Carta dei Servizi

Nuova Casa di Cura



La carta dei servizi e il materiale informativo sono disponibili in lingua italiana.

All'interno della struttura ospedaliera sono presenti operatori di diverse nazionalità (inglese, tedesco, spagnolo, polacco. russo, rumeno) a disposizione per l'utente che necessita di informazioni in altre lingue. L'utente è invitato pertanto ad inviare la richiesta di assistenza all'indirizzo info@nuovacasadicura.eu e verrà contattato direttamente dall'operatore con adeguata conoscenza linguistica.

The service charter and information material are available in Italian.

Inside the hospital there are employees that speak different languages (English, German, Spanish, Polish, Russian, Romanian) available to help patients that don't speak Italian. The patient is therefore invited to send a request for assistance to info@nuovacasadicura.eu and will be contacted directly by the operator with adequate linguistic knowledge.





Sommario

La	a Nuova Casa di Cura, storia, principi e valori	5
	1.1 La Nuova Casa di Cura	6
	1.2 Gli obiettivi	8
Pı	estazioni erogate e modalità di accesso	10
	2.1 Diritti e doveri dei pazienti	11
	2.2 Modalità di accesso	13
	2.3 Il Servizio Accettazione	15
	2.4 Attività di ricovero	16
	2.4.1 Unità Operativa di Chirurgia	
	2.4.2 Unità Operativa di Ginecologia	
	2.4.3 Unità Operativa di Medicina	20
	2.4.4 Unità Operativa di Oculistica	21
	2.4.5 Unità Operativa di Ortopedia	22
	2.4.6 Unità Operativa di Otorinolaringoiatria	23
	2.4.7 Unità operativa di Riabilitazione	24
	2.4.8 Unità Operativa di Urologia	25
	2.5 La specialistica ambulatoriale	26
	2.5.1 Centro dialisi	29
	2.5.2 Diagnostica per immagini	31
	2.5.3 Endoscopia digestiva	32
	2.5.4 Laboratorio analisi	33
	2.5.5 Poliambulatorio convenzionato	36
	2.5.6 Poliambulatorio in regime privato e libero professionale	38
Q	ualità e tutela degli utenti	41
	3.1 La tutela della qualità e sicurezza	42
	3.1.1 Verifiche interne di qualità	43
	3.1.2 Customer Satisfaction	43
	3.2 Ufficio Relazioni con il pubblico	44
	3.2.1 I reclami	
	3.3 Il trattamento dei dati	45
	3.4 Piano sicurezza antincendio	45
		_





Gentile Signora, gentile Signore,

abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei servizi della Nuova Casa di Cura.

Essa vuole rappresentare una guida pratica per conoscere meglio la nostra struttura ed il nostro impegno a garantire la qualità delle prestazioni che eroghiamo in maniera sempre più rispondente ai Suoi bisogni ed alle Sue esigenze.

Questa Carta vuole essere uno strumento rivolto a Lei, nel quale poter trovare risposte alle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente sanitario.

Per garantire che la nostra Carta possa sempre essere al Suo servizio e renderla più completa ed esauriente, abbiamo pensato di fornirLe un questionario in cui potrà esprimere opinioni, suggerimenti e consigli.

Seguendo il modello predisposto dal Ministero della Salute la Carta dei Servizi si articola nelle seguenti sezioni:

- 1. Presentazione della Nuova Casa di Cura e principi fondamentali cui s'ispira la sua attività;
- 2. Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- 3. Meccanismi di tutela e ascolto degli utenti e di verifica della qualità delle prestazioni erogate.



Sezione 1

La Nuova Casa di Cura, storia, principi e valori



1.1 La Nuova Casa di Cura



13.000 mq di area complessiva in una zona verde coltivata a giardino
Oltre 7.600 mq di superficie coperta su quattro piani
96 posti letto

Accreditata con il SSN
Assenza di barriere architettoniche
Adeguamento alla normativa di sicurezza

La Nuova Casa di Cura è una struttura ospedaliera privata, progettata e realizzata *ex novo* per questa specifica attività sanitaria, ubicata a Decimomannu in posizione significativamente decentrata rispetto al Capoluogo.

L'attività del complesso sanitario è iniziata nell'Aprile 1993 e continua con buoni risultati gestionali e crescente soddisfazione da parte dell'utenza, dovuti principalmente all'efficienza ed al continuo aggiornamento strutturale, tecnologico e organizzativo.

Ad oggi la Nuova Casa di Cura rappresenta un presidio sanitario altamente qualificato, per qualità e varietà di servizi, nonché il principale punto di riferimento per l'intero territorio.

La struttura ospedaliera ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale definitivo nel 13 luglio 2012, nel corso del 2014 ha ampliato la propria offerta, con nuove specialità e l'8 agosto 2018 ha ottenuto l'ultimo rinnovo dell'accreditamento quinquennale.

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Dr Alberto Loi
Consigliere	Dr.ssa Francesca Loi
Consigliere	Rag Salvatore Pinna
Consigliere	Avv Carlo Castelli

Direttore Sanitario



La struttura ospedaliera si articola, dal punto di vista funzionale, in due principali unità organizzative autonome, seppur interconnesse tra loro dal punto di vista della logica di gestione del paziente:

- Raggruppamento di Medicina;
- Raggruppamento di Chirurgia;
- Reparto post acuzie.

Il Raggruppamento di Medicina affronta le problematiche della medicina interna con particolare attenzione ai pazienti con patologie oncologiche che necessitano di terapia di supporto; inoltre assiste tramite ricoveri diurni i pazienti oncologici praticando le cure chemioterapiche

Il Raggruppamento di Chirurgia si compone al suo interno delle unità di Chirurgia generale, Urologia, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Oculistica e Ginecologia.

Completa l'offerta assistenziale il reparto di post acuti Riabilitazione.

I servizi a supporto dell'attività di ricovero sono costituiti da:

- Il servizio di anestesia.
- il laboratorio di analisi chimico cliniche,
- la diagnostica per immagini,
- il servizio cardiologico,
- il servizio di endoscopia digestiva.

Concorrono a completare la dotazione del Raggruppamento di Chirurgica, quattro moderne sale operatorie, situate al piano terra, agevolmente collegate alle degenze mediante ascensori e montalettighe ed un recente ambulatorio chirurgico, dedicato all'attività di oculistica.

È attivo, inoltre, il servizio di emodialisi per il trattamento terapeutico dei pazienti affetti da insufficienza renale in fase uremica, da effettuarsi in ambito ambulatoriale extra ospedaliero.

Un aspetto rilevante, inerente l'attività della diagnostica per immagini, è costituito dalla costante attenzione per il rinnovamento tecnologico: nel 2018 sono state acquistate una nuova Risonanza magnetica GE da 1.5 T, cosiddetta "aperta" con il gantry da 70cm e una nuova TAC GE da 128 Slice, che consente una riduzione della dose radiante del 50%; nel 2022 è stata rinnovata l'apparecchiatura per la radiologia tradizionale ed è stato inserito un moderno Mammografo.

Nella Nuova Casa di Cura vengono inoltre effettuate prestazioni specialistiche ambulatoriali:

• in regime di convenzione, per le specialità di Chirurgia ed Endoscopia digestiva, Cardiologia, Endocrinologia, Ginecologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia,



Otorinolaringoiatria, Urologia, Diagnostica per immagini e di Laboratorio di analisi cliniche;

 in regime ambulatoriale privato si aggiungono a quelle sopra elencate anche le specialità di Gastroenterologia, Oncologia, Reumatologia e Nefrologia.

Servizi integrativi di maggiore comfort

- Ampio parcheggio gratuito;
- convenzione con il servizio di ambulanza Providence;
- assistenza religiosa.

Dove siamo



1.2 Gli obiettivi

La Nuova Casa di Cura è una struttura sanitaria privata che offre un servizio pubblico: il paziente, esercitando un suo diritto, la sceglie, riponendo fiducia nella garanzie di assistenza e nei risultati che essa è in grado di offrire.

Pertanto gli obiettivi a cui la Nuova Casa di Cura tende sono:

- umanizzazione dell'assistenza;
- efficacia della cura:
- efficienza della gestione.

Nella consapevolezza che l'attenzione al paziente riveste un ruolo determinante per intraprendere un percorso che porti alla verifica e alla ricerca della qualità dei servizi offerti, la Nuova Casa di Cura richiede al proprio Personale un continuo coinvolgimento per garantire una buona organizzazione delle attività della struttura nel suo complesso e assicurare quindi l'elevato livello di qualità dei servizi sanitari e alberghieri offerti.



A tale fine la Nuova Casa di cura si impegna a garantire:

- l'accessibilità dei servizi, adeguando le modalità di erogazione alle esigenze dei soggetti portatori di handicap;
- le condizioni ambientali più favorevoli al paziente per il recupero psico-fisico;
- la protezione da qualsiasi pressione sulle convinzioni personali del cittadino ricoverato;
- la continuità del servizio;
- la libertà di scelta del trattamento tra diverse opzioni possibili;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico e terapeutico, grazie ad un'informazione esauriente e chiara;
- il diritto ad una informazione appropriata e comprensibile sulla diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- una chiara informazione sui costi dei servizi aggiuntivi di maggior comfort;
- diritto alla privacy garantito da modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali e sensibili secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679, per i quali i pazienti rilasciano consenso scritto;
- la riservatezza nella pratica delle visite e dei trattamenti, nel rispetto della intimità personale;
- un trattamento professionale corretto e cortese da parte del Personale;
- prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato;
- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina;
- la disponibilità di tutti i mezzi necessari al caso clinico;
- la progressiva attivazione di un processo interno alla valutazione della qualità;
- il diritto di accesso del paziente a tutte le informazioni che lo riguardano;
- il diritto del paziente a vedere considerati gli eventuali reclami ed a conoscerne l'esito;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità dell'assistenza, delle prestazioni e dei servizi tramite appositi questionari.



Sezione 2

Prestazioni erogate e modalità di accesso



2.1 Diritti e doveri dei pazienti

I diritti dei pazienti

- **Diritto alle cure**: ogni persona ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sull'evidenza, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- Diritto al rispetto del tempo: ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, nonché a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi.
- Diritto alla partecipazione e all'informazione: ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.
- Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al Consenso informato:
 - ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato
 - ogni persona ha diritto a essere accuratamente informata e a esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche
 - il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche.
- **Diritto di second opinion**: ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.
- Diritto alla privacy e alla confidenzialità:
 - ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali
 - il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate.
- Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.
- Diritto all'esercizio del culto: ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto e alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta.
- **Diritto a cure centrate sul paziente**: ogni persona ha diritto a programmi diagnosticiterapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e a una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia.
- Diritto all'accesso alla documentazione clinica: ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.



• **Diritto di esprimere il proprio parere**: ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

I doveri dei pazienti

Tutti i pazienti della Nuova Casa di Cura, nello spirito un rapporto di reciproca fiducia hanno il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto;
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure e una serena permanenza in ospedale;
- comunicare con trasparenza e fiducia con il personale sanitario esprimendo eventuali dubbi circa le cure proposte, così da favorire attivamente la relazione di cura;
- supportare il miglioramento continuo attraverso la compilazione della Customer Satisfaction, disponibile presso il servizio Accettazione e nei reparti.



2.2 Modalità di accesso

Con l'avvio della fase 3 del contenimento dell'epidemia da coronavirus e la ripresa di tutte le attività programmate, la Nuova Casa di Cura ha rivisto la propria organizzazione per garantire a pazienti, accompagnatori e dipendenti un accesso e una permanenza in totale sicurezza.

Percorsi interni ben definiti, modalità di accesso controllate, norme di sicurezza da rispettare, orari ampliati per dilazionare le attività, fruizione dei servizi ripensati per evitare assembramenti.

Chi può accedere alla struttura

L'accesso alla Nuova Casa di Cura deve avvenire previa prenotazione.

Alla struttura sanitaria possono accedere solo le persone che:

- devono fruire di prestazioni sanitarie (urgenti o programmate) o amministrative,
- vi lavorano come interni o esterni,
- devono prenotare una prestazione.

Chi non può accedere

Non può accedere alla struttura chi:

- è sottoposto alla misura di quarantena prevista dalle disposizioni di legge;
- negli ultimi giorni ha avuto o ha ancora, nel momento dell'accesso in ospedale, sintomatologia da infezione respiratoria e febbre superiore o uguale a 37,5°C;
- è risultato positivo al tampone per virus SARS-CoV-2;
- negli ultimi 14 giorni ha avuto contatti stretti con soggetti risultati positivi.

L'accesso non è consentito agli accompagnatori eccezione fatta per:

- minori
- disabili
- utenti fragili, non autosufficienti
- persone con difficoltà linguistiche-culturali

Solo nei casi menzionati sopra è consentito l'accesso ad un solo accompagnatore.

Visite ai pazienti

È consentito l'ingresso ai visitatori, su richiesta del paziente, ad orari prestabiliti: 13:00-13:45 e 14:00-14:45.

La Direzione Sanitaria potrà adottare misure prrecauzionali più restrittive in relazione allo specifico contesto epidemiologico.

Come accedere all'ospedale: tutela te stesso e gli altri

Tutti gli accessi alla struttura richiedono di:

- sottoporsi alla misurazione della temperatura;
- compilare i moduli di triage per l'accesso;
- frizionare le mani con soluzione idroalcolica in ingresso e in uscita;
- indossare la mascherina chirurgica;



mantenere la distanza di sicurezza di almeno 1 metro dalla persona più vicina.

Prenotazioni

L'accesso al servizio prenotazioni è consentito telefonicamente o online o in presso il servizio Accetazione.

Scrivici un'email

Per facilitare il contatto con i nostri operatori abbiamo previsto un apposito modello di richiesta informazioni:

- Servizio attivo nell'orario di apertura al pubblico
- Massima tutela della Privacy
- Nessuna attesa al telefono



Istruzioni

- 1 Vai sul sito www.nuovacasadicura.eu e cerca la sezione «Servizi al paziente > Servizi on-ine»
- 2 Compila il format Inserisci i dati richiesti e scrivi il tuo quesito.
- 3 Attendi una nostra chiamata I nostri operatori si metteranno in contatto con voi al più presto per rispondere ad ogni vostro dubbio.





2.3 II Servizio Accettazione

Responsabile - Federica Cao



Il Servizio Accettazione può dare informazioni relativamente a:

- la prenotazione del ricovero;
- la prenotazione di esami ambulatoriali;
- la programmabilità del periodo di ricovero secondo le particolari esigenze del paziente;
- gli appuntamenti per effettuare, prima del ricovero nella Nuova Casa di Cura, gli esami necessari all'intervento;
- la richiesta di copia della cartella clinica, della TAC e Risonanza Magnetica;
- il trattamento dei dati conferiti, in conformità al Regolamento Europeo 2016/679;
- l'ospitalità per un familiare dei bambini d'età inferiore ai dodici anni senza alcun onere aggiuntivo;
- la possibilità di disporre di servizi integrativi di maggior comfort:
- le modalità di accesso tramite Mutue ed Assicurazioni.

Informazioni

Orario servizio accettazione	dalle ore 7.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato
Telefono	070 9664949
Fax	070 9660096

N.B. Per garantire la tranquillità dei pazienti ricoverati, i minori di dodici anni non sono ammessi alle Unità di ricovero.



2.4 Attività di ricovero

Nella nostra struttura ospedaliera vengono effettuati ricoveri ordinari e ricoveri diurni programmati.



Il ricovero ordinario è quello nel quale la degenza è superiore ad una giornata mentre quello diurno quando la degenza è inferiore o uguale ad una giornata e consiste in un ricovero per intervento chirurgico (day surgery) o per una procedura (day hospital).

La prestazione di ricovero può essere preceduta dal pre-ricovero, una modalità organizzativa e assistenziale che consiste nell'erogazione delle prestazioni sanitarie "preparatorie" (ad esempio esami emato-chimici e visite specialistiche) nei giorni precedenti al ricovero programmato, consentendo di ridurre la permanenza dei pazienti nei reparti.

Informazioni

Orario visite	13.00/13.45 - 14.00/14.45
Orario pasti	Colazione 07.00 – pranzo 12.00 – cena 18.00

Modalità di accesso

La prenotazione del ricovero avviene su presentazione dell'impegnativa del medico curante in seguito ad una visita specialistica con i medici della Casa di cura.

Al momento della richiesta da parte del paziente viene comunicata la prima data utile per il ricovero e tutte le informazioni indispensabili per effettuarlo.

Liste d'attesa

I pazienti che si rivolgono alla Nuova Casa di Cura per un ricovero vengono inseriti in lista d'attesa, nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità, sulla base di:

- ordine cronologico di prenotazione;
- priorità cliniche del paziente (in coerenza con indicazioni regionali e /o nazionali).



Documentazione necessaria per le prestazioni di ricovero

- Impegnativa di ricovero;
- scheda di accesso del medico curante;
- documento d'identità:
- tessera sanitaria;
- eventuali precedenti esami, referti, cartelle cliniche.

In caso di paziente minore o di paziente incapace, la prenotazione deve essere effettuata da un genitore o tutore.

Camere a pagamento

Sono disponibili camere singole, dotate di bagno privato e televisore, per le quali viene richiesta un'integrazione economica, pari a 100€ al giorno.

Ricoveri privati

È possibile selezionare la modalità di ricovero privato, per la quale è prevista una lista di attesa dedicata e la camera singola inclusa.

Le dimissioni

Al momento della dimissione al paziente viene consegnata la Lettera di dimissione, contenente gli eventuali appuntamenti ambulatoriali o di post ricovero con le indicazioni dietetiche e/o terapeutiche da seguire.

Richiesta copia cartella clinica

I pazienti ricoverati presso la Nuova Casa di Cura possono richiedere copia della cartella clinica tramite apposito modulo e pagamento dei relativi diritti.

- Modulo Richiesta Cartella Clinica (scaricabile sul sito) compilato in ogni sua parte, datato e firmato
- Copia documento d'identità dell'intestatario della cartella clinica (paziente), datata e firmata
- Eventuale Modulo Delega incluso nel Modulo Richiesta Cartella Clinica, datato e firmato
- Eventuale Copia documento d'identità del delegato, datato e firmato

La Cartella Clinica viene rilasciata dal Direttore Sanitario nel termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta.



2.4.1 Unità Operativa di Chirurgia



Responsabile - Dr Raffaele Sulis	Specialista in Chirurgia generale
Dr.ssa Maria Luisa Altana	
Dr. Fabio Capra	
Dr.ssa Giulia Ferraro	Specialista in Chirurgia generale
Dr. Gabriele Piga	
Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia	

L'Unità operativa effettua in media 1.600 interventi all'anno, in gran parte con tecnica laparoscopica. Esiste un particolare orientamento per la chirurgia addominale, la chirurgia endocrina e per la proctologia.

Dal 2020 sono presenti in reparto gli specializzandi dell'Università degli Studi di Cagliari.

Chirurgia mininvasiva

- Colecistectomia per via laparoscopica
- Resezione colica per via laparoscopica
- Tiroidectomia mininvasiva videoassistita

Chirurgia addominale

Chirurgia proctologica



2.4.2 Unità Operativa di Ginecologia



Responsabile - Dr Giovanni Santeufemia	Specialista in Ginecologia
Dr. Bruno Cacangiu	Specialista in Ginecologia

L'Unità effettua in media 180 interventi all'anno.

La nostra équipe privilegia le tecniche chirurgiche mini invasive sia per via laparoscopica che per via vaginale.

Chirurgia Laparoscopica

- Isterectomia
- Asportazione di fibromi uterini
- Cura delle cisti ovariche
- Chirurgia dell'endometriosi pelvica

Colpo-Isteroscopie

Chirurgia Vaginale/Uroginecologia



2.4.3 Unità Operativa di Medicina



Responsabile - Dr Daniele Farci	Specialista in Oncologia Medica
Dr.ssa Maria del Piano	Specialista in Reumatologia
Dr.ssa Stefania Massidda	Specialista in Oncologia medica
Dr.ssa Carla Spiga	Specialista in Oncologia medica

La nostra equipe, nel ricovero ordinario, affronta le problematiche della medicina interna con particolare attenzione ai pazienti con patologie oncologiche che necessitano di terapia di supporto.

L'Unità operativa inoltre assiste tramite ricoveri diurni i pazienti oncologici praticando le cure chemioterapiche.

Oncologia Reumatologia



2.4.4 Unità Operativa di Oculistica

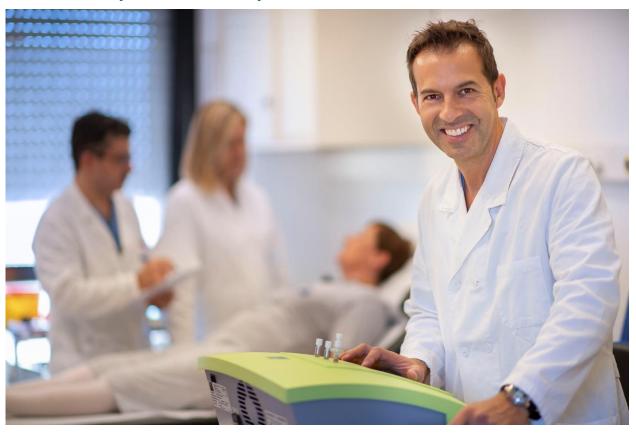


Dr. Giuseppe Serra	Specialista in Oculistica
Dr.ssa Sara Padroni	Specialista in Oculistica
Dr.ssa Laura Balia	Specialista in Oculistica
Dr Filippo Tatti	Specialista in Oculistica

Nell'unità si effettuano interventi per cataratta con la tecnica della facoemulsificazione ad ultrasuoni ed impianto di cristallino artificiale.



2.4.5 Unità Operativa di Ortopedia



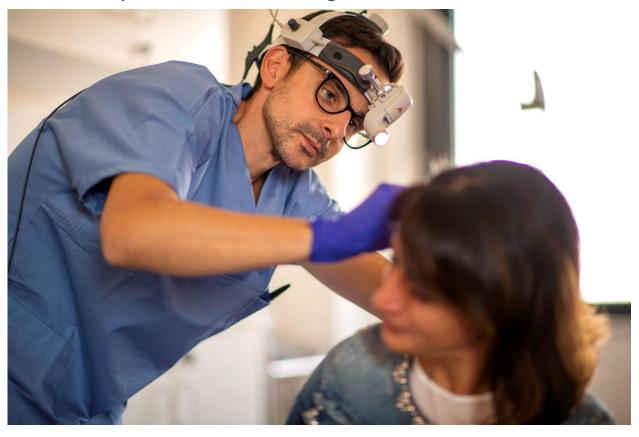
Responsabile - Dr Maurizio Cappellu	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dr Roberto Nocco	
Dr.ssa Maria Grazia Palmas	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dr.ssa Maria Laura Vacca	

L'Unità Operativa di Ortopedia effettua in media circa 950 interventi all'anno. La nostra equipe affronta sia gli interventi di protesizzazione dell'anca e del ginocchio, sia gli interventi video-assistiti.

Chirurgia protesica del ginocchio dell'anca e della spalla Chirurgia artroscopica del ginocchio e della spalla Chirurgia del piede Chirurgia della mano



2.4.6 Unità Operativa di Otorinolaringoiatria



Responsabile - Carboni	Dr Giovanni	Antonio	Specialista in Otorinolaringoiatria Patologia Cervico-facciale	е
Dr. Riccardo Caria			Specialista in Otorinolaringoiatria	

L'Unità Operativa di Otorinolaringoiatria effettua interventi di chirurgia funzionale del naso e dei seni paranasali e di chirurgia sul cavo orale, sul collo e sull'orecchio esterno.



2.4.7 Unità operativa di Riabilitazione



Responsabile - Dr.ssa Carola Granara	Specialista in Reumatologia
Dr Aldo Casula	Specialista in Neurologia
Dr Mario Marilotti	Specialista in Fisiatria
Dr.ssa Giuseppina Marongiu	Specialista in Logopedia

Nell'unità si affrontano le problematiche della riabilitazione che richiedono un ricovero in post acuzie. Una cura particolare è dedicata ai pazienti che hanno subito un intervento di artroprotesi e ai pazienti con patologie neurologiche celebrali.

Riabilitazione intensiva post – acuzie e Patologie neurologiche cerebrali

Patologie ortopediche

- politrauma
- frattura di femore
- artroprotesi



2.4.8 Unità Operativa di Urologia



Responsabile - Dr Mario Melis	Specialista in Urologia
Dr Paolo Cirillo	
Dr Francesco Floris	
Dr.ssa Daniela Loi	Specialista in Urologia
Dr.ssa Simona Serra	

L'Unità operativa affronta circa 1.300 interventi all'anno.

Esiste un particolare orientamento per la chirurgia maggiore mininvasiva.

Chirurgia urologica e uro-ginecologica

Chirurgia endoscopica

- Ipertrofia prostatica benigna
- Mappaggi vescicali

Chirurgia mininvasiva

- Nefrectomia videolaparoscopica
- Prostatectomia videoassistita

Terapia mininvasiva della calcolosi urinaria



2.5 La specialistica ambulatoriale

La Nuova Casa di Cura eroga prestazioni di specialistica ambulatoriale in convenzione con il SSN e in forma privata.



Per le visite e gli esami erogati in convenzione, il paziente non esente pagherà solamente il ticket, quando previsto. Per le prestazioni in regime privato o in libera professione il servizio Accettazione darà informazioni in merito alle tariffe applicate.

Sono in vigore diverse convenzioni con Assicurazioni e Mutue per l'erogazione di prestazioni a tariffe agevolate.









Modalità di accesso

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali può essere effettuata **on-line** sul sito www.nuovacasadicura.eu (Servizi al paziente > Servizi on line) oppure **telefonicamente**. Al momento sono sospese le prenotazione tramite l'Accettazione della Nuova Casa di Cura.

Per le prestazioni convenzionate la prenotazione può essere effettuata anche tramite il CUP Regionale al numero 070 474747 o presso il cupweb all'indirizzo https://cupweb.sardegnasalute.it/.

Al momento della prenotazione l'addetto fornirà ai pazienti tutte le informazioni indispensabili per la corretta effettuazione dell'esame:

- la prima data utile per effettuare dell'esame;
- la possibilità di praticare l'esame in forma convenzionata o privata;
- gli orari previsti per la prestazione;
- il tempo d'attesa per l'esecuzione delle indagini;
- i tempi di consegna dei referti.

Per le prestazioni ambulatoriali è previsto inoltre un servizio telefonico o di SMS per ricordare agli utenti gli appuntamenti prenotati.



Prenotazione on-line

Da oggi è possibile prenotare on line le prestazioni ambulatoriali private attraverso il sito della Nuova Casa di Cura:

- Servizio attivo 24 ore su 24
- Nessuna attesa al telefono
- Possibilità di scelta del medico, del giorno edella fascia oraria



Istruzioni

- 1 Vai sul sito www.nuovacasadicura.eu e cerca la sezione «Servizi al paziente > Servizi on-ine»
- 2 **Scegli la visita -** Cerca la prestazione sanitaria digitando nella barra di ricerca il nome della prestazione o dello specialista desiderato e confronta le tariffe
- 3 Seleziona l'appuntamento Visualizza le prime date disponibili
- 4 Prenota Inserisci i tuoi dati anagrafici
- 5 **Gestisci la prenotazione** Qualche giorno prima della data fissata riceverai un promemoria che ricorderà giorno e ora dell'appuntamento. Vuoi cancellare la prenotazione? Puoi farlo direttamente sul nostro sito!





Sul sito internet della Nuova Casa di Cura <u>www.nuovacasadicura.eu</u> (Servizi al paziente > Modulisitca) è possibile scaricare la modulistica informativa di preparazione alle principali prestazioni erogate.

Le richieste di prestazioni vengono valutate e prenotate in base alla classe di priorità indicata dal medico prescrittore, al tipo di indagine e alla disponibilità, rispettando l'ordine di presentazione delle stesse.

L'accesso dei pazienti ai vari servizi ambulatoriali avviene attraverso l'Accettazione che una volta controllata la documentazione e il pagamento dell'eventuale ticket o parcella, indirizzerà il paziente verso la sede dell'esame. Documentazione necessaria per le prestazioni ambulatoriali

- documento d'identità;
- tessera sanitaria;
- Impegnativa medica del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per le prestazioni convenzionate;
- richiesta dello specialista per le prestazioni di TC e risonanza magnetica, convenzionate con il SSN.

In caso di paziente minore o di paziente incapace, la prenotazione deve essere effettuata da un genitore o tutore.

Informazioni

Orario accettazione	dalle ore 7.30 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì
	dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato



2.5.1 Centro dialisi

Responsabile - Dr Oscar Manca Specialista in Nefrologia



Il Centro Dialisi della Nuova Casa di Cura è una struttura di recente costruzione e modernamente attrezzata, che ha iniziato a operare nel dicembre 2006.

I 24 reni artificiali (Baxter e B.Braun) di ultima generazione permettono l'esecuzione delle seguenti metodiche dialitiche:

- dialisi bicarbonato standard;
- emodiafiltrazione on line:
- emofiltrazione on line.

Il servizio è organizzato in due turni: uno per la mattina e uno per il pomeriggio

Modalità di accesso

La richiesta deve essere effettuata per iscritto alla Direzione del Centro, corredata di dati anagrafici, residenza e certificazione attestante la necessità del trattamento dialitico.

Le richieste saranno soddisfatte sulla base della disponibilità e comunque rispettando rigorosamente l'ordine di presentazione della domanda.

Centro dialisi vacanze

Presso la Nuova Casa di Cura è attivo il Centro Dialisi Vacanze, al quale possono accedere anche pazienti residenti fuori dall'ambito territoriale di competenza dell'ASL di Cagliari.



Per accedere al Centro Dialisi Vacanze è necessario

- contattare telefonicamente la Casa di cura precisando il periodo richiesto e il numero di dialisi da eseguire;
- inviare la cartella clinica relativa al programma dialitico del Centro di dialisi di appartenenza;

A seconda della Regione di residenza, è inoltre richiesto:

- per i residenti in altre Regioni l'autorizzazione preventiva ad effettuare le prestazioni in regime di libera professione, con procedura di rimborso indiretto;
- per i pazienti stranieri il modello E 111; diversamente la tariffa richiesta per un trattamento dialitico standard è di 250€.

Per informazioni

Orario	dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal lunedì al sabato
Telefono	070 96649999
Mail	centrodialisi@nuovacasadicura.eu



2.5.2 Diagnostica per immagini

Responsabile - Dr Paolo Aromando Specialista in Radiodiagnostica

Il Servizio di Diagnostica per immagini dispone di una Risonanza magnetica GE Sigma Voyager Evolution da 1.5 T, considetta "aperta" con il gantry da 70cm e di una TAC GE Revolution EVO da 128 Slice, che consente una riduzione della dose radiante del 50% grazie al pacchetto ASIR V.

Attività	Professionista
	Dr Paolo Aromando Specialista in Radiodiagnostica
	Dr.ssa Maria Grazia Bitti Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Giuseppe Carro Specialista in Radiodiagnostica
Padiodiagnostica Piconanza Magnetica TAC	Dr.ssa Marisa DeAgostini Specialista in Radiodiagnostica
Radiodiagnostica - Risonanza Magnetica - TAC	Dr Claudio Ganau Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Giuseppe Marongiu Specialista in Radiodiagnostica
	Dr.ssa Elena Santoru Specialista in Radiodiagnostica
	Dr.ssa Serena Zucca Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Fabio Cadeddu Specialista in Cardiologia
	Dr Francesco Isola Specialista in Cardiologia
Eco-cardiografia	Prof Luigi Meloni Specialista in Cardiologia
	Dr Giampaolo Scorcu Specialista in Cardiologia
Ecocolor doppler	Dr.ssa Chiara Lo Giudice Specialista in Chirurgia Vascolare
Ecografia	Dr.ssa Daniela Dessì
Ecocolor doppler	Specialista in Chirurgia generale
Ecografia	Dr Enrico Ferra
Mammografia	Specialista in Radiodiagnostica



2.5.3 Endoscopia digestiva

Coordinatore scientifico - Dr Pietro Loriga Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

Il Servizio di Endoscopia Digestiva prevede l'esecuzione di esami endoscopici diagnostici utilizzando videoendoscopi di ultima generazione.

Gli esami vengono effettuati previa sedazione cosciente o sedazione profonda così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente. Il Servizio effettua oltre 3.000 esami l'anno.

Prestazioni erogate:

- Esofago-gastro-duodenoscopia
- Colonscopia totale
- Ileoscopia retrograda
- Anorettoscopia
- Sigmoidoscopia
- Visite specialistiche

Prestazioni	Professionista
 Esofago-gastro-duodenoscopia Colonscopia totale Ileoscopia retrograda Sigmoidoscopia Con biopsia e polipectomia Gli esami vengono effettuati previa sedazione profonda così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente. Questi esami sono effettuati solo in regime privato 	Dr Piero Loriga Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva
 Esofago-gastro-duodenoscopia Colonscopia totale Ileoscopia retrograda Sigmoidoscopia Con biopsia e polipectomia Gli esami vengono effettuati previa sedazione cosciente così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente. 	Dr Raffaele Orrù Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva Dr Antonino Spanu Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva



2.5.4 Laboratorio analisi

Responsabile - Dr Giuseppe Ibba Biologo, specialista in Patologia clinica



Prestazioni erogate:

- Chimica clinica
- Coagulazione
- Ematologia
- Immunoenzimatica

Inoltre sono disponibili gli esami di screening per l'individuazione degli **anticorpi IgG/IgM COVID 19** nel sangue e i **tamponi molecolari RT-PCR**.



L'elenco degli esami in Service è disponibile su richiesta presso il servizio Accettazione.

Informazioni

Orario prelievi	dalle ore 7.30 alle ore 9.30 dal lunedì al venerdì
Orari ritiro referti	dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 il sabato
Telefono	070 9664949



Ritira i referti on-line

Con il servizio di consegna referti online puoi ritirare i tuoi referti comodamente da casa scaricandoli e stampandoli sul tuo PC:

- Servizio attivo 24 ore su 24
- Trasparente e facile da usare
- Nessuna coda in accettazione



Istruzioni

- 1 Richiedi il servizio e la password in accettazione il giorno del prelievo
- 2 Visita il sito www.nuovacasadicura.eu e cerca la sezione «Servizi al paziente»
- 3 **Accedi all'area riservata** inserendo la USERNAME e la PASSWORD stampate sul modulo che hai ricevuto al momento dell'accettazione
- 4 **Gestisci il tuo referto**: scegli VISUALIZZA per consultarlo online o SCARICA per salvarlo sul tuo pc in formato PDF.

Il referto sarà disponibile per 45 giorni e può essere cancellato in qualsiasi momento.





Programma prevenzione Pacchetti di analisi di Laboratorio

Fare il punto del proprio stato di salute almeno una volta all'anno è una buona abitudine, che consente di fare prevenzione.

La Nuova Casa di Cura offre dei check-up di laboratorio, studiati dal nostro personale medico, che potranno essere eseguiti senza prenotazione e senza impegnativa.

- •Emocromo e urine completi,
- •Colesterolo totale, Glicemia,
- •GPT (ALT), GOT (AST), GGT, Creatinina,
- Elettroforesi si eroproteine

Check giovani

25€

- •Cuore Colesterolo HDL, LDL e totale, glicemia, trigliceridi
- •Salute uomo TSH, PSA PCR
- •Fegato e reni GPT (ALT), GOT (AST), GGT, Creatinina, Uricemia
- •Elettroforesi si eroproteine, emocromo e urine completi

Check Uomo over 50

60€

- •Cuore Colesterolo HDL, LDL e totale, glicemia, trigliceridi
- •Salute donna TSH, PCR, Vitamina D, Calcio , Uricemia
- •Fegato e reni GPT (ALT), GOT (AST), GGT, Creatinina
- •Elettroforesi si eroproteine, emocromo e urine completi

Check Donna over 50

60€

- •Colesterolo HDL, LDL e totale, Glicemia, Trigliceridi,
- •GOT (AST), GGT, Creatinina,
- •Potassio, Sodio, Azotemia,
- •TSH (tireotropina), Uricemia,
- •Emocromo e urine completi

Check Cardio vascolare

40€

- •Colesterolo HDL e totale, Glicemia, Trigliceridi
- Creatinina,
- Emoglobina glicosilata(HBA1),
- •Albuminuria (urine 24h)
- •TSH
- Urine completo

Check Diabete

40€

- Calcitonina,
- •TSH, FT4 (free tiroxina),
- •ABTPO (tireoperossidei Anticorpi),
- •TAB (tireoglobuline Antic.),

Check Tiroide

60€

- Calcio,
- •Fosfatasi alcalina,
- •Fosforo P, Vitamina D
- Paratormone (PTH intatto),
- •Emocromo completo,
- •PCR (Proteina Creattiva)

Check Osteoporosi

40€

- Emocromo completo
- •Colesterolo totale, Glicemia,
- •Calcio , Vitamine D e B
- •Elettroforesi sieroproteine (proteine totali)
- •Sideremia, GPT (ALT), Creatinina,
- Folati (acido folico)

Check Vegetariani

50€

- •Ricerca sangue occulto (3 campioni),
- •CEA,
- •Emocromo completo

Check Tumore colon

25€



2.5.5 Poliambulatorio convenzionato

Servizio	Prestazioni	Professionista	
Cardiologia		Dr Fabio Cadeddu Specialista in Cardiologia	
	Visite specialisticheEco-cardiografiaECG	Prof Luigi Meloni Specialista in Cardiologia	
	- 100	Dr Giampaolo Scorcu Specialista in Cardiologia	
		Dr.ssa Maria Luisa Altana Specialista in Chirurgia	
		Dr Fabio Capra Specialista in Chirurgia	
Chirurgia generale	Visite specialisticheAgoaspirato tiroideo	Dr.ssa Giulia Ferraro Specialista in Chirurgia	
		Dr Gabriele Piga Specialista in Chirurgia Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia	
		Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia Specialista in Chirurgia	
Endocrinologia	Visite specialisticheEcografia tiroidea	Dr Giovanni Pinna Specialista in Endocrinologia	
Neurologia	Polisonnografie	Dr. Pietro Greco Specialista in Pneumologia	
		Dr.ssa Laura Balia Specialista in Oculistica Dr.ssa Sara Padroni Specialista in Oculistica Dr Filippo Tatti Specialista in Oculistica	
Oculistica	 Visite specialistiche 		
		Dr.ssa Maria Laura Vacca Specialista in Ortopedia	
Ortopedia	 Visite specialistiche 	Dr.ssa Maria Grazia Palmas Specialista in Ortopedia	
		Dr Roberto Nocco Specialista in Ortopedia	
Otorinolaringoiatria	Visite specialisticheImpedenziometriaAudiometriaFibrolaringoscopia	Dr Riccardo Caria Specialista in Otorinolaringoiatria	
1112.	Visite specialistiche	SUEGAISIA III UTUUUA	
Urologia	 Uroflussometrie 		



Servizio	Prestazioni	Professionista
		Dr Francesco Floris Specialista in Urologia Dr.ssa Daniela Loi
		Specialista in Urologia
		Dr.ssa Simona Serra Specialista in Urologia



2.5.6 Poliambulatorio in regime privato e libero professionale

Servizio	Professionista	Prestazioni	
	Dr Fabio Cadeddu Specialista in Cardiologia	 Visite specialistiche+ECG 	
0 " 1 "	Dr Francesco Isola Specialista in Cardiologia	 Eco-cardiografia Eco-color cardiografia 	
Cardiologia	Prof Luigi Meloni Specialista in Cardiologia	Prova da sforzoHolter dinamico delle 24h	
	Dr Giampaolo Scorcu Specialista in Cardiologia	 Holter pressorio 	
	Dr Raffaele Sulis Specialista in Chirurgia	 Visite specialistiche 	
	Dr.ssa Maria Luisa Altana Specialista in Chirurgia	Visite specialisticheAgoaspirato tiroideo	
Chirurgia generale	Dr Fabio Capra Specialista in Chirurgia	Visite specialistiche	
	Dr.ssa Giulia Ferraro Specialista in Chirurgia	Visite specialistiche	
	Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia Specialista in Chirurgia	Visite specialisticheEcografia transanale	
	Dr.ssa Chiara Lo Giudice Specialista in Chirurgia Vascolare	 Ecocolordoppler 	
Diagnostica per immagini	Dr.ssa Daniela Dessì Specialista in Radiodiagnostica	EcografieEcocolordoppler	
	Dr Enrico Ferra Specialista in Radiodiagnostica	EcografieMammografie	
Elettromiografie	Dr Aldo Casula Specialista in Neurologia	 Elettromiografie 	
Endocrinologia	Dr Giovanni Pinna Specialista in Endocrinologia	Visite specialisticheEcografia tiroidea	



Gastroenterologia/ Endoscopia digestiva	Dr Piero Loriga Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	 Esofago-gastro-duodenoscopia Colonscopia totale Ileoscopia retrograda Sigmoidoscopia Con biopsia e polipectomia Gli esami vengono effettuati previa sedazione profonda così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente.	
	Dr Raffaele Orrù Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	 Esofago-gastro- duodenoscopia Colonscopia totale Ileoscopia retrograda Sigmoidoscopia 	
	Dr Antonino Spanu Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	Con biopsia e polipectomia Gli esami vengono effettuati previa sedazione cosciente così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente.	
Ginecologia	Dr Giuseppe Santeufemia Specialista in Ginecologia	 Visite specialistiche 	
	Dr.ssa Laura Balia Specialista in Oculistica Dr.ssa Sara Padroni	Visite specialisticheEsami strumentali	
Oculistica	Specialista in Oculistica Dr Filippo Tatti Specialista in Oculistica	Esami strumentali	
	Dr Daniele Farci Specialista in Oncologia		
Oncologia	Dr.ssa Stefania Massidda Specialista in Oncologia	 Visite specialistiche 	
	Dr.ssa Carla Spiga Specialista in Oncologia		
	Dr Maurizio Cappellu Specialista in Ortopedia		
Ortopedia	Dr Roberto Nocco Specialista in Ortopedia	Visite specialisticheInfiltrazioni	
Ortopodia	Dr.ssa Maria Grazia Palmas Specialista in Ortopedia	11 11 11 (UZ101 II	
	Dr.ssa Maria Laura Vacca Specialista in Ortopedia		



Otorinolaringoiatria	Dr Antonio Carboni Specialista in Otorinolaringoiatria Dr Riccardo Caria Specialista in Otorinolaringoiatria	Visite specialisticheEsami strumentali	
Pneumologia	Dr Pietro Greco Specialista in Tisiologia e Malattie dell'Apparato Respiratorio	Visite specialisticheSpirometriaPolisonnografia	
Reumatologia	Dr.ssa Carola Granara Specialista in Reumatologia	 Visite specialistiche 	
Nafaala wia	Dr.ssa Daniela Matta Specialista in Nefrologia Dr Alessandro Ponticelli		
Nefrologia	Specialista in Nefrologia Dr Gioacchino Sorce Specialista in Nefrologia	Visite specialistiche	
	Dr Mario Melis Specialista in Urologia	 Visite specialistiche 	
	Dr Paolo Cirillo Specialista in Urologia	Visite specialisticheEcografie urologicheUroflussometrie	
	Dr Francesco Floris Specialista in Urologia	Visite specialisticheUroflussometrie	
Urologia	Dr.ssa Daniela Loi Specialista in Urologia	 Visite specialistiche Visite uroginecologiche Ecografie urologiche Uroflussometrie Esami urodinamici 	
	Dr.ssa Simona Serra Specialista in Urologia	Visite specialisticheEcografie urologicheUroflussometrie	



Sezione 3

Qualità e tutela degli utenti



3.1 La tutela della qualità e sicurezza

È un nostro obiettivo proseguire nel percorso di verifica e ricerca della qualità in modo organizzato e questa Carta vuole essere un passo in tale direzione.

Da sempre prestiamo ogni attenzione alla qualità dei servizi sanitari e alberghieri, richiedendo a tutto il Personale il controllo e il perfezionamento degli standard attuali.

La Nuova Casa di Cura assicura il mantenimento dei propri standard di qualità, tramite tutti gli strumenti disponibili, tra cui:

- controlli sulle cartelle cliniche;
- indagini di Customer satisfaction;
- verifiche interne di qualità;
- rilevazione sistematica dei reclami.

Standard di qualità

La Nuova Casa di Cura si impegna ad assicurare i seguenti standard di Obiettivo qualità, in linea con gli obiettivi aziendali:Indicatore		
	Soddisfazione utente nei questionari di Customer satisfaction	4/5
	Numero di reclami/ Numero accessi	<1%
Umanizzazione	Tempi di risposta ad eventuali reclami	<30 giorni
dell'assistenza	Identificabilità degli operatori tramite cartellino di riconoscimento	100%
	Presenza della Carta dei servizi, contenente tutte le informazioni necessarie a facilitare l'esperienza del paziente	Sempre
	Presenza e attuazione del sistema di management del rischio clinico	Si
	Presenza del consenso informato in forma scritta	100%
	Colecistectomia in regime ordinario:	
	 proporzione di colecistectomie laparoscopiche; 	>95%
Efficacia della cura		
	Degenza media pazienti chirurgici	<=4 giorni
	Degenza media pre-operatoria	<=1 giorno
	Numero riammissioni nelle prime 36 ore	<1%
	Numero pazienti trattati con procedure chirurgiche/ Numero pazienti dei reparti chirurgici	>90%



Tempi di attesa per le principali procedure chirurgiche:		
	U.O. di Chirurgia;	<30 gg
	U.O. di Ortopedia;U.O. di Urologia	< 20 gg
	erer ar ereregia	< 25 gg
	Tempo di refertazione in linea con quanto dichiarato sul foglio di ritiro referto	>95%
Efficienza della gestione	Consegna copia della Cartella Clinica richiesta	Entro 7 giorni lavorativi
	Prestazioni non erogate a causa di mancata presentazione del paziente	<1%

3.1.1 Verifiche interne di qualità

La Nuova Casa di Cura pianifica ed attua periodicamente processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento dei servizi erogati.

In particolare sono effettuati audit interni nelle seguenti aree della struttura:

- le Unità Operative di degenze;
- il Centro Dialisi:
- le Sale Operatorie;
- la Diagnostica per immagini;
- l'Endoscopia digestiva;
- il Laboratorio di analisi cliniche;
- l'Unità di preparazione farmaci;
- l'Accettazione:
- il Servizio di manutenzione:
- il Sistema di gestione sicurezza e salute;
- il Sistema di gestione qualità nel suo complesso in termini di verifica di efficienza ed efficacia del sistema.

3.1.2 Customer Satisfaction

Durante il ricovero viene consegnato ai pazienti un questionario anonimo per valutare il loro grado di soddisfazione e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

I questionari compilati possono essere imbucati nelle apposite cassette nella sala mensa dei reparti e in accettazione.

Vengono inoltre distribuiti questionari relativi all'attività ambulatoriale.



Al termine di ogni anno viene effettuata un'elaborazione e sintesi dei dati derivanti dai questionari di gradimento.

3.2 Ufficio Relazioni con il pubblico

Responsabile: Sara Pisano

Nella Nuova Casa di Cura è istituito l'Ufficio Relazioni con il pubblico, al fine di attivare le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e ricevere osservazioni, istanze e reclami presentati dagli utenti e dai pazienti.

Tale ufficio si occupa inoltre di gestire le pratiche di rimborso, nonché di promuovere la risoluzione consensuale di eventuali controversie.

Orario

One wile		
Orario	dalle ore 12.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì	
Telefono	070 9664949	
101010110	070 000 10 10	
Fax	070 9660096	
Mail	info@nuovacasadicura.eu	

3.2.1 I reclami

L'utente può presentare un reclamo per via breve, oralmente, al Caposala dell'Unità Operativa o del Servizio o all'Infermiere che sostituisce il Caposala. Inoltre il paziente può rappresentare il suo reclamo telefonicamente o per iscritto attraverso una lettera, un fax, una mail indirizzati all'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, valuta la reale sussistenza e la consistenza del reclamo ed eventualmente incontra l'utente interessato. Lo stesso Responsabile dell'Ufficio Relazioni col pubblico riporterà al paziente entro 30 giorni, le Azioni Correttive intraprese.

Il modello "Rilievo reclamo clienti" potrà all'occorrenza essere richiesto al Personale dell'Accettazione e dei Reparti.



3.3 Il trattamento dei dati

DPO	Ing. Aristeo Marras
Mail	dpo@nuovacasadicura.eu

I dati forniti dagli utenti all'atto della richiesta di prestazioni sanitarie, saranno trattati sulla base dei principi di correttezza, liceità e trasparenza nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 che dettano le disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

L'informativa al trattamento dei dati personali è disponibile sia sul sito internet (<u>www.nuovacasadicura.eu</u>), sia affisso presso la sala d'attesa della Nuova Casa di Cura. È possibile richiederne copia al Personale dell'Accettazione.

Il conferimento dei dati¹, al di fuori dei casi previsti dalla normativa vigente, non è obbligatorio. Tuttavia il rifiuto di fornire i dati da noi ritenuti fondamentali (dati anagrafici, indirizzo, codice fiscale, dati anamnestici) potrebbe renderci impossibile fornire l'assistenza richiesta, ovvero può privare della possibilità di usufruire di alcuni servizi e benefici (ad es., esonero compartecipazione spesa per reddito o per patologia).

Al fine di garantire l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR e per fornire ogni ulteriore indicazione in materia di protezione dei dati personali, ciascun interessato può prendere contatto con il Responsabile per la protezione dei dati (DPO), l'Ing. Aristeo Marras, tramite il suo indirizzo di posta elettronica: **dpo@nuovacasadicura.eu**

3.4 Piano sicurezza antincendio

La Nuova Casa di Cura è dotata di un Piano di emergenza e di una Squadra di Emergenza. Tra il personale presente sono sempre individuati gli addetti all'emergenza.

Il Piano di emergenza definisce le modalità per la gestione dell'emergenza a seguito di un incendio o di un pericolo grave ed immediato.

In tutte le aree della Nuova Casa di Cura sono esposte le planimetrie indicanti i percorsi di esodo, le attrezzature antincendio e i pulsanti di allarme, le norme comportamentali per i degenti e i visitatori, e per il Personale

¹ "Titolare del trattamento" è la Nuova Casa di Cura s.r.l. nella persona dell'Amministratore delegato protempore la Dottoressa Francesca Loi, domiciliato in Piazza Virgilio Loi, 1 - 09033 Decimomannu.



Questionario sul soddisfacimento della Carta dei servizi



Gentile utente, le chiediamo di dedicarci qualche minuto del suo tempo per rispondere ad alcune domande sulla nostra Carta dei Servizi.
Età
Sesso M F
La lettura della Carta dei Servizi le è apparsa:
Di facile comprensionePoco chiara
 Complicata
Le informazioni in essa contenute sono:
 Complete
Abbastanza completeIncomplete
Osservazioni, suggerimenti e consigli:

Nuova Casa di Cura

Accreditata con il SSR

Unità di Chirurgia
Unità di Ginecologia
Unità di Medicina
Unità di Oculistica
Unità di Ortopedia
Unità di Otorinolaringoiatria
Unità di Riabilitazione
Unità di Urologia

Servizio oncologia
Centro dialisi
Endoscopia digestiva
Radiodiagnostica
Risonanza magnetica

TAC

Mammografia

Ecografia

Laboratorio di analisi

Attività ambulatoriale

Direttore Sanitario: Dr.Andrea Corrias www.nuovacasadicura.eu