



Carta dei Servizi

Sommario

Presentazione della Nuova Casa di Cura	4
La struttura	5
Gli obiettivi	7
Il Servizio Accettazione	8
Attività di ricovero	9
Modalità di accesso	9
Le dimissioni	10
Unità Operativa di Chirurgia	11
Unità Operativa di Ginecologia	11
Unità Operativa di Medicina	11
Unità Operativa di Oculistica	12
Unità Operativa di Ortopedia	12
Unità Operativa di Otorinolaringoiatria	12
Unità operativa di Riabilitazione	12
Unità Operativa di Urologia	13
La specialistica ambulatoriale	14
Modalità di accesso	14
Prestazioni convenzionate con il SSN	16
Centro dialisi	16
Centro dialisi vacanze	16
Diagnostica per immagini	18
Laboratorio analisi	19
Poliambulatorio	20
Prestazioni in regime privato	22
Prestazioni in regime libero professionale	25
La tutela della qualità e sicurezza	26
Verifiche interne di qualità	27
Customer Satisfaction	27
I reclami	28
Ufficio Relazioni con il pubblico	28
Questionario sul soddisfacimento della Carta dei servizi	30

Gentile Signora, egregio 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.

Presentazione della Nuova Casa di Cura

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 ed alle strutture assistenziali pubbliche e private che ivi insistono, ma baricentrica rispetto al bacino d'utenza di naturale riferimento che si allarga sino al Sulcis-Iglesiente, il Guspinese ed il Medio Campidano.

L'attività del complesso sanitario è iniziata nell'Aprile 1993 e continua con buoni risultati gestionali e crescente soddisfazione da parte dell'utenza e degli Amministratori locali, 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.

Queste caratteristiche fanno di questa struttura una realtà "nuova", poggiata su solide basi di tradizione assistenziale, ma già orientata sin dalla sua realizzazione alle importanti novità organizzative ed operative introdotte dal Legislatore con la Legge 502 del 1992 del comparto sanitario (Autorizzazione, Accredimento e Accordi contrattuali).

La struttura ospedaliera ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale definitivo nel 13 luglio 2012 e il 21 luglio 2015 il rinnovo dell'accREDITamento, anche per le nuove specialità.

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Rag Salvatore Pinna
Amministratore Delegato	Dr Alberto Loi
Consigliere	Avv Carlo Castelli

Direttore Sanitario	Dr Agnese Mura
---------------------	----------------

La struttura

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
Assenza di barriere architettoniche
Adeguamento alla normativa di sicurezza

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.

Il Raggruppamento di Medicina offre assistenza in quelle situazioni che, per rilevanza e criticità, richiedono l'ospedalizzazione, in particolare per i pazienti oncologici e per le persone anziane.

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

I servizi a supporto dei due Raggruppamenti di Medicina e Chirurgia sono costituiti:

- dal servizio di anestesia,
- dal laboratorio di analisi chimico – cliniche,
- dalla diagnostica per immagini,
- dal servizio cardiologico,
- dal 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.

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 presenza, oltre alle apparecchiature relative alla radiologia tradizionale, di un tomografo per risonanza magnetica e di un tomografo computerizzato spirale, nonché di numerosi ecografi.

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

- in regime di convenzione, per le specialità di Chirurgia ed Endoscopia digestiva, di Urologia ed Ortopedia, di Diagnostica per immagini e di Laboratorio di analisi cliniche;
- in regime ambulatoriale privato, per le specialità di Reumatologia, Endocrinologia, Cardiologia, Oncologia, Gastroenterologia, Otorinolaringoiatria, Oculistica e Ginecologia.

Servizi integrativi di maggiore comfort

- Ampio parcheggio gratuito;
- bar interno;
- giornali;
- convenzione con il servizio di ambulanza Sardegna Soccorso;
- assistenza religiosa.

Dove siamo

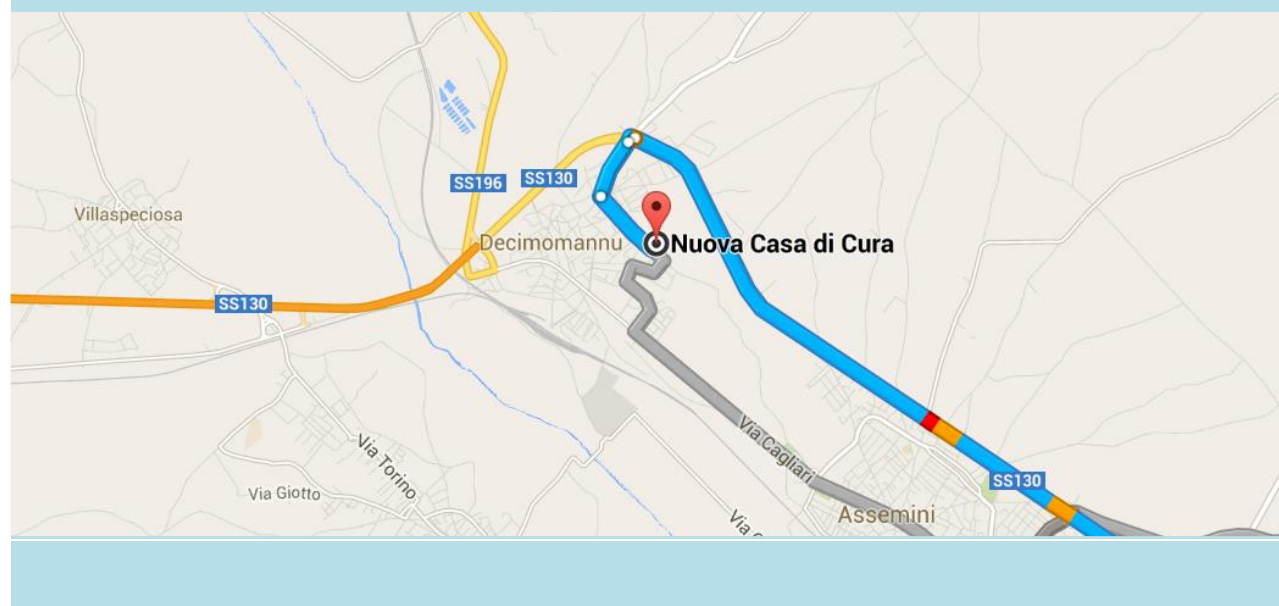
La Nuova Casa di Cura è situata in **Piazza Virgilio Loi n. 1 - 09033 Decimomannu (CA)**

Tel. 070 9660090

Fax 070 9660096

Mail info@nuovacasadicura.eu

Sito www.nuovacasadicura.eu



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 D.Lgs. 196/2003, 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.

Il Servizio Accettazione

Responsabile – Sara Pisano

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 Decreto Legislativo 196/2003;
- 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.

Consenso al trattamento dei dati Decreto Legislativo 196/2003

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 Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, che detta 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 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).

¹ "Titolare del trattamento" è la Nuova Casa di Cura s.r.l. nella persona dell'Amministratore delegato pro-tempore il Dottor Alberto Loi, domiciliato in Piazza Virgilio Loi, 1 - 09033 Decimomannu.

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 9660090
Fax	070 9660096

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

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.

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;
- 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.

Informazioni

Orario visite	13.00/14.00 – 17.00/18.00 – 19.00/20.00
Orario pasti	Colazione 08.00 – pranzo 12.00 – cena 18.00

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

Camere a pagamento

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

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.

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

Unità Operativa di Chirurgia

Responsabile - Dr Raffaele Sulis

Specialista in Chirurgia generale

L'Unità affronta tutta la patologia della Chirurgia Generale.

Esiste un particolare orientamento per la chirurgia addominale, la chirurgia mininvasiva e per la proctologia.

Chirurgia addominale

Chirurgia mininvasiva

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

Unità Operativa di Ginecologia

Responsabile - Dr Giovanni Santeufemia

Specialista in Ginecologia

La nostra équipe privilegia le tecniche chirurgiche mini invasive sia per via laparoscopica che per via vaginale; tali procedure garantiscono un decorso post operatorio più rapido e certamente non doloroso.

Chirurgia Laparoscopica

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

Colpo-Isteroscopia

Chirurgia Vaginale/Uroginecologia

Unità Operativa di Medicina

Responsabile - Dr Carlo Floris

Specialista in Oncologia

L'Unità affronta le problematiche della medicina interna che richiedono un ricovero.

Una cura particolare è dedicata ai pazienti oncologici per i quali è previsto il trattamento chemioterapico sia in regime di day hospital che in regime ordinario e ai pazienti con patologie reumatologiche.

Oncologia medica

Reumatologia

Unità Operativa di Oculistica

Responsabile – Dr.ssa Chiara Mascia	Specialista in Oculistica
Dr Luis Felipe Sanz Rojas	Specialista in Oculistica

L'équipe effettua interventi per cataratta con la tecnica della facoemulsificazione ad ultrasuoni ed impianto di cristallino artificiale.

Unità Operativa di Ortopedia

Responsabile - Dr Maurizio Cappellu	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
--	---

L'Unità Operativa di Ortopedia effettua una vasta gamma di interventi, sia afferenti alla chirurgia tradizionale, come la protesizzazione dell'anca e del ginocchio, sia basati sulla tecnica endoscopica.

Chirurgia protesica del ginocchio dell'anca e della spalla

Chirurgia artroscopica del ginocchio e della spalla

Chirurgia del piede

Chirurgia della mano

Chirurgia della colonna vertebrale

Unità Operativa di Otorinolaringoiatria

Responsabile - Dr Ernesto Proto	Specialista in Otorinolaringoiatria
Dr Giovanni Antonio Carboni	Specialista in Otorinolaringoiatria e Patologia Cervico-facciale

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

Unità operativa di Riabilitazione

Responsabile - Dr.ssa Carola Granara	Specialista in Reumatologia
---	------------------------------------

Riabilitazione intensiva post – acuzie e Patologie neurologiche cerebrali

Patologie ortopediche

- politrauma
- frattura di femore
- artroprotesi

Unità Operativa di Urologia

Responsabile - Dr Mario Melis

Specialista in Urologia

Chirurgia urologica

- Chirurgia delle vie urinarie
- Chirurgia degli organi genitali

Chirurgia mininvasiva

- Nefrectomia videolaparoscopica
- Nefroureterectomia videolaparoscopica
- Prostatectomia videoassistita
- Chirurgia dell'incontinenza con TVT
- Chirurgia del prolasso femminile con "prolift"

Terapia mininvasiva della calcolosi urinaria

- Litotrissia extracorporea

La specialistica ambulatoriale

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

Per le visite e gli esami erogati in convenzione, il paziente 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.

Modalità di accesso

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali può essere effettuata sia telefonicamente sia presso l'Accettazione della Nuova Casa di Cura.

Per le prestazioni di Risonanza Magnetica, TAC, Ecografia, Endoscopia digestiva, Visite specialistiche ortopediche e urologiche, la prenotazione può essere effettuata anche tramite il CUP Regionale.

Al momento della prenotazione l'addetto all'accettazione 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.

Sul sito internet della Nuova Casa di Cura (www.nuovacasadicura.eu) è possibile scaricare la modulistica informativa di preparazione alle principali prestazioni erogate.

Le richieste di prestazioni vengono valutate e prenotate in base 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

- 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 7.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato
---------------------	--

Prestazioni convenzionate con il SSN

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 (Gambro e 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 Sardegna l'impegnativa autorizzata dalla propria ASL in cui è riportato il numero di dialisi che si vogliono eseguire;
- 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 9660111
Mail	centrodialisi@nuovacasadicura.eu

Diagnostica per immagini

Responsabile - Dr Paolo Aromando	Specialista in Radiodiagnostica
---	--

Il Servizio di Diagnostica per immagini dispone di strumentazioni di ultima generazione e, in particolare, di una Risonanza magnetica Siemens Magnetom Symphony Syngo 1.5 T e di una TAC Siemens Emotion 16 Slice.

Gli esami TAC e Risonanza magnetica, vengono consegnati al paziente in un CD contenente le immagini dell'esame.

Radiodiagnostica - Risonanza Magnetica - TAC

Dr Paolo Aromando	Specialista in Radiodiagnostica
Dr Giuseppe Carro	Specialista in Radiodiagnostica
Dr.ssa Valeria Ledda	Specialista in Radiodiagnostica
Dr Giuseppe Marongiu	Specialista in Radiodiagnostica
Dr.ssa Elena Santoru	Specialista in Radiodiagnostica

Ecografia

Dr Girolamo Campisi	Specialista in Radiodiagnostica
Dr.ssa Daniela Dessì	Specialista in Chirurgia generale

Ecografia tiroidea

Dr Giovanni Pinna	Specialista in Endocrinologia
-------------------	-------------------------------

Eco-cardiografia

Dr Fabio Cadeddu	Specialista in Cardiologia
------------------	----------------------------

Ecografia muscolo-tendinea

Dr.ssa Alessia Miceli	Specialista in Radiologia Diagnostica
-----------------------	---------------------------------------

Eco-colordoppler

Dr.ssa Daniela Dessì	Specialista in Chirurgia generale
----------------------	-----------------------------------

Informazioni

Orari	dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato
Telefono	070 9660090

Laboratorio analisi

Responsabile - Dr Giuseppe Ibba	Biologo, specialista in Patologia clinica
--	--

Prestazioni erogate:

- Chimica clinica
- Coagulazione
- Ematologia
- Immunoenzimatica

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 10.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 il sabato
Telefono	070 9660090

Poliambulatorio

Chirurgia generale

Dr.ssa Maria Luisa Altana	Specialista in Chirurgia generale
Dr Fabio Capra	Specialista in Chirurgia generale
Dr Gabriele Piga	Specialista in Chirurgia generale
Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia	Specialista in Chirurgia generale

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche
- Agoaspirato tiroideo

Endoscopia digestiva

Dr Raffaele Orrù	Specialista in Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva
------------------	--

Prestazioni erogate:

- Esofago-gastro-duodenoscopia
- Colonscopia totale
- Ileoscopia retrograda
- Polipectomia endoscopica
- Anorettoscopia
- Sigmoidoscopia

Gli esami vengono effettuati previa sedazione cosciente così da ridurre al minimo i fastidi per il paziente.

Ortopedia

Dr.ssa Maria Laura Vacca	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
--------------------------	---

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Urologia

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

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche
- Ecografie urologiche
- Uroflussometrie

Informazioni

Orari	dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato
Telefono	070 9660090

Prestazioni in regime privato

Cardiologia

Dr Fabio Cadeddu	Specialista in Cardiologia
------------------	----------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche
- Eco-cardiografia
- ECG

Chirurgia

Dr.ssa Maria Luisa Altana	Specialista in Chirurgia generale
Dr.ssa Maria Vittoria Sirchia	Specialista in Chirurgia generale
Dr Raffaele Sulis	Specialista in Chirurgia generale

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche,
- Agoaspirato tiroideo,
- Ecografia transanale

Ecocolordoppler

Dr Kostantinos Petsos	Specialista in Chirurgia Vascolare
-----------------------	------------------------------------

Ecografia

Dr Girolamo Campisi	Specialista in Radiodiagnostica
Dr.ssa Daniela Dessì	Specialista in Radiodiagnostica

Elettromiografie

Dr Aldo Casula	Specialista in Neurologia
----------------	---------------------------

Endocrinologia

Dr Giovanni Pinna	Specialista in Endocrinologia
-------------------	-------------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche
- Ecografia tiroidea

Endoscopia digestiva e gastroenterologia

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

Prestazioni erogate:

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

Ginecologia

Dr Giuseppe Santeufemia	Specialista in Ginecologia
-------------------------	----------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Oculistica

Dr Luis Felipe Sanz	Specialista in Oculistica
Dr.ssa Fabiana Frigau	Specialista in Oculistica

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Oncologia

Dr Carlo Floris	Specialista in Oncologia
Dr.ssa Eleonora Sanna	Specialista in Oncologia
Dr.ssa Carla Spiga	Specialista in Oncologia

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Ortopedia

Dr.ssa Maria Laura Vacca	Specialista in Ortopedia
--------------------------	--------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Nefrologia

Dr.ssa Elena Dessì	Specialista in Nefrologia
Dr.ssa Daniela Matta	Specialista in Nefrologia
Dr.ssa Sara Murtas	Specialista in Nefrologia
Dr Alessandro Ponticelli	Specialista in Nefrologia

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Urologia

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

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche
- Visite uro-ginecologiche
- Ecografie urologiche
- Esami urodinamici
- Uroflussometria
- Visite andrologiche

Prestazioni in regime libero professionale

Chirurgia generale

Dr Fabio Capra	Specialista in Chirurgia generale
----------------	-----------------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche
- Chirurgia ambulatoriale

Ortopedia

Dr Maurizio Cappellu	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dr.ssa Maria Grazia Palmas	Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Otorinolaringoiatria

Prof Ernesto Proto	Specialista in Otorinolaringoiatria
Dr Giovanni Antonio Carboni	Specialista in Otorinolaringoiatria
Dr Riccardo Caria	Specialista in Otorinolaringoiatria

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Polisonnografia

Dr Pietro Greco	Specialista in Tisiologia e Malattie dell'Apparato Respiratorio e Radiodiagnostica
-----------------	--

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Reumatologia

Dr.ssa Carola Granara	Specialista in Reumatologia
-----------------------	-----------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche

Urologia

Dr Mario Melis	Specialista in Urologia
----------------	-------------------------

Prestazioni erogate:

- Visite urologiche

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
Umanizzazione dell'assistenza	Soddisfazione utente nei questionari di Customer satisfaction	4/5
	Numero di reclami/ Numero accessi	<1%
	Tempi di risposta ad eventuali reclami	<30 giorni
	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
Efficacia della cura	Presenza e attuazione del sistema di management del rischio clinico	Si
	Presenza del consenso informato in forma scritta	100%
	Colecistectomia in regime ordinario: <ul style="list-style-type: none"> ▪ proporzione di colecistectomie laparoscopiche; ▪ proporzione di ricoveri in regime ordinario con degenza post-operatoria inferiore a 3 giorni 	>95% >70%
	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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ U.O. di Chirurgia; ▪ U.O. di Ortopedia; ▪ U.O. di Urologia 	<30 gg < 20 gg < 25 gg
Efficienza della gestione	Tempo di refertazione in linea con quanto dichiarato sul foglio di ritiro referto	>95%
	Consegna copia della Cartella Clinica richiesta	Entro 10 giorni lavorativi
	Occupazione media dei posti letto	>75%
	Prestazioni non erogate a causa di mancata presentazione del paziente	<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.

Customer Satisfaction

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

I questionari compilati vengono raccolti dal Personale di reparto o presso l'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.

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.

Ufficio Relazioni con il pubblico

Responsabile – Fernanda Concu

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 le eventuali 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 dalle ore 15.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì
Telefono	070 9660090
Fax	070 9660096
Mail	info@nuovacasadicura.eu

Piano sicurezza antincendio

La Nuova Casa di Cura è dotata di un Piano di emergenza e di una Squadra di 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



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:



Accreditata con il SSN

Unità di Chirurgia

Unità di Ginecologia

Unità di Medicina

Unità di Oculistica

Unità di Ortopedia

Unità di Otorinolaringoiatria

Unità di Riabilitazione

Unità di Urologia

Centro dialisi

Endoscopia digestiva

Radiodiagnostica

Risonanza magnetica

TAC

Ecografia

Laboratorio di analisi

Oncologia

Attività ambulatoriale

Direttore Sanitario: Dr Agnese Mura