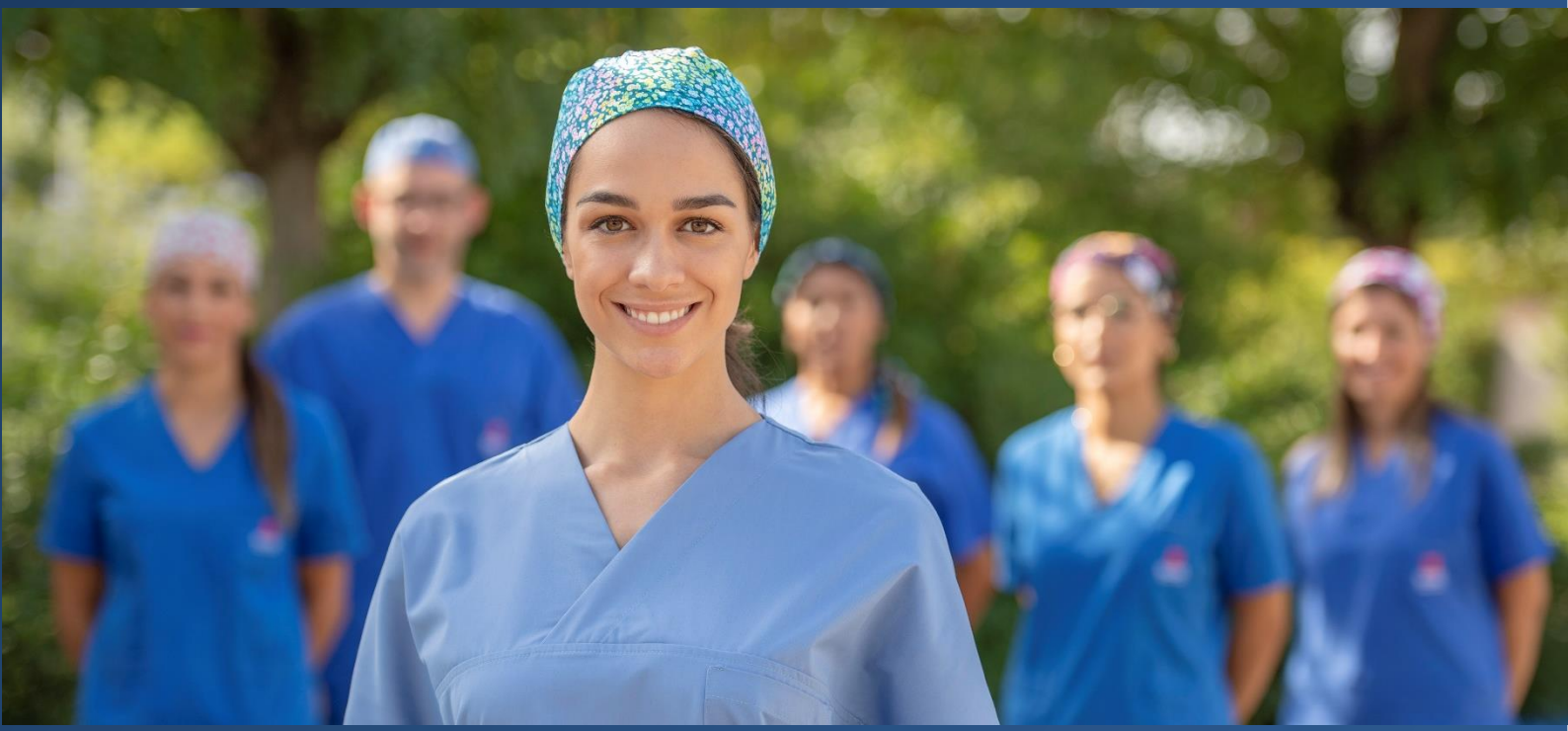
Carta dei Servizi - 2025

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.

Rev. 10 _22/0_ 2025

Sommario

La Nuova Casa di Cura, storia, principi e valori 5
1.1 La Nuova Casa di Cura 6
1.2 Gli obiettivi 8
1.3 Informazioni generali 9
Prestazioni cliniche 11
2.1 Regole per i pazienti 12
2.2 Attività di ricovero 13
2.2.2 Richiesta copia cartella clinica 15
2.2.3 Unità Operativa di Chirurgia 16
2.2.4 Unità Operativa di Medicina 17
2.2.5 Unità Operativa di Oculistica 18
2.2.6 Unità Operativa di Ortopedia 19
2.2.7 Unità Operativa di Otorinolaringoiatria 20
2.2.8 Unità operativa di Riabilitazione 21
2.2.9 Unità Operativa di Urologia 22
2.3 La specialistica ambulatoriale 23
2.3.1 Centro dialisi 26
2.3.2 Diagnostica per immagini 28
2.3.3 Endoscopia digestiva 30
2.3.4 Laboratorio analisi 31
2.3.5 Poliambulatorio convenzionato 34
2.3.6 Poliambulatorio in regime privato e libero professionale 35
Qualità e tutela degli utenti 38
3.1 Diritti e doveri dei pazienti 39
3.2 La tutela della qualità e sicurezza 40
3.2.1 Verifiche interne di qualità 41
3.2.2 Customer Satisfaction 43
3.3 Ufficio Relazioni con il pubblico 44
3.3.1 I reclami 44
3.4 Il trattamento dei dati 45
3.5 Segnalazione di illeciti – Whistleblowing 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 il 7 novembre 2023 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	Dr Salvatore Floris

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 e Oculistica.

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, 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.

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.

1.3 Informazioni generali

L'accesso alla Nuova Casa di Cura è consentito dalle ore 8 alle ore 19 per visite ed esami dal lunedì al venerdì.

Le visite ai pazienti ricoverati sono consentiti sia durante i giorni feriali che durante i giorni festivi con i seguenti orari:

Dal lunedì alla domenica 13.00/13.45 – 14.00/14.45

Dal lunedì al sabato 17:00 – 17:45

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

Dove siamo

La Nuova Casa di Cura è situata in Piazza Virgilio Loi n. 1 - 09033 Decimomannu (CA)

Tel. 070 9664949
Fax 070 9660096
Mail info@nuovacasadicura.eu

Sito www.nuovacasadicura.eu

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.*

Scansionami

Sezione 2

Prestazioni cliniche

2.1 Regole per i pazienti

Tutti i pazienti della Nuova Casa di Cura sono tenuti al rispetto delle seguenti regole, indispensabili per migliorare e favorire l'adeguatezza delle cure:

- **Cibi e bevande**: è vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi ai medici e/o coordinatori infermieristici.
- **Foto e video**: è vietato scattare foto o registrare immagini con qualsiasi dispositivo (cellulari, videocamere o altro) all'interno della Nuova Casa di Cura. È inoltre vietato pubblicare o diffondere foto, nomi o altre informazioni su social network o su qualsiasi mezzo di diffusione.
- **Fumo**: è vietato fumare in tutti i locali della Nuova Casa di Cura: stanze di degenza, bagni, corridoi e in tutti gli spazi comuni.
- **Spostamenti:** è vietato allontanarsi dalla Struttura senza il preventivo permesso del personale medico.
- **Animali:** è vietato introdurre animali all'interno della Struttura.
- **Piante e fiori**: è sconsigliato tenere piante o fiori in camera.

Infine si invitano i pazienti ad affidare ai propri accompagnatori/familiari **oggetti di valore** o somme di denaro durante la degenza o in caso di accesso a prestazioni ambulatoriali. La Nuova Casa di Cura declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto.

2.2 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.

Il ricovero può essere effettuato sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, sia in regime di solvenza o in convenzione con Mutue ed Assicurazioni convenzionate.

Recapiti ufficio solventi:

E-mail	privati@nuovacasadicura.eu
Telefono	070/ 9664950

Camere

Il ricovero per il Servizio Sanitario Regionale avviene in camere doppie o quadruple, climatizzate e dotate di bagno dedicato.

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

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).

È possibile consultare i tempi di attesa medi degli interventi sottoposti a monitoraggio secondo il Piano Regionale di governo delle liste di attesa Delibera G.R. n. 62/24 del 4.12.2020 nella sezione Amministrazione trasparente del sito internet della Nuova Casa di Cura.

2.2.1 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.

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.

Farmaci personali e alimenti

Al fine di facilitare la riconciliazione terapeutica ed evitare i ritardi nella somministrazione, per i primi giorni di ricovero, è consigliabile portare con se la terapia domicilare. Questa dovrà essere consegnata al coordinatore infermieristico, che provvederà a somministrarla qualora venisse riconfermata dai medici di reparto.

Non è consentito portare cibi e bevande da casa senza il consenso del personale medico o del coordinatore infermieristico.

Informazioni

Orario visite	Dal lunedì alla domenica 13.00/13.45 – 14.00/14.45 Dal lunedì al sabato 17:00 – 17:45
Orario pasti	Colazione 07.00 – pranzo 12.00 – cena 18.00

Le dimissioni

Al momento della dimissione al paziente viene consegnata la **Lettera di dimissione** contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, gli eventuali appuntamenti ambulatoriali o di post ricovero con le indicazioni dietetiche e/o terapeutiche da seguire. È importante presentare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla accuratamente.

Certificato di degenza

È possibile richiedere il certificato di degenza presso gli sportelli dell'Accettazione il giorno del ricovero o dopo le dimissioni.

2.2.2 Richiesta copia cartella clinica

La richiesta della copia cartella clinica può essere effettuata compilando l'apposito modulo Richiesta copia cartella clinica (scaricabile sul sito internet tra la Modulistica), accompagnato dalla fotocopia di un documento d'identità.

Come richiederla

Il modulo compilato può essere consegnato nelle seguenti modalità:

- Di persona all'Ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.
- Via e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@nuovacasadicura.eu
- Per raccomandata al seguente indirizzo: Nuova Casa di Cura SRL, Piazza Virgilio Loi 1 09033 Decimomannu (CA)

Modalità di pagamento

La copia della cartella clinica può essere pagata in loco allo sportello dell'Accettazione o tramite bonifico bancario (Le coordinate bancarie sono presenti sul sito nella sezione Modulistica). Il costo della copia cartella clinica è di €40,00.

Come ritirare il documento

La copia cartella clinica potrà essere ritirata personalmente presso l'Ufficio Accettazione muniti di documento d'identità o richiedere la spedizione a mezzo raccomandata (mediante rimborso spese spedizione).

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

Delega ritiro copia cartella clinica

Per delegare al ritiro della copia cartella clinica, l'intestatario della documentazione deve compilare nel modulo Richiesta di copia cartella clinica l'apposito "Spazio riservato al delegante".

Il delegato deve presentarsi presso lo sportello dell'Accettazione munito di:

- Proprio documento d'identità;
- Fotocopia della carta d'identità dell'intestatario della documentazione.

Per ulteriori informazioni contattare il numero 070/9664949, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 o inviare una richiesta nella sezione SCRIVICI UNA MAIL

2.2.3 Unità Operativa di Chirurgia

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

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 i medici 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

2.2.4 Unità Operativa di Medicina

Responsabile - Dr Daniele Farci	Specialista in Oncologia Medica
Dr.ssa Maria Cristina Cherchi	Specialista in Ematologia
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 con chemioterapici farmaci antitumorali.

Oncologia

Reumatologia

2.2.5 Unità Operativa di Oculistica

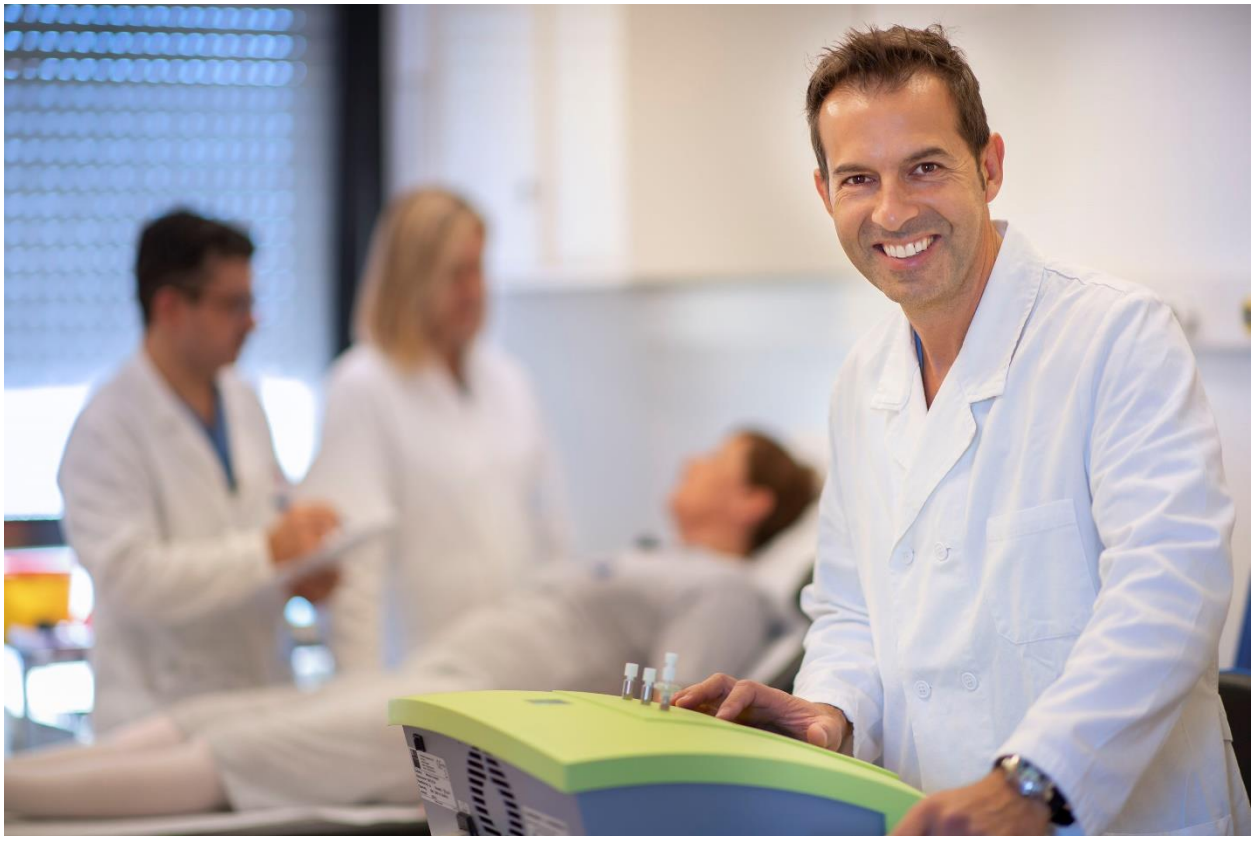
Dr. Giuseppe Serra	Specialista in Oculistica
Dr Filippo Tatti	Specialista in Oculistica

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

L'intervento con il Sistema Sanitario Nazionale prevede l'impianto di un cristallino monofocale.

I pazienti che effettuano l'intervento di cataratta in regime solvente, possono scegliere l'impianto di un cristallino monofocale seguendo la lista d'attesa del privato oppure beneficiare, dopo discussione con il proprio chirurgo, delle opzioni di cristallini artificiali a tecnologia avanzata che permettono la correzione dei vizi refrattivi inclusi l'astigmatismo (IOL TORICHE) e la presbiopia (IOL multifocali).

2.2.6 Unità Operativa di Ortopedia



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

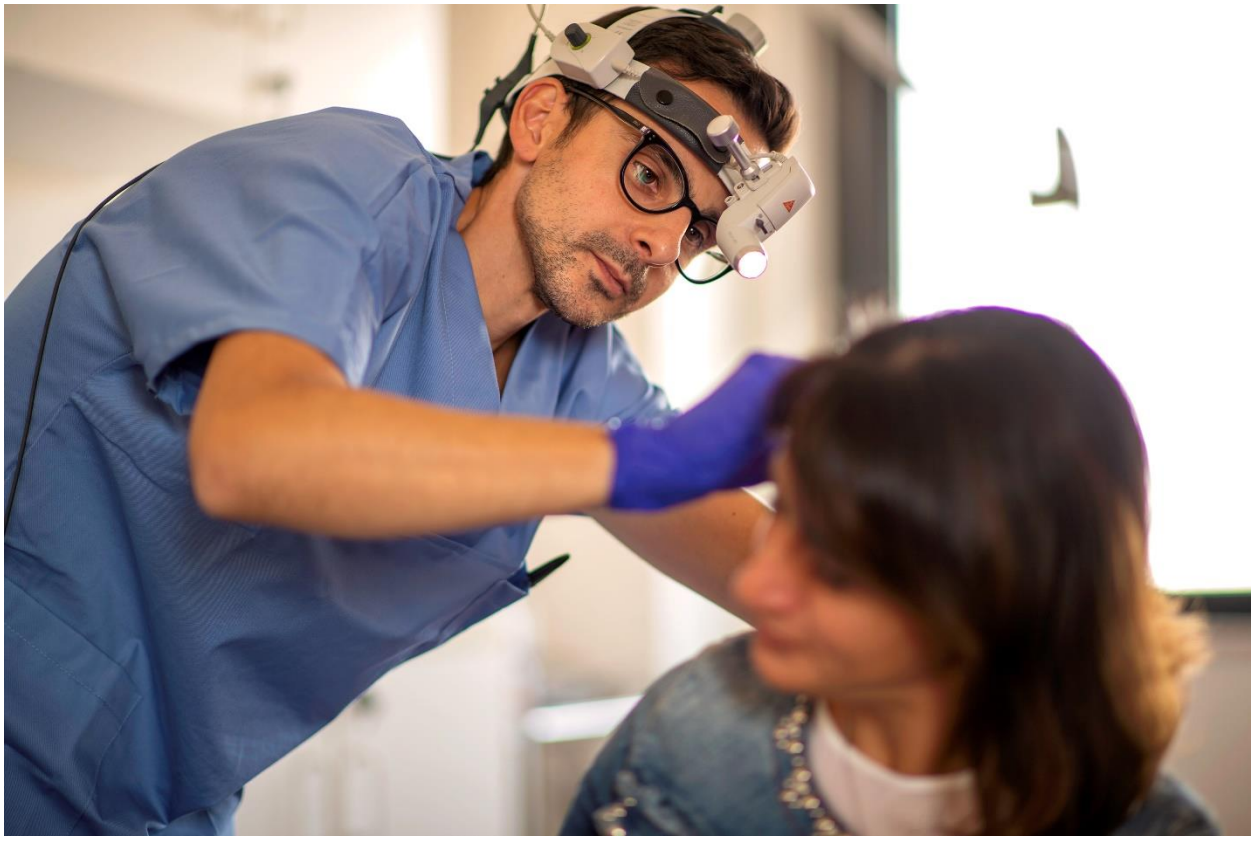
Chirurgia protesica del ginocchio dell'anca e della spalla

Chirurgia artroscopica del ginocchio e della spalla

Chirurgia del piede

Chirurgia della mano

2.2.7 Unità Operativa di Otorinolaringoiatria



Responsabile - Dr Giovanni Antonio Carboni	**Specialista in Otorinolaringoiatria e Patologia Cervico-facciale**
Dr Riccardo Antonio 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.

2.2.8 Unità operativa di Riabilitazione

Responsabile - Dr.ssa Carola Granara	Specialista in Reumatologia
Dr Mauro Marilotti	Specialista in Fisiatria
Dr.ssa Maria Giuseppina Marongiu	Specialista in Logopedia
Dr.ssa Agata Pirastu	Specialista in Reumatologia

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

2.2.9 Unità Operativa di Urologia

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

2.3 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.

UniSalute – SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

Previmedical – Servizi per la Sanità Integrativa

PosteWelfare Servizi

mba – mutua mba

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

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 e della 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!*

Scansionami

Sul sito internet della Nuova Casa di Cura www.nuovacasadicura.eu (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

2.3.1 Centro dialisi

Responsabile - Dr Alessandro Ponticelli
Specialista in Nefrologia

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

I 24 reni artificiali (B.Braun e Nipro) 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

2.3.2 Diagnostica per immagini

Responsabile - Dr Maria Grazia Bitti
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 70 cm 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*
Radiodiagnostica - Risonanza Magnetica - TAC	Dr.ssa Maria Grazia Bitti Specialista in Radiodiagnostica
	Dr.ssa Elisa Boi Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Simone Bordonaro Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Giuseppe Carro Specialista in Radiodiagnostica
	Dr.ssa Marisa DeAgostini Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Claudio Ganau Specialista in Radiodiagnostica
	Dr Giuseppe Marongiu Specialista in Radiodiagnostica
	Dr.ssa Elena Santoru Specialista in Radiodiagnostica
Eco-cardiografia	Dr.ssa Giovanna Chiriu Specialista in Cardiologia
	Dr Francesco Isola Specialista in Cardiologia
	Dr Eligio Rosas Specialista in Cardiologia
	Dr Giampaolo Scorcu Specialista in Cardiologia
Ecocolor doppler	Dr.ssa Chiara Lo Giudice Specialista in Chirurgia Vascolare
	Dr.ssa Laura Di Trapani Specialista in Chirurgia Vascolare

Ecografia Ecocolor doppler	Dr.ssa Daniela Dessì Specialista in Chirurgia generale
	Dr.ssa Elisa Boi Specialista in Chirurgia generale
	Dr.ssa Olivia Olivo Specialista in Radiologia
Ecografia Mammografia	Dr Enrico Ferra Specialista in Radiodiagnostica

2.3.3 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 Pietro 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 Sergio Pinto Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva Dr Pierangelo Spanu Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva

2.3.4 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> Servizi online»*

*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.

Scansionami

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 sieroproteine

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 sieroproteine, 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 sieroproteine, 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 C reattiva)

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€**

2.3.5 Poliambulatorio convenzionato

Servizio	*Prestazioni*	*Professionista*
Cardiologia	▪ Visite specialistiche ▪ Eco-cardiografia ▪ ECG	Dr.ssa Giovanna Chiriu Specialista in Cardiologia
		Dr Francesco Isola Specialista in Cardiologia
		Dr Eligio Rosas Specialista in Cardiologia
		Dr Giampaolo Scorcu Specialista in Cardiologia
Chirurgia generale	▪ Visite specialistiche ▪ Agoaspirato tiroideo	Dr.ssa Maria Luisa Altana Specialista in Chirurgia
		Dr Fabio Capra Specialista in Chirurgia
		Dr.ssa Giulia Ferraro Specialista in Chirurgia
		Dr Gabriele Piga Specialista in Chirurgia
		Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia Specialista in Chirurgia
Endocrinologia	▪ Visite specialistiche ▪ Ecografia tiroidea	Dr Giovanni Pinna Specialista in Endocrinologia
Oculistica	▪ Visite specialistiche	Dr Filippo Tatti Specialista in Oculistica
Ortopedia	▪ Visite specialistiche	Dr.ssa Maria Laura Vacca Specialista in Ortopedia
		Dr.ssa Maria Grazia Palmas Specialista in Ortopedia
		Dr Roberto Nocco Specialista in Ortopedia
Otorinolaringoiatria	▪ Visite specialistiche ▪ Impedenziometria ▪ Audiometria ▪ Fibrolaringoscopia	Dr Riccardo Antonio Caria Specialista in Otorinolaringoiatria
Urologia	▪ Visite specialistiche ▪ Uroflussometrie	Dr Paolo Cirillo Specialista in Urologia
		Dr Francesco Floris Specialista in Urologia
		Dr.ssa Daniela Loi Specialista in Urologia
		Dr.ssa Simona Serra Specialista in Urologia

2.3.6 Poliambulatorio in regime privato e libero professionale

Servizio	*Professionista*	*Prestazioni*
Cardiologia	Dr.ssa Giovanna Chiriu Specialista in Cardiologia	▪ Visite specialistiche+ECG ▪ Eco-cardiografia ▪ Eco-color cardiografia ▪ Prova da sforzo ▪ Holter dinamico delle 24h ▪ Holter pressorio
	Dr Francesco Isola Specialista in Cardiologia	
	Dr Eligio Rosas Specialista in Cardiologia	
	Dr Giampaolo Scorcu Specialista in Cardiologia	
Chirurgia ambulatoriale	Dr Luciano Pietro Serra Specialista in Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	▪ Visita specialistica ▪ Interventi di chirurgia della cute
Chirurgia generale	Dr.ssa Maria Luisa Altana Specialista in Chirurgia	▪ Visite specialistiche Agoaspirato tiroideo
	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 specialistiche ▪ Ecografia transanale
Diagnostica per immagini	Dr.ssa Chiara Lo Giudice Specialista in Chirurgia Vascolare	▪ Ecocolordoppler
	Dr.ssa Daniela Dessì Specialista in Radiodiagnostica	▪ Ecografie ▪ Ecocolordoppler
	Dr.ssa Elisa Boi Specialista in Chirurgia generale	▪ Ecografie muscolo scheletriche
	Dr.ssa Olivia Olivo Specialista in Radiologia	▪ Ecografie
	Dr Enrico Ferra Specialista in Radiodiagnostica	▪ Ecografie ▪ Mammografie
Endocrinologia	Dr Giovanni Pinna Specialista in Endocrinologia	▪ Visite specialistiche ▪ Ecografia tiroidea

Gastroenterologia/ Endoscopia digestiva	Dr Pietro 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 Con biopsia e polipectomia *Gli esami vengono effettuati previa sedazione **cosciente** così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente.*
	Dr Sergio Pinto Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	
	Dr Pierangelo Spanu Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	
Oculistica	Dr Filippo Tatti Specialista in Oculistica	▪ Visite specialistiche ▪ Esami strumentali
Oncologia	Dr Daniele Farci Specialista in Oncologia	▪ Visite specialistiche
	Dr.ssa Maria Cristina Cherchi Specialista in Ematologia	
	Dr.ssa Stefania Massidda Specialista in Oncologia	
	Dr.ssa Carla Spiga Specialista in Oncologia	
Ortopedia	Dr Maurizio Cappellu Specialista in Ortopedia	▪ Visite specialistiche ▪ Infiltrazioni
	Dr Roberto Nocco Specialista in Ortopedia	
	Dr.ssa Maria Grazia Palmas Specialista in Ortopedia	
	Dr.ssa Maria Laura Vacca Specialista in Ortopedia	

Otorinolaringoiatria	Dr Giovanni Antonio Carboni Specialista in Otorinolaringoiatria	▪ Visite specialistiche ▪ Esami strumentali
	Dr Riccardo Antonio Caria Specialista in Otorinolaringoiatria	
Reumatologia	Dr.ssa Carola Granara Specialista in Reumatologia	▪ Visite specialistiche
Nefrologia	Dr.ssa Daniela Matta Specialista in Nefrologia	▪ Visite specialistiche
	Dr Raffaele Pistis Specialista in Nefrologia	
	Dr Alessandro Ponticelli Specialista in Nefrologia	
Urologia	Dr Mario Melis Specialista in Urologia	▪ Visite specialistiche
	Dr Paolo Cirillo Specialista in Urologia	▪ Visite specialistiche ▪ Ecografie urologiche ▪ Uroflussometrie
	Dr Francesco Floris Specialista in Urologia	▪ Visite specialistiche ▪ Uroflussometrie
	Dr.ssa Daniela Loi Specialista in Urologia	▪ Visite specialistiche ▪ Visite uroginecologiche ▪ Ecografie urologiche ▪ Uroflussometrie ▪ Esami urodinamici
	Dr.ssa Simona Serra Specialista in Urologia	▪ Visite specialistiche ▪ Ecografie urologiche ▪ Uroflussometrie
Terapia del dolore	Dr Sergio Mameli Specialista in Anestesia	▪ Visite specialistiche

Sezione 3

Qualità e tutela degli utenti

3.1 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 diagnostici-terapeutici 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 e on-line;
- rispettare il divieto di fumo in tutto l'ospedale.

3.2 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 qualità, in linea con gli obiettivi aziendali

	Indicatore	Obiettivo	2024
Umanizzazione dell' assistenza	Soddisfazione utente nei questionari di Customer satisfaction	4/5	Amb. 4,5/5 Deg. 4,6/5
	Numero di reclami/ Numero accessi	<1%	0,0008%
	Tempi di risposta ad eventuali reclami	<30 giorni	10 giorni
	Identificabilità degli operatori sanitari tramite cartellino di riconoscimento	100%	100%
	Presenza della Carta dei servizi, contenente tutte le informazioni necessarie a facilitare l'esperienza del paziente	Sempre	Sempre
Efficacia della cura	Presenza e attuazione del sistema di management del rischio clinico	Si	Si
	Presenza del consenso informato in forma scritta	100%	98%
	Colecistectomia in regime ordinario: ▪ proporzione di colecistectomie laparoscopiche; ▪ proporzione di ricoveri in regime ordinario con degenza post-operatoria inferiore a 3 giorni	>95% >70%	97% 84%
	Degenza media pazienti chirurgici Degenza media pre-operatoria	<=4 giorni <=1 giorno	3 giorni 1 giorno
	Numero riammissioni nelle prime 36 ore	<1%	0,32%
	Numero pazienti trattati con procedure chirurgiche/ Numero pazienti dei reparti chirurgici	>90%	95%
	Tempi di attesa per le principali procedure chirurgiche*: ▪ U.O. di Chirurgia; ▪ U.O. di Ortopedia; ▪ U.O. di Urologia	<30 gg < 20 gg < 25 gg	40 gg 50 gg 50 gg

*Tale indicatore non è più significativo, in quanto l'aumento dei tempi di attesa medi dipende dalla limitazioni al budget

3.2.1 Verifiche interne di qualità

Il servizio di Risk Managment della 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.

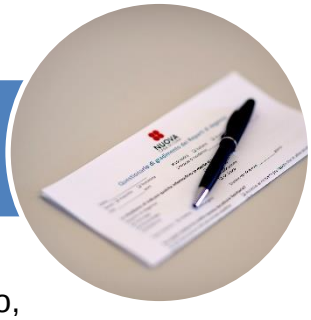
Un'altra attività fondamentale di audit interno è il controllo della cartelle cliniche, il cui obiettivo principale è valutare l'attività clinica, identificare eventuali criticità e individuare opportunità di miglioramento per garantire la qualità e la sicurezza delle cure erogate.

3.2.2 Customer Satisfaction

Da settembre 2023 è stato avviato un percorso per la raccolta on-line dei questionari anonimi di gradimento dei servizi offerti, con invito alla compilazione presente su tutti i referti ambulatoriali e nelle lettere di dimissione, oltre che nelle sala mensa dei reparti, in accettazione e in alcune sale d'attesa.

Al termine di ogni anno viene effettuata un'elaborazione e sintesi dei dati derivanti dai questionari di gradimento, che viene poi condivisa con il personale.

3.3 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

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

3.3.1 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.

3.4 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 (www.nuovacasadicura.eu), sia affisso presso la sala d'attesa della Nuova Casa di Cura. È possibile richiederne copia al Personale dell'Accettazione.

Il conferimento dei dati[1], 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**

3.5 Segnalazione di illeciti – Whistleblowing

La Nuova Casa di Cura ha provveduto alla creazione di un apposito sistema finalizzato alla raccolta, istruttoria e gestione delle segnalazioni degli illeciti ai sensi del Decreto Legislativo 24/2023.

Le segnalazioni possono essere inviate attraverso un applicativo informatico -software whistleblowing- accessibile dalla sezione del sito dedicata alla Trasparenza oppure in forma orale mediante linea telefonica non registrata al numero del Gestore delle segnalazioni 3513759551

Sempre sulla pagina dedicata alla Trasparenza è presente la procedura di segnalazione delle violazioni di illeciti o irregolarità a tutti i soggetti che sono legittimati alla segnalazione.

[1] "Titolare del trattamento" è la Nuova Casa di Cura s.r.l. nella persona dell'Amministratore delegato pro-tempore 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 comprensione
- Poco chiara
- Complicata

Le informazioni in essa contenute sono:

- Complete
- Abbastanza complete
- Incomplete

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.Salvatore Floris

www.nuovacasadicura.eu