisti (Villa Orchidee).	>90%

Igiene

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Sanificazione degli ambienti	• 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% 100%
Cultura dell'igiene	Presenza di gel idroalcolico.	>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%

Professionalita e qualita della cura

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Sistema di valutazione professionalità	Valutazione competence, stato curriculare e formazione.	100%
Aggiornamento del personale sanitario	Presenza di piani di formazione e di acquisizione dei crediti ECM.	>90%

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Selezione del personale	• Verifica competenze e colloquio individuale; • Valutazione durante il periodo di inserimento e di affiancamento per i nuovi assunti.	100% 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 alla dimissione.	>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	Rilevazione della qualità percepita tramite messaggio.	>90%
Tutela del cittadino	• Possibilità di esprimere un'esperienza positiva o segnalare un disservizio o reclamo; • 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	• 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 Gestione del rischio e sicurezza

Viene periodicamente redatto e costantemente aggiornato un piano programma per la sicurezza delle cure, per garantire la sicurezza e la qualità dei servizi ai pazienti, basato su una valutazione integrata e l'analisi degli errori. Un Comitato di controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO) verifica periodicamente le procedure di prevenzione, organizza sistemi di sorveglianza degli eventi infettivi e coinvolge il personale sanitario nella formazione specifica.

Sicurezza e Prevenzione

Nelle strutture del Gruppo sono adottati piani specifici per garantire la sicurezza di utenti e operatori, tra cui:

- Piano di prevenzione delle cadute, con procedure dedicate, braccialetti identificativi per pazienti a rischio e linee guida per personale e utenti.
- Piano di prevenzione degli atti di violenza verso gli operatori sanitari, con indicazioni operative per la gestione delle situazioni a rischio.
- Piano per il controllo delle infezioni correlate all'assistenza, basato sul monitoraggio continuo e sull'applicazione di protocolli rigorosi.

Inoltre, vengono rispettate norme antinfortunistiche e antincendio, con formazione periodica del personale e manuali per le emergenze. La sicurezza alimentare è garantita tramite il sistema di monitoraggio HACCP.

6 ASCOLTO

6.1 I diritti degli utenti

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



Qualità della cura e dell'assistenza

Ospedali Privati Forlì si impegna a offrire prestazioni di qualità, garantite da professionisti qualificati e costantemente aggiornati in ambito medico-scientifico. Ogni servizio è adattato alle esigenze dell'utente, con il supporto delle risorse necessarie per garantire un'assistenza attenta ed efficace.



Rispetto della dignità, senza discriminazioni

Ogni paziente ha diritto a un trattamento equo e rispettoso, senza alcuna discriminazione nell'accesso alle prestazioni o nella qualità delle cure, indipendentemente dalle proprie convinzioni personali, politiche o orientamento sessuale. Correttezza, premura e cortesia sono garantite da parte di tutti i membri dello staff sanitario.



Libertà di scelta

Il paziente ha il diritto di scegliere liberamente dove e come ricevere le cure tra le opzioni disponibili, nei tempi più brevi.
Può inoltre esercitare la propria autonomia e consapevolezza decidendo di non accettare trattamenti diagnostici o terapeutici proposti.

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 un assenso consapevole.

Riservatezza

La formulazione diagnostica, l'esecuzione e l'efficacia delle cure e qualsiasi tipo di informazione personale riguardante l'utente sono strettamente riservati e non possono essere divulgati, se non in relazione all'assistenza sanitaria da ricevere.

Adeguata gestione del dolore

Alleviare la sofferenza, per quanto possibile, rappresenta un gesto fondamentale di rispetto per la dignità umana e un'attenzione imprescindibile verso il benessere della persona.

Reclami o suggerimenti

L'utente ha il diritto di presentare reclami, esprimere opinioni o offrire suggerimenti, contribuendo così al miglioramento continuo dell'efficacia dei servizi e della qualità dell'assistenza.



6.2 I doveri degli utenti



Rispetto della privacy

Garantire la riservatezza e la dignità di tutti gli utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa causare loro disagio o intrusione.



Rispetto delle regole comportamentali

Adottare un comportamento adeguato al contesto di cura, rispettando il riposo, il silenzio, gli orari e i diritti degli altri pazienti.



Cura degli ambienti

Avere riguardo per gli ambienti, gli arredi, le dotazioni e le apparecchiature, riconoscendoli come patrimonio comune a disposizione di tutti gli utenti.



Rispetto del piano terapeutico concordato

Collaborare attivamente con il personale medico e sanitario per garantire il buon esito delle cure e delle prestazioni, rispettando le prescrizioni e le indicazioni ricevute.



Rispetto del decoro

Adottare comportamenti rispettosi che non compromettano la sensibilità degli altri utenti, prestando attenzione all'abbigliamento, al linguaggio e al mantenimento della quiete.

6.3 Meccanismi di tutela e verifica

Il sistema qualità adottato è orientato al miglioramento continuo dell'assistenza e dei servizi offerti, attraverso la verifica e il controllo costante di tutti i processi organizzativi, clinici e diagnostici. Gli standard di qualità vengono monitorati regolarmente tramite audit interni ed esterni e attraverso un'attenta analisi del feedback fornito dai pazienti e dai loro familiari, che hanno il diritto di esprimere la propria opinione.

6.4 Indagine di soddisfazione

Al termine del percorso di cura, sia per i pazienti degenti sia per coloro che usufruiscono di prestazioni ambulatoriali, viene inviato un questionario online tramite messaggio per rilevare il grado di soddisfazione e la qualità percepita dei servizi.

Le risposte raccolte rappresentano un elemento fondamentale per il miglioramento continuo. Il Responsabile della Qualità le analizza con attenzione, condividendo i risultati con tutti gli operatori coinvolti e utilizzandoli per avviare azioni mirate a ottimizzare i servizi offerti.

6.5 Gestione dei reclami

Il feedback di ogni nostro utente e visitatore è fondamentale per migliorare i servizi e garantire l'eccellenza nell'assistenza sanitaria che ci impegniamo a fornire ogni giorno. Per segnalare un disservizio o un reclamo, è preferibile utilizzare modalità scritte, compilando il form online disponibile sul sito o inviando un'email a info@ospedaliprivatiforli.it. In alternativa, è possibile rivolgersi verbalmente al personale sanitario o amministrativo.

La Direzione Sanitaria, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, analizza ogni segnalazione con il personale interessato, utilizzando il feedback ricevuto per individuare soluzioni e apportare miglioramenti. Garantiamo una risposta entro un massimo di 30 giorni, a conferma del nostro impegno verso un costante miglioramento della qualità e dell'esperienza offerta.


MEDITOWN HOSPITAL

7 INFORMAZIONI GENERALI

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 trascorrere momenti all'aria aperta.





Wi-Fi gratuito

Il Gruppo OPF offre ai pazienti ed ai loro accompagnatori l'accesso ad Internet tramite WI-FI. Il servizio è gratuito e permette di navigare con i propri dispositivi mobili personali (smarthphone, tablet o PC) in tutta tranquillità e sicurezza, secondo la policy del Gruppo.

Parcheggi

Tutte le strutture del Gruppo sono dotate di un parcheggio interno gratuito, e collegate attraverso passaggi pedonali a diversi parcheggi esterni, gratuiti o a lunga sosta.

Raccolta differenziata

Nelle strutture del Gruppo OPF è stato introdotto un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti con la presenza di contenitori dedicati al conferimento di carta, plastica, umido, indifferenziato/secco e pile esauste. Questi si aggiungono agli appositi contenitori per i rifiuti speciali a rischio infettivo o di contaminazione gestiti dal personale del Gruppo.

Per gli utenti stranieri e disabili



Possibilità di attivare un mediatore culturale.
All'interno delle cliniche sono previsti spazi riservati agli utenti con disabilità motorie, sia nelle sale di attesa che nei corridoi di degenza.
Una quota dei posti auto dei parcheggi interni è, altresì, dedicata agli utenti disabili.



Servizi on line

Sito web

Il sito ospedaliprivatiforli.it fornisce informazioni aggiornate, con sezioni di approfondimento dedicate a specifiche attività, prestazioni e specialità mediche.

Social Network

Ospedali Privati Forlì è presente sui principali social network per essere sempre più vicino ai pazienti e offrire informazioni utili per uno stile di vita sano.

- Facebook
- Instagram
- Linkedin
- Youtube
- Spotify



Home Clinic

Attraverso il portale è possibile accedere alla piattaforma di prenotazione online, per prenotare e pagare visite ed esami in autonomia, scegliendo il giorno, il professionista, l'orario e la sede dove poter effettuare il proprio controllo. È inoltre possibile consultare le proprie fatture, i referti e gli appuntamenti prenotati.

APP

L'App OPF Home clinic, scaricabile gratuitamente per dispositivi Android e IOS, consente di: consultare i propri appuntamenti, referti e documenti fiscali (come le fatture), prenotare visite ed esami, pagare prestazioni e servizi, effettuare il check-in una volta in struttura.

Servizio WhatsApp

Un canale dedicato per consentire ai pazienti di mettersi in contatto con noi in modo rapido e diretto. Scrivendo al numero WhatsApp +39 324 5355595, è possibile ricevere informazioni sulle prestazioni e i servizi del Gruppo, prenotare visite o esami e ottenere supporto per altre esigenze.

Prenota visite ed esami da mobile con la App OPF Home Clinic

Scarica la nostra App sul tuo smartphone o tablet da App Store e Google Play.

Scarica la App

GET IT ON Google Play

Download on the App Store

NOTE

Villa Serena
Via del Camaldolino 8, 47121 Forlì

Villa Igea
Viale A. Gramsci 42, 47122 Forlì

Villa Orchidee
Via Balducci 38, 47121 Forlì

OPF ReFit
Via Felice Luigi Balassi 6, 47122 Forlì

www.ospedaliprivatiforli.it
info@ospedaliprivatiforli.it

Rev. Novembre 2026