

CARTA DEI SERVIZI



L'ARTE DI PRENDERSI CURA DI VOI

Gentile signora, egregio signore,

la "carta dei servizi" è una pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sulla Casa di Cura Villa Montallegro, redatta secondo le disposizioni del D.P.C.M. 19 maggio 1995 - "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95".

In queste pagine troverà indicazioni utili sulla nostra attività e sui servizi che possiamo offrirLe.

L'obiettivo è quello di garantire un'assistenza personalizzata, mirata alle esigenze del nostro Cliente, per accrescerne il livello di soddisfazione: per questo motivo tutti i processi produttivi vengono costantemente monitorati, per individuare i punti critici, migliorare la nostra professionalità e accrescere il gradimento di chi riceve questi servizi.

La Casa di Cura si impegna a mantenere gli standard qualitativi adottati ed eventualmente a intraprendere le azioni correttive alla ricerca dell'eccellenza. La certificazione del sistema Qualità rappresenta un modo per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi raggiunti.

RingraziandoLa per l'attenzione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

Francesco Berti Riboli
Amministratore delegato

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Francesco Berti Riboli". The signature is fluid and cursive, with the first name being the most prominent.

© Edizione a cura di Villa Montallegro, Genova

Direzione editoriale: Francesco Berti Riboli

Hanno collaborato: Roberto Tramalloni, Paolo Grasso, Luca Spigno, Laura Resasco, Mario Bottaro

Grafica e impaginazione: Gommapane

Fotografie: Nuvola Ravera e Mattia Morgavi

Stampa: Lang - Genova

Finito di stampare nel gennaio 2016

Villa Montallegro intende creare un'informazione efficace e puntuale rivolta a Pazienti, Medici, Istituzioni, Enti locali e Imprese, adeguandosi volontariamente a quanto previsto dalla soprariportata normativa e indicato dall'articolo 8 della Legge 24/3/2012 n. 27 (qui di seguito riportato integralmente).

La informiamo che troverà sul nostro sito www.montallegro.it/download, alla voce "Carta dei servizi", gli eventuali aggiornamenti successivi alla realizzazione di questa pubblicazione.

Articolo 8 - (Contenuto delle carte di servizio)

1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori* e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.

*A questo proposito si precisa che le procedure per ottenere i risarcimenti in tema di responsabilità medica saranno completate nel rispetto di quanto indicato dal D. Lgs. 4/3/2010 n. 28 "Mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali".

INDICE

PRESENTAZIONE

la struttura	pag 12
i percorsi	pag 20
la planimetria	pag 22
gli orari	pag 24
lo staff	pag 25
l'attività divulgativa	pag 27

I SERVIZI DALLA A ALLA Z

A	pag 32
----------------	---------------

accettazione amministrativa	
accettazione infermieristica	
ambulatorio chirurgico	
ambulatorio infermieristico	
anestesia e rianimazione	
animali	
area fumatori	
aree relax	
aria condizionata	
aromaterapia	
assicurazioni	
assistenza infermieristica personale	
assistenza medica	

attività ambulatoriale	
attività diagnostica	
autoambulanza	

B	pag 37
----------------	---------------

bancomat	
bar	
biancheria	
blocco operatorio	

C	pag 40
----------------	---------------

call center	
cardiologia	
carta dei servizi	
carte di credito	
cartella clinica	
cassette di sicurezza	
cellulare	
cena	
centralino telefonico	
certificazione di qualità	
check-out	
chiamata del personale infermieristico	

chiavi	
circolazione veicoli	
citopatologia	
codice etico e mog (modello organizzativo gestionale)	
coiffeur ed estetista	
colonscopia virtuale	
consenso informato	
convenzioni	
corrispondenza	
cuffie audio	
customer care	
D	pag 49
deposito	
dexa (densitometria computerizzata a raggi x) (moc)	
diagnostica per immagini	
dimissione	
direzione sanitaria	
E	pag 50
elenchi telefonici	
e-mail (posta elettronica)	
emergenza incendio	

esami diagnostici	
estratti conto	
F	pag 51
fascicoli informativi	
fax	
farmacista responsabile	
fiori	
fisiatria/fisiokinesiterapia	
fotocopie	
fumo	
G	pag 56
gas medicali	
giornali	
H	pag 57
home care	
I	pag 57
idrochinesiterapia	
illuminazione	
impianto di diffusione sonora	

impianto elettrico
informazioni (a chi rivolgersi)
internet wifi
intervento chirurgico
intramoenia

L pag 60

“la giornata in villa montallegro”
laboratorio analisi cliniche
lamentele
lavanderia
linea esterna
listino prezzi
luce di emergenza

M pag 63

medicinali
medico curante
medico di guardia
modalità di pagamento
montallegro magazine

N pag 66

noleggio auto con conducente (ncc)
numero verde

O pag 67

oggetti smarriti
onorari medici e altre prestazioni
orari

P pag 68

parcheggio
pasti
patologie
pernottamento accompagnatore
piano antincendio
piscina
piùDonna
piùKinesi
poliambulatorio
posta elettronica
pranzo
prefissi
preventivi
prima colazione
privacy
pronto soccorso
pulizia delle camere

Q pag 75

quotidiani
questionario (di qualità del servizio)

R pag 75

radiologia
radiotaxi
reperibilità
retta giornaliera
reumatologia
rianimazione
ricovero
ristorante
rmn (risonanza magnetica nucleare)
room service

S pag 78

satellite
segnalazione e reclami
servizio farmaceutico
servizio pasti
servizi religiosi
servizi speciali
servizi telefonici e postali

T pag 81

tariffe
taxi
tea time (merenda)
telefax e telegrammi

telefono
telemetria
televisione
terapia intensiva

U pag 82

urgenze

V pag 83

veste da camera
via di fuga
viabilità
vigilanza notturna
visite
visite limitate
visite specialistiche ambulatoriali

W pag 84

wifi

...da ricordare pag 85

la funzione della "carta dei servizi" pag 87

allegati pag 93

L'ARTE DI...

Villa Montallegro da oltre 60 anni significa qualità e professionalità nella cura e nella prevenzione, unite alla continua ricerca delle più avanzate tecnologie utili a questa sua missione.

Consapevole della ricchezza del patrimonio artistico e culturale di Genova, Villa Montallegro sostiene inoltre attività che promuovono e qualificano la città, coniugando con successo la diffusione di cultura del benessere, la promozione di uno sport consapevole e la passione per l'arte in tutte le sue espressioni.

L'ARTE DI GARANTIRE OGNI GIORNO LA MASSIMA QUALITÀ AI NOSTRI OSPITI

Villa Montallegro è una struttura pensata soprattutto per il benessere della persona, con l'obiettivo di garantire alti standard qualitativi sanitari e il comfort di un'ospitalità a cinque stelle.

Si sviluppa su una superficie interna di quasi 10mila mq, circondata da oltre un ettaro di parco secolare; i tre edifici principali (Villa Montallegro, Villa Chiara e Villa Rosa), collegati da passaggi interni, ospitano reparti di degenza, strutture sanitarie specializzate e studi medici dedicati all'attività libero professionale di consulenza e di visita.

Montallegro è operativa 24 ore su 24, 365 giorni all'anno: oltre alla presenza di una guardia medica, offre ai propri Clienti un servizio di pronta reperibilità assicurato da specialisti in ambito anestesiologicalo, cardiologico, radiologico e di laboratorio di analisi cliniche, supportato da personale infermieristico e tecnico preparato ad affrontare ogni situazione. L'attività si sviluppa su: diagnostica, degenza, blocco operatorio, terapia intensiva, riabilitazione e servizi ambulatoriali.

Villa Montallegro dispone attualmente di 60 posti letto, in camere singole - o dotate di secondo letto per l'accompagnatore - allestite secondo elevati standard sanitari e alberghieri: letti a regolazione elettrica, climatizzazione, televisori LED con impianto satellitare e digitale, accesso WiFi a internet, frigobar. Particolare atten-

zione è riservata all'insonorizzazione delle stanze e alle dotazioni tecnologiche: telemetria per il monitoraggio dei Pazienti e intercomunicazione vocale con la sala medica.

Ristorazione e hotellerie sono curati nei minimi dettagli.

Spazi comuni e sale di accoglienza sono studiati in modo tale da rendere il soggiorno dei Clienti più piacevole riducendo la percezione ospedaliera.

Durante il loro soggiorno in Casa di Cura, i Pazienti possono usufruire di numerose facility aggiuntive: libri, quotidiani e riviste su richiesta sono recapitati direttamente in camera ed è disponibile un servizio di coiffeur ed estetista. Il Cappellano celebra la Santa Messa alla domenica e nelle festività, oltre a somministrare Sacramenti quando richiesto.

Per garantire sempre la massima qualità ai propri Ospiti, Montallegro ha puntato al miglioramento sia dei servizi sia della struttura, attraverso una serie di interventi che nel corso degli anni l'hanno portata a essere una delle realtà sanitarie private più avanzate e innovative in Italia.

L'ARTE DI PRECORRERE I TEMPI CON UNO SGUARDO RIVOLTO AL FUTURO

La continua ricerca dell'eccellenza caratterizza la storia di Villa Montallegro sin dalla sua fondazione - primo marzo 1949, su iniziativa di Edoardo G.B. Riboli - evolvendosi e arricchendosi nel corso degli anni con nuove strutture e attività per garantire sempre la migliore qualità dei servizi offerti.

Con oltre 60 anni di storia, Montallegro è un punto di riferimento nel panorama della sanità privata italiana, in grado di unire professionalità e tecnologie all'avanguardia. Il nostro sguardo è sempre rivolto al futuro, anche attraverso la collaborazione con personalità prestigiose della medicina, partnership scientifiche con istituti nazionali e internazionali, l'implementazione di attività specialistiche di prevenzione, diagnosi e cura. Dediciamo particolare attenzione anche all'informazione e alla formazione: da più di quindici anni Montallegro organizza eventi e convegni finalizzati all'aggiornamento e alla divulgazione scientifica, rivolti sia ai Professionisti sia al grande pubblico.

Il nostro percorso inizia il 22 gennaio del 1952 col primo intervento chirurgico: da allora, più che di storia, per Montallegro si può parlare di continua evoluzione.

Sono stati molti i cambiamenti e le innovazioni in Villa Montallegro negli ultimi quindici anni.

Nel 2002 è stato inaugurato (con la costruzione della nuova ala est di Villa Rosa) il reparto di fisiokinesiterapia

(piùKinesi), oggi polo d'avanguardia sul territorio genovese nella riabilitazione post operatoria e post traumatica. Nel 2004 in Villa Chiara (completamente ristrutturata) è stato aperto il centro piùDonna, struttura polivalente dedicata alla salute della donna in tutti i suoi aspetti.

Nel 2007 si è conclusa la riqualificazione del piano fondi di Villa Montallegro, dove sono ospitati i servizi di diagnostica per immagini (TC spirale), di cardiologia e di reumatologia (inclusa la strumentazione per densitometria ossea computerizzata).

Qui sono stati anche allestiti i locali dedicati all'accettazione infermieristica.

Nel novembre 2010 è stato realizzato un impianto fotovoltaico di media potenza, da 20 Kw, per produrre energia elettrica, posizionato sul tetto dell'edificio principale. L'impianto è ben inserito nel lay out della Casa di Cura, fungendo anche da copertura e riparo dal sole per le camere del IV piano di degenza. La soluzione adottata è in linea con la filosofia aziendale di Villa Montallegro che prevede un impegno costante per la salvaguardia dell'ambiente: non causa inquinamento dal punto di vista chimico (non produce emissioni, residui o scorie), termico (le temperature massime raggiungono valori non superiori a 60°C), acustico (non vi è emissione di rumore durante l'esercizio) e non richiede organi in movimento né circolazione di fluidi a temperature elevate o in pressione.

Nel 2011 è stato completato il nuovo blocco operatorio di alta complessità, con tre sale operatorie completamente informatizzate e all'avanguardia, oltre a un attrezzato reparto di terapia intensiva (vedasi le voci dedicate).

Nell'aprile 2012 è stato attivato il centro di chirurgia a media e bassa complessità (ambulatoriale ed endoscopica).

Nell'estate seguente è stato ultimato il restyling degli spazi ambulatoriali. Tutti gli studi medici sono stati pensati per offrire al Paziente e al Professionista un ambiente confortevole e riservato, ma soprattutto funzionale, grazie all'installazione in ogni studio di un pc collegato alla rete aziendale, per consentire la visione di immagini diagnostiche e l'elaborazione del referto e la dotazione di un letto da visita a sollevamento e movimentazione elettrica.

Nel 2013 viene dedicata un'apposita area dedicata alla manipolazione e preparazione dei farmaci antiblastici (UPFA) dotata di tutte le più moderne tecnologie per l'allestimento di queste terapie in totale sicurezza per gli operatori.

Tra il dicembre 2013 e l'inizio del 2014 si è conclusa la ristrutturazione dei reparti di degenza di Villa Montalegro, con una particolare attenzione al risparmio energetico e dunque all'ambiente: allo scopo di conciliare le esigenze economiche aziendali con il massimo comfort e con l'estetica, i corpi illuminanti di tutte le aree comuni e delle camere sono stati sostituiti con elementi a tecnologia LED.

Nel 2014 viene attivato l'ambulatorio infermieristico.

Nel novembre 2015 è stata installata la nuova REVOLUTION EVO CT, strumento al top di gamma di General

Electric. Si tratta di una TC volumetrica a 128 strati che, in virtù delle soluzioni tecnologiche adottate, permette l'abbattimento della dose radiante fino all'82% di quella delle altre TC attualmente installate su piazza, con un miglioramento significativo per la sicurezza del Paziente, a fronte di un eccezionale potere di risoluzione pari a 0,28 mm e un'alta velocità di acquisizione delle immagini.

Una serie di pacchetti software specialistici consentono con questo strumento l'esecuzione di indagini particolari tra cui: TC colonscopia, con algoritmo automatico di rilevamento delle alterazioni della parete intestinale; Dentalscan per lo studio delle patologie odontoiatriche e la pianificazione dell'implantologia; applicativo per angio TC. Particolarmente innovativo è il software per TC cardiaca che permette la ricostruzione tridimensionale delle coronarie e l'analisi funzionale dell'attività cardiaca (CardIQ function Xpress), oltre a quantificare con precisione i volumi del ventricolo sinistro e destro, la frazione di eiezione e la massa del miocardio. Il programma Smartscore offre la possibilità di valutare le eventuali calcificazioni delle arterie coronariche, grazie a una scansione volumetrica sincronizzata con la traccia ECG.

Queste sono solo alcune delle funzionalità della nuova apparecchiatura che diventa la strumentazione tecnologicamente più all'avanguardia sul territorio ligure - non solo in ambito privato, ma anche pubblico - e fra le più evolute in Italia.

Nell'ambito del recente rinnovamento del reparto di diagnostica segnaliamo - sempre grazie a un accordo commerciale con General Electric (che porterà all'acquisizione di un sistema per RMN) - anche la disponibilità del nuovo e aggiornato ecografo GE LOGIQ E9 XDCLEAR che dispone di svariate funzionalità, tra cui l'elastografia: un notevole valore aggiunto nella diagnosi delle patologie epatiche e delle lesioni muscolari.

La struttura di cardiologia effettua indagini elettrocardiografiche di base, dinamiche (Holter ECG e pressorio) e sotto sforzo (cicloergometro), oltre a valutazioni ecocardiografiche.

Nel laboratorio pneumologico si svolgono prove di funzionalità respiratoria e test allergometrici.

Nel centro di reumatologia viene eseguita la densitometria ossea computerizzata (MOC - sistema DEXA).

Nel laboratorio di neurofisiologia si realizzano elettroencefalogrammi standard e dinamici, studi della velocità di conduzione sensitivo-motoria ed elettromiografie.

Oltre al laboratorio di analisi di Villa Montallegro, disponibile 24 ore su 24 per esami di chimica clinica, ematologia e microbiologia, è attivo un servizio di anatomia patologica per analisi cito-istologiche, allestibili anche nel corso degli interventi operatori (esami istologici estemporanei, direttamente nel laboratorio realizzato nel nuovo reparto chirurgico).

18

In ottemperanza alla Direttiva europea n. 604 del 5 giugno 2014, è stato completamente ristrutturato il laboratorio di cito-isto-patologia. Le nuove dotazioni (es. processatori a circuito chiuso) impediscono agli operatori la potenziale inalazione di formaldeide (agente chimico di forte tossicità). Vengono inoltre impiegati armadi climatizzati per lo stoccaggio delle sostanze tossiche e infiammabili, cappe a flussi laminari per la manipolazione in sicurezza dei preparati istologici e delle colorazioni, un microtomo per la sezione delle inclusioni in paraffina e la preparazione dei vetrini, oltre a un sistema informatizzato che permette la marcatura elettronica di blocchetti e vetrini.

Questi interventi strutturali si coniugano perfettamente con l'obiettivo primario di Montallegro: il benessere e

la cura della persona. Proprio in un'ottica di costante attenzione al Cliente e di miglioramento della qualità del servizio offerto, sono stati interamente rinnovati i complementi di arredo (frigo-bar, tendaggi, divani e poltrone) e la quadreria.

Montallegro, nell'impegno di contribuire alla valorizzazione del patrimonio storico e socio-culturale del territorio in cui opera, ha creato un percorso all'interno della propria struttura - una sorta di "grande libro" da sfogliare passeggiando - alla scoperta di tesori e tradizioni liguri. I piani di degenza sono stati così impreziositi da "scatti" genovesi con soggetti a tema: gli antichi Palazzi dei Rolli, le Botteghe storiche genovesi e le discipline sportive che caratterizzano la storia della Liguria.

La Direzione si è dedicata a un progetto di "aromaterapia" che prevede la diffusione di essenze gradevoli nei diversi ambienti della Casa di Cura, come per esempio il talco - adottato per i reparti di degenza perché evoca una sensazione di igiene e di purezza - e il the verde, più soft e meno aromatico, indicato per le aree d'attesa e gli uffici di accettazione e amministrazione.



IN AUTO

- da Ponente

(Francia, Ventimiglia, Savona, Aeroporto Cristoforo Colombo...):

Uscita A10 Genova Ovest → Sopraelevata → Corso Italia → Via Campanella → Via De Gaspari
→ Via Guerrazzi → Via Boselli → Piazza Leonardo Da Vinci → Via Monte Zovetto

- da Levante

(Toscana, La Spezia...):

Uscita A12 Genova Nervi → Corso Europa → Corso Gastaldi → Via Corridoni
→ Via Monte Zovetto

- da Nord

(Svizzera, Lombardia, Piemonte...):

Uscita A12 Genova Est → Via Canevari → Stazione Brignole → Via T. Invrea → Corso Gastaldi
→ Via Corridoni → Via Monte Zovetto



IN AEREO

Aeroporto di Genova, scalo di voli nazionali e internazionali.

Dista circa 10 chilometri da Villa Montallegro. Dall'aeroporto si può proseguire in taxi oppure in autobus con Volabus (fino alla stazione Brignole) → n° 43 (capolinea Brignole-viale Thaon di Revel).



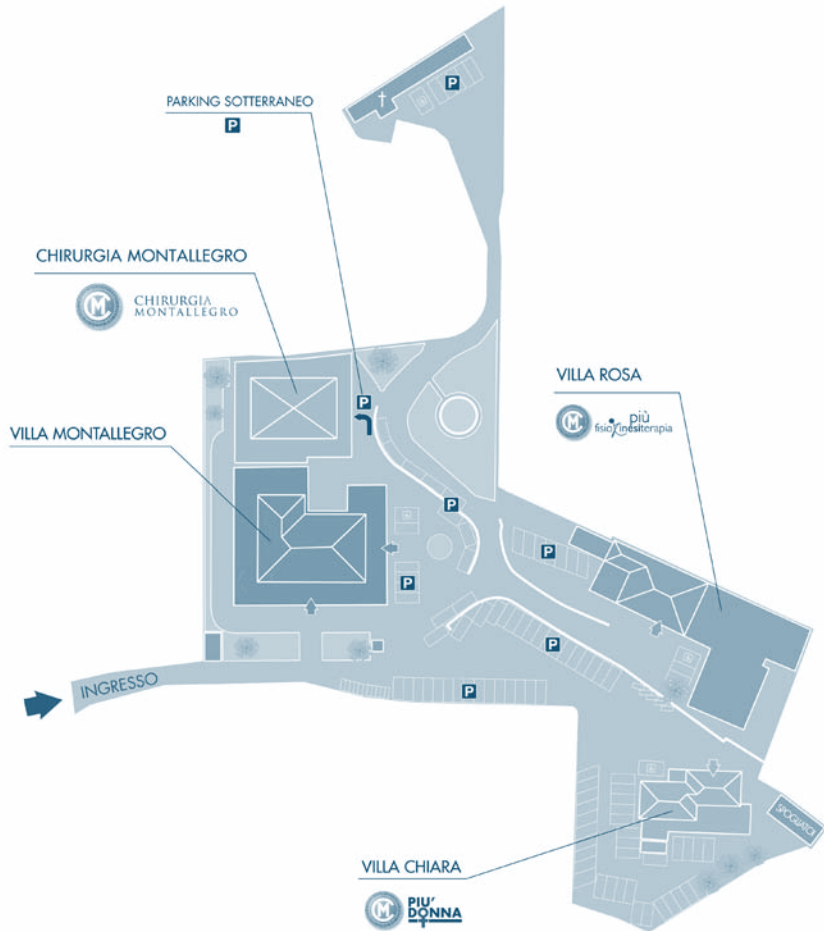
IN TRENO

La stazione ferroviaria più vicina a Villa Montallegro è la stazione Brignole dove fermano i treni "Intercity" e "TRV" (Treni Regionali Veloci). Di qui si può proseguire in taxi oppure in autobus con la linea n° 43, che si trova al capolinea a Brignole-viale Thaon di Revel.



IN AUTOBUS

Si arriva con la linea n° 43 (capolinea in viale Thaon di Revel, davanti alla stazione Brignole).



VILLA MONTALLEGRO



▣ informazioni - accettazione



▣ camere di degenza



▣ amministrazione



▣ direzione sanitaria



▣ medico di guardia



▣ radiologia - TAC



▣ cardiologia



▣ reumatologia - MOC



▣ studi medici



▣ bar - ristorante



▣ bancomat



▣ cappella



VILLA ROSA



▣ informazioni - accettazione



▣ studi medici



▣ fisioterapia



▣ sala riunioni



▣ farmacia - economato



▣ CED



VILLA CHIARA



▣ informazioni - accettazione



▣ studi medici



▣ uffici



▣ laboratori



CHIRURGIA MONTALLEGRO



▣ blocco operatorio



▣ terapia intensiva



▣ parcheggio sotterraneo



GLI ORARI*

centralino

sempre presidiato

informazioni/accettazione

da lunedì a venerdì dalle 7 alle 20.15

sabato dalle 7 alle 20

domenica dalle 8 alle 20

amministrazione

da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19

sabato dalle 8 alle 14

prenotazione visite ambulatoriali

servizio "call center" tel. 010 3531.283

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 19

apertura cancello

tutti i giorni dalle 6 alle 22.30

(si ricorda il senso unico di marcia dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 20, con ingresso dei veicoli da via Monte Zovetto 27 e uscita attraverso il cancello di via Montallegro 31 R cancello)

orario di visita ai degenti

tutti i giorni dalle 6.30 alle 22

servizio bar

tutti i giorni dalle 7 alle 21

servizio ristorante

tutti i giorni dalle 12.30 alle 13.45 e dalle 19.15 alle 20.30

Santa Messa (presso la Cappella interna)

domenica e giorni festivi alle 10.30

*orari suscettibili di possibili variazioni stagionali

LO STAFF*

Villa Montallegro può contare su un organico di oltre 120 dipendenti, fra cui

area sanitaria

3 medici specialisti in anestesia e rianimazione (responsabile e assistenti), 48 infermieri professionali (degenza, sala operatoria, terapia intensiva), 10 operatori socio sanitari, 2 ausiliari di sala operatoria, 3 tecnici di radiologia medica, 7 terapisti della riabilitazione, 2 biologhe servizio anatomia patologica, oltre a 30 collaboratori medici tra

cui 1 direttore sanitario, 2 vice direttori sanitari, 5 specialisti in servizio di guardia medica interna, 3 cardiologi, 12 radiologi, 2 anatomopatologi, 1 consulente per laboratorio analisi cliniche, 1 fisiatra e ancora 2 farmacisti, 1 tecnico di radiologia medica, 11 terapisti della riabilitazione.

area amministrativa e tecnica

40 persone nell'area amministrativa, 10 addetti all'area tecnica.

personale operante in "service" all'interno della struttura

oltre 30 persone impegnate in:

gestione risorse umane affidato a studio associato Lupi e Puppo

servizio informatico a cura di Gruppo FOS

ristorazione in appalto esterno

distribuzione pasti ai piani di degenza e sanificazione grazie a Fast Polish srl

lavanderia e guardaroba assicurati da Servizi Italia SpA

servizi di sicurezza garantiti da Meridiana Multiservice e Victoria Secnet srl

laboratorio analisi cliniche disponibile 24 ore su 24 - in collaborazione con Ente Ospedaliero Ospedali Galliera

*elenco aggiornato al dicembre 2015

L'ARTE DI DIVULGARE CULTURA E BENESSERE

Miglioramento continuo dei servizi offerti e rispetto degli alti livelli di eccellenza raggiunti sono per noi obiettivi costanti, garantiti quotidianamente grazie anche alla consapevolezza dell'importanza di una corretta e trasparente comunicazione con gli operatori del settore, i Professionisti e soprattutto i Pazienti.

27

Per questo, da oltre 15 anni, Montallegro investe su formazione e divulgazione scientifica. Oltre a collaborare con la Società Ligure di Chirurgia, a partire dal 2008 ha iniziato a organizzare propri eventi scientifici, rivolti sia ai Professionisti - per soddisfare le necessità formative del personale sanitario, come previsto dal Ministero della Salute - sia al grande pubblico, con diverse iniziative divulgative che nel corso degli anni hanno dato vita, in maniera strutturata, a un calendario annuale di eventi. Il 2014 è stato l'anno di “#piùgustoperlavita”, una serie di appuntamenti legati alla prevenzione grazie all'alimentazione, così come il 2013 ha visto il successo degli eventi “piùinforma”, un viaggio tra cinema, arte, sport e cultura della salute.

Lo sport rappresenta per Montallegro un simbolo di salute e benessere. Nel 2014 con l'avvio dell'attività di

divulgazione scientifica #piùgustoperlavita è stato promosso con successo il legame tra benessere, movimento e alimentazione. Nel 2015 - nell'ambito dello stesso progetto - Montallegro accompagna da vicino alcune Società sportive dilettantistiche genovesi, attivando un progetto scientifico-divulgativo per collaborare alla gestione degli atleti, con particolare riferimento al settore giovanile. I giovani atleti sono seguiti focalizzando l'attenzione clinica sugli ambiti motorio, cardiaco e nutrizionale, per assisterli in una crescita armonica ed equilibrata e nel miglioramento delle loro performance.

Da sempre vicina al mondo dello sport ligure e nazionale, Montallegro collabora anche con prestigiose società di calcio (Genoa, Sampdoria, Spezia) e di pallanuoto (Pro Recco) ed è sponsor delle più importanti manifestazioni sportive genovesi, fra cui l'Aon Open Challenger di tennis.

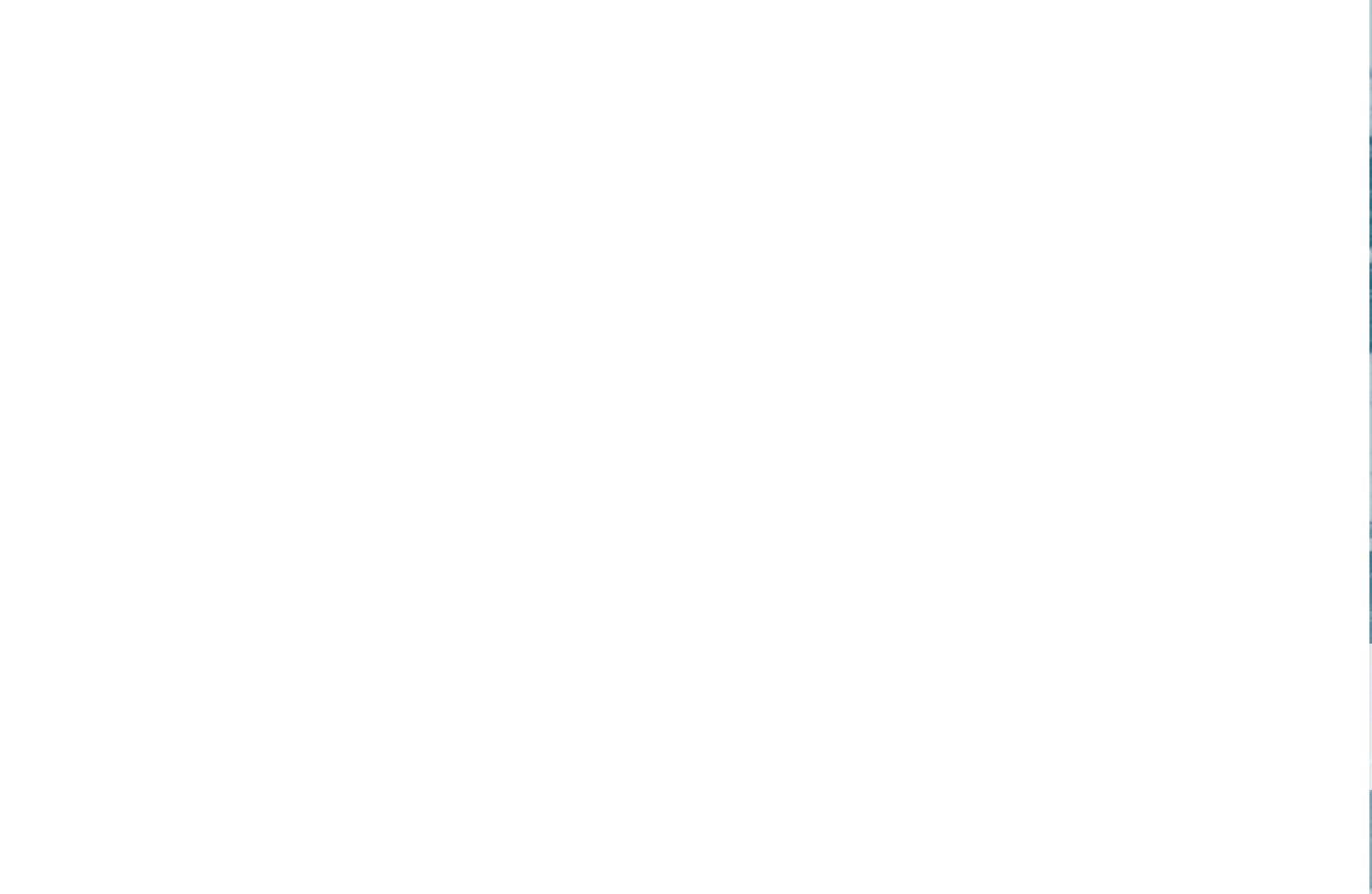
VILLA MONTALLEGRO, GENOVA, LIGURIA

Montallegro - profondamente legata al territorio in cui opera - riconosce e apprezza il patrimonio storico e culturale di Genova e della Liguria, promuovendo attività ed eventi per valorizzarne le peculiarità e consentire anche ai Genovesi di scoprire le meraviglie, spesso nascoste o comunque misconosciute, della propria città. Per dimostrare l'"amore" per Genova nasce il progetto iconografico realizzato nei piani di degenza di Villa Montallegro, con una serie di immagini rappresentative di Genova e della Liguria, dai palazzi dei Rolli, alle Botteghe storiche, ai "santuari laici" dell'attività sportiva raccontati dai campioni di ieri e di oggi. Un progetto che ha visto il suo naturale completamento nel volume "Genova, Liguria" realizzato da Montallegro e coordinato da Gian Marco Tormena. Si tratta di una raccolta di immagini su questi tre temi: le grandi dimore che le famiglie

aristocratiche genovesi hanno costruito per dimostrare forza e accrescere il proprio potere, i luoghi dove da svariati decenni continuano a convivere genio e fatica, gli sport a stretto contatto con la natura, soprattutto il mare, per interpretare il senso della ligusticità.

A completamento del progetto #piùgustoperlavita, nell'anno di Expo 2015, Villa Montallegro ha promosso la pubblicazione del volume "Liguria salute in cucina. Cinquemila metri di bellezza, gusto, tradizione", edito in collaborazione con Sagep e curato da Sergio Rossi (studioso delle tradizioni gastronomiche delle comunità liguri), Luca Spigno (medico, specialista in Scienza dell'alimentazione e coordinatore scientifico di #piùgustoperlavita) e Daniela Vettori (food blogger, responsabile della comunicazione per Slow Food La Spezia). Il volume racconta la cucina ligure inquadrata da diversi punti di vista: la storia e la tradizione locale, le ricette, il valore nutrizionale e i benefici per la salute di questa (peculiare) dieta mediterranea, povera ma gustosissima. Forte è il sostegno offerto a iniziative culturali: così nascono l'impegno rinnovato per il terzo anno nei confronti del Museo di arte contemporanea di Villa Croce e il patronage nei confronti del Museo dell'Accademia Ligustica di belle arti: Montallegro ospita in prestito (a rotazione) opere di queste due istituzioni museali, per informare e invogliare chi transita nella Struttura sulle novità in cartellone.

La ricerca continua dell'eccellenza per Villa Montallegro si esprime quindi anche attraverso la valorizzazione del territorio e della sua identità, con un ruolo di primo piano per la riscoperta del patrimonio artistico, culturale e storico della città di Genova.





I SERVIZI DALLA A ALLA Z

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Veda "Ricovero", "Convenzioni".

ACCETTAZIONE INFERMIERISTICA

Veda "Ricovero".

AMBULATORIO CHIRURGICO

In Villa Montallegro è attivo l'ambulatorio chirurgico destinato alle prestazioni chirurgiche in anestesia locale e alla diagnostica invasiva in ambito gastroenterologico (gastro e colonscopia), urologico (cistoscopia) e ginecologico (isteroscopia e colposcopia). Gli spazi destinati all'attività chirurgica ambulatoriale sono stati pensati per garantire confort, sicurezza e privacy al Paziente dal momento dell'accettazione al termine dell'osservazione postoperatoria.

AMBULATORIO INFERMIERISTICO

Villa Montallegro mette a disposizione dei propri Clienti un ambulatorio infermieristico, attivo 7 giorni su 7. Da lunedì a venerdì dalle ore 10 alle ore 12, sabato e domenica dalle ore 11 alle ore 12 è possibile usufruire di queste prestazioni: misurazione pressione arteriosa, misurazione glicemia capillare, somministrazione farmaci per via intramuscolare e con fleboclisi (su prescrizione medica), medicazione semplice ferite, ulcere e lesioni da decubito, sostituzione catetere vescicale, cura enterostomie e gastrostomie.

Per informazioni e prenotazioni: infermieri@montallegro.it

Call center tel. +39 010 3531.283, lunedì - venerdì dalle 8.30 alle 19.

ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Veda "Blocco operatorio".

ANIMALI

Non è consentito l'ingresso di cani o altri animali all'interno della Casa di Cura.

Le rammentiamo inoltre che è vietato dare da mangiare ai piccioni o ad altri volatili.

Per ulteriori chiarimenti veda "...da ricordare" (pagina 85).

AREE FUMATORI

Villa Montallegro è un luogo di ricovero e di cura.

Si rammenta ai Signori Ospiti (Pazienti e Visitatori) che è vietato fumare sia all'interno sia all'esterno della struttura.

Per i fumatori sono state allestite tre apposite aree situate sul retro degli edifici di Villa Montallegro, Villa Rosa e Villa Chiara: solo in queste zone, opportunamente segnalate, è consentito fumare.

AREE RELAX

È a disposizione dei nostri Clienti e dei Loro accompagnatori una "lounge" adiacente al locale bar/ristorante al piano terra di Villa Montallegro: uno spazio di attesa tranquillo e appartato dove leggere un libro, un quotidiano o guardare la TV.

In questi ambienti sono esposte opere provenienti (in prestito, a rotazione) dal Museo di arte contemporanea di Villa Croce e dal Museo dell'Accademia ligustica di Belle arti.

Sul terrazzo del IV piano (lato levante), è allestita un'area relax per trascorrere qualche ora all'aria aperta, in compagnia degli accompagnanti: la pavimentazione è realizzata in erba sintetica e - protette da una copertura da sole - sono sistemate poltrone e divani.

A ogni piano di degenza salotti di visita sono a disposizione di Pazienti e Ospiti.

ARIA CONDIZIONATA

Tutti gli ambienti della Casa di Cura sono dotati di impianto di aria condizionata. Se desidera modificare la temperatura all'interno della Sua camera, La preghiamo di rivolgersi al Personale di piano.

ASSICURAZIONI

Veda "Convenzioni".

34

ASSISTENZA INFERMIERISTICA PERSONALE

Su Sua richiesta la Casa di Cura potrà metterLe a disposizione un'assistenza infermieristica personale a pagamento, sotto la supervisione della Direzione sanitaria.

ASSISTENZA MEDICA

Veda "Medico curante", "Medico di Guardia", "Reperibilità".

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

L'attività ambulatoriale prevede l'erogazione di prestazioni di visita specialistica, di diagnostica strumentale (radiologica, cardiologica, ...), di riabilitazione e kinesiterapia, di chirurgia.

Le consulenze specialistiche vengono svolte negli studi professionali di Villa Montallegro, Villa Rosa e Villa Chiara, dal lunedì al sabato.

Le visite possono essere prenotate telefonando allo 010 3531.283, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.

Per ulteriori informazioni veda "Callcenter", "Intramoenia", "Poliambulatorio" e "Visite specialistiche ambulatoriali".

ATTIVITÀ DIAGNOSTICA

L'attività si sviluppa nei reparti interni di diagnostica per immagini, cardiologia, pneumologia, reumatologia e neurofisiologia ed è completata dai laboratori di analisi. Il reparto di diagnostica per immagini è attrezzato per lo svolgimento di esami di radiologia tradizionale e vascolare, mammografia, ecotomografia con color doppler e tomografia computerizzata. Quest'area è stata oggetto di importanti investimenti in tema di novità tecnologiche.

Nel novembre 2015 è stata installata la nuova REVOLUTION EVO CT, strumento al top di gamma di General Electric. Si tratta di una TC volumetrica a 128 strati che, in virtù delle soluzioni tecnologiche adottate, permette l'abbattimento della dose radiante fino all'82% di quella delle altre TC attualmente disponibili su Genova, con un miglioramento significativo per la sicurezza del Paziente, a fronte di un eccezionale potere di risoluzione pari a 0,28 mm e un'alta velocità di acquisizione delle immagini.

Una serie di pacchetti software specialistici consentono con questo strumento l'esecuzione di indagini particolari tra cui: TC colonscopia, con algoritmo automatico di rilevamento delle alterazioni della parete intestinale; Dentalscan per lo studio delle patologie odontoiatriche e la pianificazione dell'implantologia; applicativo per angio TC. Particolarmente innovativo è il software per TC cardiaca che permette la ricostruzione tridimensionale delle coronarie e l'analisi funzionale dell'attività cardiaca (CardIQ function Xpress), oltre a quantificare con precisione i

volumi del ventricolo sinistro e destro, la frazione di eiezione e la massa del miocardio. Il programma Smartscore offre la possibilità di valutare le eventuali calcificazioni delle arterie coronariche, grazie a una scansione volumetrica sincronizzata con la traccia ECG.

Queste sono solo alcune delle funzionalità della nuova apparecchiatura che diventa la strumentazione tecnologicamente più all'avanguardia sul territorio ligure - non solo in ambito privato, ma anche pubblico - e fra le più evolute in Italia.

Nell'ambito del recente rinnovamento del reparto di diagnostica segnaliamo - sempre grazie a un accordo commerciale con General Electric (che porterà all'acquisizione di un sistema per RMN) - anche la disponibilità del nuovo e aggiornato ecografo GE LOGIQ E9 XDCLEAR che dispone di svariate funzionalità, tra cui l'elastografia: un notevole valore aggiunto nella diagnosi delle patologie epatiche e delle lesioni muscolari. La struttura di cardiologia effettua indagini elettrocardiografiche di base, dinamiche (Holter ECG e pressorio) e sotto sforzo (cicloergometro), oltre a valutazioni ecocardiografiche.

Nel laboratorio pneumologico si svolgono prove di funzionalità respiratoria e test allergometrici.

Nel centro di reumatologia viene eseguita la densitometria ossea computerizzata (MOC - sistema DEXA).

Nel laboratorio di neurofisiologia si realizzano elettroencefalogrammi standard e dinamici, studi della velocità di conduzione sensitivo-motoria ed elettromiografie.

Oltre al laboratorio di analisi di Villa Montallegro, disponibile 24 ore su 24 per esami di chimica clinica, ematologia e microbiologia, è attivo un servizio di anatomia patologica per analisi cito-istologiche, allestibili anche nel corso degli interventi operatori (esami istologici estemporanei, direttamente nel laboratorio realizzato nel nuovo reparto chirurgico).

In ottemperanza alla Direttiva europea n. 604 del 5 giugno 2014, è stato completamente ristrutturato il laboratorio

di cito-isto-patologia. Le nuove dotazioni (es. processori a circuito chiuso) impediscono agli operatori la potenziale inalazione di formaldeide (agente chimico di forte tossicità). Vengono inoltre impiegati armadi climatizzati per lo stoccaggio delle sostanze tossiche e infiammabili, cappe a flussi laminari per la manipolazione in sicurezza dei preparati istologici e delle colorazioni, un microtomo per la sezione delle inclusioni in paraffina e la preparazione dei vetrini, oltre a un sistema informatizzato che permette la marcatura elettronica di blocchetti e vetrini.

AUTOAMBULANZA

È disponibile un servizio di autoambulanza per il trasporto dei Pazienti barellati.

Per informazioni potrà rivolgersi al Personale infermieristico di piano che provvederà a inoltrare la Sua richiesta.

BANCOMAT

Nell'atrio della Casa di Cura, in posizione riservata, è a disposizione uno sportello ATM (bancomat) di Banca Carige, attivo 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, ove è possibile prelevare contanti e svolgere alcune funzioni informative.

BAR

Il bar della Casa di Cura, che si trova al piano terra di Villa Montallegro, è aperto tutti i giorni dalle 7 alle 21. Per motivi igienici si raccomanda di non consumare alimenti e bevande fuori dal locale. Per ogni eventuale Sua esigenza si rivolga al Personale di piano per usufruire del servizio in camera.

Per ulteriori informazioni veda "Room service".

BIANCHERIA

La preghiamo di non stendere panni alle finestre e sui balconi. Se ne avesse necessità, nel bagno di ogni camera di degenza è disponibile il filo stenditoio.

Per ulteriori informazioni veda "...da ricordare" (pagina 85) e "Lavanderia".

BLOCCO OPERATORIO

Completato nel 2011, rappresenta il "fiore all'occhiello" di Montallegro. Concepito con elevati standard qualitativi che recepiscono le più recenti normative in materia di sicurezza in ambito chirurgico, dispone di tre sale operatorie completamente informatizzate, di dimensioni superiori ai 36 mq, requisito indispensabile per l'alta specialità. La climatizzazione è regolata da un sofisticato sistema di condizionamento che consente di variare il ricambio dei volumi d'aria all'interno della sala da 20 a 50 volte all'ora, con procedure digitalizzate di controllo che forniscono indicazioni in tempo reale sulla pressione barometrica e sulla temperatura della sala, sul flusso dell'aria e sulla quantità di particolato presente nell'ambiente. Queste tecnologie sono finalizzate alla sorveglianza e al mantenimento del massimo livello di sterilità, fondamentale per realizzare interventi complessi di chirurgia ortopedica protesica o di neurochirurgia.

Un sistema di videoripresa montato su braccio coassiale alla lampada scialitica (è la lampada a LED che illumina il campo operatorio attraverso un fascio luminoso uniforme e da più punti, per minimizzare la presenza di ombre) permette di acquisire registrazioni delle procedure chirurgiche, seguite in tempo reale dagli addetti ai lavori da qualsiasi pc della Struttura. L'impianto di supporto delle apparecchiature su pensili garantisce la massima libertà di movimento all'interno della sala operatoria, senza l'intralcio di cavi

a pavimento e l'ideale flessibilità di allestimento, con possibilità di rotazione del letto operatorio di 360 gradi. Ognuna delle sale operatorie è dotata di una colonna per videochirurgia con cui è possibile eseguire interventi in laparoscopia (oggi anche in 3D), toracosopia, videochirurgia urologica e ginecologica e prestazioni endoscopiche sull'apparato digerente e respiratorio, oltre a procedure di chirurgia artroscopica.

All'interno del blocco operatorio è stata realizzata **una sala di preanestesia e risveglio** in grado di accogliere quattro Pazienti: ogni postazione, con sistema multiparametrico per il monitoraggio dei parametri vitali, è presidiata da personale specializzato.

Nell'ambito del nuovo blocco operatorio è attiva **la sala di terapia intensiva e rianimazione post-chirurgica**, dotata di due posti letto per il monitoraggio post-operatorio dei Degenti sottoposti a interventi chirurgici complessi e per il loro trattamento in condizioni critiche. Questo reparto ospita ogni anno oltre 200 Pazienti.

Sia all'interno del blocco operatorio sia nella sala di terapia intensiva, viene dedicata **massima cura al controllo della sterilità**: dal gennaio 2002 in Montallegro opera il Comitato di controllo delle infezioni ospedaliere che ha elaborato una serie di procedure con l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di infezioni. Particolare attenzione viene riservata al monitoraggio biologico ambientale con valutazione del microclima dei reparti a bassa carica microbica. Anche le attività di sterilizzazione sono oggetto di costante controllo: ogni giorno vengono eseguiti test di qualità con un apparecchio elettronico di ultima generazione (ETS) che consente l'analisi oggettiva dei processi di sterilizzazione e l'archiviazione dei dati su supporto informatico. Ogni settimana, inoltre, vengono effettuate prove microbiologiche delle fasi di sterilizzazione. In ogni momento i Pazienti e i Medici curanti possono richiedere alla Direzione sanitaria di prendere visione delle relative procedure di Qualità e dei risultati dell'analisi ambientale.

CALL CENTER

Per richiedere informazioni e prenotare le visite e altre prestazioni ambulatoriali è disponibile un servizio “call center” al numero telefonico 010 3531.283, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.

Per ulteriori informazioni veda “Attività ambulatoriale”, “Intramoenia”, “Poliambulatorio” e “Visite specialistiche ambulatoriali”.

CARDIOLOGIA

La struttura di cardiologia effettua indagini elettrocardiografiche di base, dinamiche (Holter ECG e pressorio) e sotto sforzo (cicloergometro), oltre a valutazioni ecocardiografiche.

Per ulteriori informazioni veda “Attività diagnostica”.

CARTA DEI SERVIZI

Al momento dell'accettazione Le verrà consegnata questa pubblicazione.

La “carta dei servizi” è uno strumento di presentazione che descrive la struttura, l'attività, i servizi offerti e i programmi che la Casa di Cura si impegna a svolgere e pubblicizzare. La “carta dei servizi” informa i Clienti e ne garantisce i diritti, ed è redatta secondo le disposizioni del Dpcm 19 maggio 1995 - “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”.

Per ulteriori informazioni veda “Certificazione di Qualità” e “Customer's Satisfaction”.

CARTE DI CREDITO

Il pagamento delle prestazioni della Casa di Cura può essere effettuato utilizzando le carte di credito American

Express, Carta SI, Diners, Maestro, Mastercard, Visa, Visa Electron.

Per ulteriori informazioni veda "Modalità di pagamento".

CARTELLA CLINICA

Per ottenere il duplicato della cartella clinica o la copia degli esami diagnostici è necessario rivolgersi all'ufficio Accettazione; in entrambi i casi è richiesta la compilazione di un apposito modulo. Le copie conformi di cartelle cliniche e di esami diagnostici potranno essere ritirate da Lei personalmente o da persone da Lei incaricate - munite di delega scritta e documento d'identità del delegante - presso l'ufficio Accettazione oppure spedite via posta, a partire dal settimo giorno dalla dimissione.

Le ricordiamo che la consegna del duplicato della cartella clinica è gratuita se la richiesta avviene entro un anno dalla data della dimissione.

CASSETTE DI SICUREZZA

La Casa di Cura mette a disposizione gratuitamente un servizio di custodia valori, presso l'ufficio Accettazione Clienti. Il deposito e il ritiro dei valori e preziosi è disponibile tutti i giorni della settimana dalle 7 alle 21 e, in caso di necessità, gli addetti possono provvedere al ritiro o alla consegna direttamente presso la Sua camera. La Direzione raccomanda l'utilizzo di questo servizio specificando che, in caso di mancato utilizzo, la Casa di Cura non risponderà dell'eventuale scomparsa di oggetti di valore o preziosi non depositati.

CELLULARE

La preghiamo di limitare l'uso del telefono cellulare all'interno della Casa di Cura.

Per ulteriori informazioni veda "...da ricordare" (pagina 85).

CENA

La cena Le sarà servita in camera tra le 19 e le 20. Le sarà richiesta l'ordinazione entro le 17. Se desidera, con l'assenso del Suo Medico curante, potrà recarsi al ristorante che è aperto dalle 19.15 alle 20.30.

Per ulteriori informazioni veda "Servizio pasti".

CENTRALINO TELEFONICO

Per contattare l'operatore telefonico digiti il tasto 9 dell'apparecchio della Sua camera.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il sistema di gestione della Qualità di Villa Montallegro è conforme alla norma UNI EN 15224:2013, specifica per i servizi in sanità, con requisiti basati sulla UNI EN ISO 9001:2008.

Villa Montallegro è stata una delle prime strutture certificate in Italia in ambito sanitario (gennaio 2002 DNV- Det Norske Veritas).

Dall'aprile 2006 l'Ente certificatore è RINA Spa che a tutt'oggi gestisce la conformità a entrambe le norme e quindi ai 2 certificati.

Villa Montallegro s’impegna quotidianamente a mantenere gli standard qualitativi adottati, intraprendendo eventuali necessarie azioni correttive alla ricerca dell’eccellenza che trova nella certificazione del sistema Qualità un modo per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di Qualità raggiunti.

CHECK-OUT

Veda “Dimissione”.

CHIAMATA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

La Sua camera di degenza è dotata di un moderno impianto di chiamata del Personale che Le consente di comunicare in “viva voce” con l’Infermiera di piano. Per attivare la comunicazione preme il tasto rosso luminoso della pulsantiera mobile situata a fianco del letto. Due interruttori d’allarme azionabili con cordicella si trovano anche all’interno del bagno della Sua camera.

43

CHIAVI

Per motivi di sicurezza non è possibile consegnarLe le chiavi della Sua camera di degenza.

CIRCOLAZIONE VEICOLI

Veda “Parcheggio”.

CITOISTOPATOLOGIA

Il servizio di citoistopatologia esegue ogni tipologia di analisi cito-istologiche; dal marzo 2012 si è arricchito del nuovo laboratorio interno alla sala operatoria che permette l'esecuzione in tempo reale di tutti gli esami istologici estemporanei.

Per ulteriori informazioni veda "Attività diagnostica".

CODICE ETICO E MOG (MODELLO ORGANIZZATIVO GESTIONALE)

Nel gennaio 2014 Villa Montallegro ha adottato il nuovo Codice etico aziendale al cui rispetto sono tenuti la Direzione e il personale della Struttura, ma anche i Medici frequentatori. Si tratta del primo elemento di un "corpus" giuridico più complesso che comprende l'intero sistema Qualità e ha portato l'Azienda all'adozione di un modello organizzativo in linea con i dettami della cosiddetta "231" (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 - D.Lgs. 231/01).

La norma dispone che le Aziende e gli Enti possano essere chiamati a rispondere in sede penale per alcuni reati commessi nel proprio interesse o vantaggio da amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori, etc.

La responsabilità diretta delle Aziende si aggiunge, senza sostituirsi, a quella (da sempre esistita) delle persone fisiche che hanno materialmente commesso l'eventuale reato.

Questo lungo e complesso lavoro di predisposizione del c.d. MOG (Modello Organizzativo Gestionale, il sistema che l'Impresa definisce e adotta per assicurare comportamenti responsabili e rispettosi delle norme attinenti alla responsabilità di impresa) è giunto al termine ed è stato approvato con delibere il 28.11.2014 e il 11.5.2015 (nomina

dell'Organismo di Vigilanza) del Consiglio di amministrazione della Casa di Cura, così da assicurarne l'attuazione nel corso del 2015.

COIFFEUR ED ESTETISTA

Per i Clienti della Casa di Cura è attivo un servizio di "coiffeur" maschile e femminile e di estetista. Per usufruirne consulti e compili il modulo "YPSILON" - a Lei consegnato al momento dell'accettazione - e lo consegna al personale infermieristico di piano.
Per ulteriori informazioni veda "Servizi speciali".

COLONSCOPIA VIRTUALE

Veda "Diagnostica per immagini".

CONSENSO INFORMATO

È uno dei diritti fondamentali del Paziente. Il "consenso" costituisce un'autorizzazione, giuridicamente rilevante, con la quale il Paziente conferisce al Medico il potere di agire sul proprio corpo a fini diagnostici e terapeutici. Esso costituisce dunque un indispensabile presupposto di tutti quegli atti che comportino un contatto del Medico con l'integrità psico-fisica del Paziente. L'informazione che il Medico fornisce al Paziente deve essere completa ed esaustiva, in modo da consentire a quest'ultimo di esercitare liberamente il diritto di scelta di sottoporsi o meno al trattamento diagnostico e terapeutico, così come previsto dalla Costituzione italiana.
Per ulteriori informazioni veda i moduli in appendice (pag. 94 e successive).

CONVENZIONI

Nel caso Lei disponga di una polizza assicurativa sanitaria o aderisca a uno dei fondi assistenziali per categoria professionale convenzionati con la Casa di Cura (e che prevedano la copertura diretta delle prestazioni), per ottenere l'indennizzo tramite pagamento diretto, Le ricordiamo che l'Assicurato deve innanzitutto contattare personalmente la Centrale operativa ai recapiti (telefono, fax, e-mail) indicati nell'informativa contrattuale e riportati nel sito internet della Società. Il contatto deve avvenire di norma entro 5 giorni lavorativi prima della data prevista per la prestazione/ricovero. La Centrale operativa è normalmente a disposizione anche per intervenire, ove possibile, in situazioni di urgenza. L'Assicurato deve comunicare gli estremi della polizza, la Struttura sanitaria convenzionata prescelta, l'Équipe medica della quale intende avvalersi (per consentire alla Centrale operativa di verificare l'esistenza o meno di un convenzionamento con il primo operatore o con il medico titolare del ricovero) e i recapiti telefonici per essere successivamente ricontattato.

Successivamente al primo contatto - e comunque di solito entro 5 giorni lavorativi prima del ricovero - l'Assicurato deve trasmettere (anche via fax o e-mail) alla Centrale operativa la certificazione medica attestante la diagnosi e la tipologia di prestazione sanitaria richiesta. L'invio può essere effettuato anche per il tramite della Casa di Cura; inoltre, se richiesto dalla Società assicuratrice, l'Assicurato dovrà fornire le informazioni relative al quadro sanitario complessivo (anamnesi patologica remota e anamnesi patologica prossima), facendo compilare al Medico richiedente la prestazione l'apposito modulo predisposto dalla Società.

L'Assicurato, o il Medico titolare del ricovero, potrà anche essere contattato da un Medico della Centrale operativa per l'acquisizione di ulteriori informazioni o documentazione che si rendessero necessarie.

Dopo aver verificato l'operatività della copertura assicurativa, la Centrale operativa conferma all'Assicurato l'attivazione del servizio di pagamento diretto dell'indennizzo in tempo utile per l'intervento, evidenziando contestualmente eventuali delimitazioni di garanzia previste dalla polizza, quali franchigie, scoperti, limiti di indennizzo o massimali. La Centrale operativa - abitualmente entro 2 giorni prima della prestazione - invia il modello di autorizzazione alla Struttura sanitaria prescelta dall'Assicurato. Nel documento sono specificate le voci di spesa direttamente liquidabili dall'Impresa assicuratrice e quelle non indennizzabili.

Nel caso in cui la Centrale operativa neghi l'autorizzazione all'attivazione del pagamento diretto dell'indennizzo, ne dà comunicazione all'Assicurato, illustrandone i motivi. Analoga comunicazione è inviata alla Struttura sanitaria. L'Assicurato, in tal caso, può comunque decidere di sostenere le spese e successivamente inviare la certificazione delle stesse all'Impresa assicuratrice, unitamente alla relativa documentazione medica, per richiederne il rimborso. L'Impresa assicuratrice provvederà a una propria valutazione del caso e corrisponderà l'indennizzo secondo le condizioni stabilite nel contratto.

In ogni caso Le suggeriamo di presentare la Sua "card" con indicazione del numero di polizza o di posizione, per le pratiche amministrative.

Quanto sopra salvo la Sua polizza preveda una diversa procedura di attivazione preventiva.

La Casa di Cura opera in regime di convenzione diretta e indiretta con i principali Enti assistenziali di categoria, Compagnie assicurative e Società di servizi assicurativi.

Per visionare l'elenco aggiornato La invitiamo a rivolgersi al nostro ufficio Amministrazione o a consultare la pagina del nostro sito internet www.montallegro.it/convenzioni.

CORRISPONDENZA

L'ufficio Accettazione provvederà a recapitarLe direttamente la corrispondenza a Lei indirizzata o a inviare la Sua posta in uscita.

Per ulteriori informazioni veda "Servizi telefonici e postali".

CUFFIE AUDIO

Sono disponibili cuffie "cordless" per l'ascolto della televisione, che possono essere richieste al Personale di piano.

CUSTOMER'S CARE

Durante il Suo periodo di degenza verrà contattato dalla Coordinatrice infermieristica e dalla Responsabile della Customer Care che verificheranno, ognuna per le proprie competenze, la qualità dei servizi a Lei offerti e saranno a Sua disposizione per eventuali segnalazioni.

La preghiamo di evidenziare qualunque Sua esigenza per consentirci tempestivamente di verificare e migliorare le nostre procedure per accrescere la qualità delle nostre prestazioni,

Le rammentiamo che è a Sua disposizione il "Questionario di qualità del servizio", che potrà richiedere al nostro Personale di piano, qualora desiderasse esprimere per iscritto la Sua opinione sul nostro operato.

Le verrà altresì richiesto - attraverso un modulo da compilare e consegnare all'ufficio Accettazione al momento della dimissione - di poter essere contattato per una breve intervista telefonica relativa alle fasi conclusive del Suo ricovero (rapporti con uffici Accettazione e Amministrazione).

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

Per ulteriori informazioni veda “Certificazione di qualità”, “Carta dei servizi”, “Questionario di qualità del servizio” e “Servizi speciali”.

DEPOSITO

Al momento del ricovero, per i Pazienti privi di copertura assicurativa/assistenziale (convenzione diretta) è necessario il versamento di un deposito. Durante la degenza potranno essere richiesti ulteriori acconti in relazione a quanto risultante dall'aggiornamento del conto del Cliente.

Per ulteriori informazioni veda “Modalità di pagamento”.

DEXA (DENSITOMETRIA COMPUTERIZZATA A RAGGI X) (MOC)

Veda “Reumatologia”.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Per ulteriori informazioni veda “Attività diagnostica”.

DIMISSIONE

La preghiamo di lasciare libera la stanza di degenza entro le 11 del giorno di dimissione (dopo tale ora verrà addebitata un'ulteriore giornata di degenza). Per questo motivo La invitiamo a comunicare all'ufficio Amministrazione (direttamente o tramite l'Infermiera professionale capo piano) il momento della dimissione concordato con il Suo Medico curante.

DIREZIONE SANITARIA

La Direzione sanitaria è a Sua disposizione per qualunque necessità di carattere sanitario. Per contattare il Direttore sanitario o un responsabile di turno può rivolgersi alla Capo reparto del piano di degenza. Compito della Direzione sanitaria è regolamentare l'attività dei liberi Professionisti, verificare regolarità ed efficienza dell'assistenza ai Pazienti, mantenere i rapporti con i Degenti e loro familiari, vigilare sul funzionamento delle dotazioni tecnico-sanitarie della Struttura, concedere il nulla osta preventivo al ricovero dei Pazienti.

Nell'ambito della Direzione sanitaria è presente un "Comitato per la lotta contro le infezioni ospedaliere" (C.I.O.), organismo operativo di sorveglianza e controllo delle procedure mirate alla riduzione del rischio di infezioni.

ELENCHI TELEFONICI

Presso l'ufficio Accettazione sono disponibili gli elenchi telefonici delle province italiane.

Per ulteriori informazioni veda "Servizi telefonici e postali".

E-MAIL (POSTA ELETTRONICA)

Il servizio di invio e-mail è a Sua disposizione presso l'ufficio Accettazione durante gli orari di apertura (veda "Orari"). Se desidera ricevere messaggi di posta elettronica può utilizzare l'indirizzo "clienti@montallegro.it", specificando il Suo nominativo.

Per ulteriori informazioni veda "Servizi telefonici e postali".

EMERGENZA INCENDIO

In caso di pericolo, non usi gli ascensori e raggiunga l'uscita di emergenza più vicina (seguendo le segnalazioni

che troverà nei corridoi). Il Personale della struttura è addestrato a intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti. La preghiamo di leggere con attenzione le istruzioni che troverà all'interno della Sua camera unitamente alla planimetria con l'indicazione delle più vicine uscite di emergenza. Tutti i locali sono forniti di sensori di fumo collegati a un impianto generale di rilevazione incendi.

Per ulteriori informazioni veda "Piano antincendio".

ESAMI DIAGNOSTICI

Se durante la degenza dovesse eseguire degli esami, sarà preventivamente informato. Nei Suoi spostamenti verrà accompagnato da una persona incaricata.

Per ulteriori informazioni veda "Attività diagnostica".

51

ESTRATTI CONTO

Per degenze di durata superiore a 3 giorni, in assenza di copertura assicurativa diretta, riceverà periodicamente estratti conto parziali che vorrà regolare presso l'ufficio Amministrazione.

Per ulteriori informazioni veda "Modalità di pagamento".

FASCICOLI INFORMATIVI

La comunicazione con i nostri Clienti inizia da una chiara e corretta attività divulgativa che ha l'obiettivo di offrire al Paziente notizie utili per prevenire, affrontare e curare la malattia.

In quest'ottica sono nate, in collaborazione con i Professionisti che frequentano la Casa di Cura, le collane edi-

toriali “piùinforma”, “per saperne di più”, “Luciano Giuliani” e “tecniche”: una serie di fascicoli informativi rivolti ai Pazienti, che trattano argomenti di interesse per il pubblico, relativi a patologie, esami diagnostici e procedure chirurgiche frequenti.

“**piùinforma**”: una guida alla prevenzione delle malattie dei tempi moderni. Nell’ultimo secolo l’aspettativa di vita media della popolazione italiana ha fatto un balzo avanti di oltre 20 anni e questo ha comportato un aumento delle patologie croniche, dovute all’usura del corpo e alle abitudini di vita e alimentari tipiche del benessere e del mondo occidentale. “piùinforma” vuole offrire ai nostri Pazienti un aiuto nella prevenzione, nella diagnosi e nella terapia delle malattie croniche che non ci consentono di sentirci “in forma”.

“**per saperne di più**”: le neoplasie, insieme alle patologie cardiovascolari, sono oggi le malattie più gravi nel mondo occidentale. “per saperne di più” affronta questo delicato argomento allo scopo di fornire ai nostri Pazienti, con l’aiuto dei nostri Professionisti, un’informazione chiara e semplice sulle neoplasie più comuni perché è anche con la conoscenza che si vince la battaglia contro la malattia.

“**Luciano Giuliani**”: dedicata al grande Urologo scomparso nel 1994, maestro degli Urologi genovesi, la collana tratta di temi legati alla chirurgia urologica: calcolosi renale, malattie della prostata e della vescica sono estremamente diffuse, richiedono una accurata valutazione specialistica in quanto possono essere affrontate con diverse soluzioni terapeutiche.

“**tecniche**”: parola che deriva dal greco τέχνη (téchne) e letteralmente significa “arte”, intesa come capacità di “saper fare” o “saper operare”; rappresenta l’insieme delle norme da seguire in un’attività intellettuale o manuale. Questa definizione si adatta perfettamente alle “tecniche” diagnostiche e terapeutiche che prevedono una pianificazione precisa degli obiettivi (l’inquadramento diagnostico e la successiva terapia del malato) e la scelta dei mezzi più opportuni (le procedure, le attrezzature e lo strumentario chirurgico) per raggiungerli. La collana ha lo scopo di divulgare i materiali e i metodi utilizzati oggi “nell’arte medica” per realizzare il fine ultimo di tutti i nostri sforzi: diagnosticare e curare.

Le pubblicazioni sono disponibili in cartaceo presso le postazioni di reception in Villa Montallegro e sono scaricabili in formato pdf all’indirizzo web www.montallegro.it/pubblicazioni.

Fascicoli pubblicati

Collana “piùinforma”:

- L’ipertrofia prostatica benigna. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla. (Carlo Introini)
- Il russamento. Cosa è e come possiamo curarlo. (Franco Ameli)
- La cataratta. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla. (Riccardo Berti Riboli)
- Le allergie respiratorie. Cosa sono, quali sono i sintomi e come possiamo curarle. (Giorgio Ciprandi e Giovanni Arturo Rossi)
- L’ernia inguinale. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla. (Ezio Gianetta, in collaborazione con Cesare Stabilini)
- L’incontinenza urinaria maschile. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla. (Alchiede Simonato)

- La stipsi. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla. (Gianluigi Pesce, Paolo Massa e Francesca Mandolfino)
- Le cefalee. Cosa sono, quali sono i sintomi e come possiamo curarle. (Fabio Bandini)
- L'ematuria (urine rosse). Cosa è e come possiamo gestirla. (Alchiede Simonato)
- La rizoartrosi. Cosa è, come si riconosce e come possiamo curarla. (Mario Igor Rossello)
- La sindrome del tunnel carpale. Cosa è, come si riconosce e come possiamo curarla. (Mario Igor Rossello)
- L'osteoporosi. Cosa è, quali sono i sintomi e come è possibile prevenirla e curarla. (Gerolamo Bianchi)

Collana "per saperne di più"

- Tumore della prostata: una risposta alle domande più frequenti del Paziente. (Alchiede Simonato)
- Tumore del colon-retto: una risposta alle domande più frequenti del Paziente. (Valter Ferrando, Emanuele Romairone, Edoardo Rimini e Stefano Scabini)
- Tumore della mammella: una risposta alle domande più frequenti della Paziente. (Giuseppe Canavese)

Collana "Luciano Giuliani"

- Trattamento "su misura" dei tumori della vescica. (Paolo Puppo)
- Il trattamento endoscopico dei calcoli di rene, uretere e vescica. (Francesco Germinale)
- Diagnosi e cura delle patologie della prostata. (Paolo Puppo)

Collana "tecniche"

- Laparoscopia. Cosa è e quali sono le indicazioni. (Marco Filauro)

- Laparoscopia in ginecologia. Cosa è e quali sono le indicazioni. (Paolo Cristoforoni)
- Laparoscopia in urologia. Cosa è e quali sono le indicazioni. (Carlo Introini)
- Prevenzione e terapia della disfunzione erettile (DE) dell' "aging male" con onde d'urto lineari a bassa intensità. (Antonio Casarico e Paolo Puppo)
- La TC a bassa dose nella diagnosi del tumore polmonare. (Daria Schettini)
- La TC coronarica e il calcium scoring, indicazioni, vantaggi e limiti. (Marco Falchi)
- TC a bassa dose: riduzione del rischio biologico a parità di accuratezza diagnostica. (Marco Falchi)
- Colonscopia virtuale con TC, alternativa meno invasiva alla colonscopia. (Marco Falchi)
- Spirometria globale, indagine per la valutazione della funzionalità respiratoria. (Carlo Mereu)

55

FAX

Per informazioni veda "Servizi telefonici e postali".

FARMACISTA RESPONSABILE

Per informazioni veda "Servizio farmaceutico dedicato ai Pazienti".

FIORI

Il profumo intenso dei fiori potrebbe provocare nausea e mal di testa: Le consigliamo pertanto di non mantenerli a lungo all'interno della Sua stanza. Troverà comunque un vaso nell'armadio: in caso di ulteriore necessità, La preghiamo di rivolgersi alla Capo reparto del piano di degenza.

FISIATRIA/FISIOKINESITERAPIA

Veda "PiùKinesi".

FOTOCOPIE

Il servizio di fotocopiatura di documenti clinici e amministrativi relativi al ricovero è a Sua disposizione presso l'ufficio Accettazione durante gli orari di apertura.

Per ulteriori informazioni veda "Orari".

FUMO

Le disposizioni di legge (Legge 584/75 e successive integrazioni) prevedono che in tutti i luoghi pubblici, e in particolare in Ospedali e Case di Cura, sia assolutamente vietato fumare. Per questo motivo, oltre che per tutelare la salute dei Pazienti ricoverati, viene richiesta la collaborazione di tutti: Medici, Dipendenti e Visitatori. Pertanto, al momento dell'accettazione Le sarà richiesto di sottoscrivere un modulo con cui si impegnerà a rispettare le disposizioni della Direzione sanitaria riguardo al divieto del fumo.

Sono state allestite per i fumatori tre apposite aree situate sul retro degli edifici di Villa Montallegro, Villa Rosa e Villa Chiara: solo in queste zone, opportunamente segnalate, è consentito fumare.

Per ulteriori informazioni veda "Aree fumatori" e "...da ricordare" (pagina 85).

GAS MEDICALI

La Sua camera è dotata di terminali dell'impianto centralizzato per la distribuzione di ossigeno medicale e del sistema di aspirazione centralizzato (vacuum) (uso riservato del Personale medico e infermieristico).

GIORNALI

La Casa di Cura offre un servizio di consegna in camera de “Il Secolo XIX” (complimentary copy). Su richiesta potrà ricevere, a pagamento, altri quotidiani e/o riviste compilando l'apposito modulo ricevuto al momento dell'accettazione e restituendolo al Personale ausiliario di piano entro la sera precedente.
Per ulteriori informazioni veda “Servizi speciali”.

HOME CARE

Nel completare l'offerta ai nostri Clienti, ci stiamo preparando per garantire loro servizi sanitari a domicilio. Già oggi il centro piùKinesi offre la possibilità ai Pazienti Montallegro di usufruire di trattamenti fisioterapici e riabilitativi presso la propria abitazione. La soluzione adottata incontra un alto gradimento e ci spinge a estendere questa modalità di erogazione ad altre attività di Villa Montallegro. Fra queste saranno ricompresi certamente i servizi offerti presso l'“ambulatorio infermieristico”. Sulla base delle esigenze espresse dalla Clientela, sono in programma a domicilio: assistenza infermieristica plurispecialistica, servizio di guardia medica e visite specialistiche, esami diagnostici e altro.

IDROKINESITERAPIA

Veda “PiùKinesi”.

ILLUMINAZIONE

Per garantire un maggiore comfort, la Sua stanza, oltre al corpo illuminante centrale e la luce di lettura, dispone di

ulteriori punti luce sia diretta sia indiretta nel trave testaleto. Per Sua comodità, durante la notte potrà richiedere l'accensione della luce notturna.

Con attenzione al risparmio energetico, i corpi illuminanti degli spazi di degenza e delle aree comuni interne ed esterne sono stati rinnovati con elementi a tecnologia LED.

IMPIANTO DI DIFFUSIONE SONORA

La Sua stanza è dotata di impianto di diffusione sonora centralizzato.

IMPIANTO ELETTRICO

Per la Sua incolumità tutte le utenze elettriche della camera e del bagno (punti luce e prese) sono protette da un interruttore salvavita ad alta sensibilità. Ogni presa elettrica è dotata del polo di messa a terra.

INFORMAZIONI (A CHI RIVOLGERSI)

Per qualunque esigenza potrà rivolgersi:

all'Infermiera professionale capo piano che coordina l'attività infermieristica, presente in reparto dalle ore 7 alle 14; alla postazione infermieristica, sempre presidiata; all'ufficio Accettazione.

Come riconoscere il Personale della Casa di Cura Villa Montallegro

Medico: camice bianco.

Coordinatrice infermieristica: casacca e pantalone rosso.

Infermiera professionale Capo reparto del piano di degenza: casacca bianca con bordo blu; velo con fascia blu.
Infermiere/a professionale: casacca bianca con bordo blu (Infermiera con velo con 3 righe blu) .
Infermiere/a di sala operatoria: casacca e pantalone blu.
Infermiere/a di terapia intensiva: casacca e pantalone rosso.
Operatore socio sanitario (OSS): casacca bianca con bordo blu e velo.
Cameriera di piano: camice a righe azzurre, grembiule bianco e cuffia bianca.
Ausiliaria addetta al servizio di pulizie: casacca azzurra e pantalone bianco.
Fisioterapista: casacca e pantalone azzurro
Tecnico di radiologia: casacca e pantalone verde
Barelliere di radiologia: polo bianca e pantalone verde.
Personale amministrativo: giacca grigia, gonna grigia e camicia a righe bordeaux (estivo: giacca blu, camicia azzurra e gonna blu).
Cameriera bar ristorante: casacca blu e grembiule bianco.

INTERNET WIFI

Nell'area bar-ristorante e nei reparti di degenza è disponibile la copertura internet WiFi. Al primo e al secondo piano di Villa Montallegro è attiva una postazione, internet point, situata nel salottino di attesa (lato ovest). L'utente s'impegna a utilizzare il servizio nel rispetto della normativa in materia.
Per eventuali informazioni e utilizzo del servizio si prega di fare riferimento all'ufficio Accettazione.

INTERVENTO CHIRURGICO

Prima di un intervento chirurgico è necessario esercitare il diritto/dovere del consenso informato, ricevendo un'informazione completa ed esaustiva direttamente dallo staff medico e autorizzando il trattamento sanitario.

È inoltre indispensabile:

- osservare digiuno assoluto (inclusa acqua) dalla mezzanotte del giorno precedente l'intervento;
- eseguire una doccia con sapone antisettico (che può essere richiesta al Personale infermieristico);
- indossare l'apposito camice in dotazione;
- eliminare lo smalto dalle unghie;
- rimuovere eventuali protesi dentali mobili;
- affidare anelli o altri monili ai propri familiari.

60

Per ulteriori informazioni veda "Blocco operatorio" e "Consenso informato".

INTRAMOENIA

Veda "Medico curante".

"LA GIORNATA IN VILLA MONTALLEGRO"

Al momento dell'accettazione riceverà un folder che illustra lo svolgimento di una giornata tipo durante il ricovero nei nostri reparti di degenza.

Per ulteriori informazioni La invitiamo a rivolgersi all'Infermiera Capo piano (o a chi la sostituisce per la turnazione).

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

Il Laboratorio di analisi della Casa di Cura, disponibile 24 ore su 24, è in grado di eseguire esami di chimica clinica, ematologia e microbiologia.

Per ulteriori informazioni veda "Attività diagnostica" e "Citoistopatologia".

LAMENTELE

Eventuali lamentele possono essere indirizzate alla Responsabile Customer's Satisfaction o alla Direzione sanitaria che sono impegnati a intervenire per risolvere il problema prima ancora che trovi applicazione quanto previsto dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Conciliazione obbligatoria).

Veda "Segnalazioni e Reclami".

LAVANDERIA

Nel caso desideri far lavare i propri indumenti, La preghiamo di compilare il relativo modulo ricevuto al momento dell'accettazione e di consegnarlo al Personale ausiliario di piano - unitamente alla biancheria - in un apposito sacchetto. Per questo servizio la Casa di Cura si avvale di una società esterna.

Per ulteriori informazioni veda "Biancheria" e "...da ricordare" (pagina 85).

LINEA ESTERNA

Il Suo apparecchio telefonico è abilitato per qualunque tipo di chiamata sia in entrata sia in uscita. Le istruzioni per l'uso del Suo telefono sono dettagliate nella scheda che troverà nel cassetto del comodino della Sua camera.

Per le chiamate urbane, nazionali e internazionali digitare il tasto 0 seguito dal numero da Lei desiderato.
Per ulteriori informazioni veda "Servizi telefonici e postali".

LISTINO PREZZI

È a disposizione, presso l'ufficio Amministrazione Clienti, uno spazio riservato ai Clienti per consultare - mediante un personal computer utilizzabile sia direttamente sia tramite Personale addetto della Casa di Cura - il listino prezzi in vigore al momento del ricovero, ove sono riportate le prestazioni erogate e i prodotti forniti dalla Casa di Cura. Oltre al servizio di consultazione, è possibile ottenere un preventivo scritto di spesa da parte dell'ufficio Amministrazione Clienti.

62

La Direzione della Casa di Cura ha affinato la procedura di redazione dei preventivi personalizzati di spesa, creando all'interno del sito aziendale una pagina per la richiesta di un preventivo di spesa secondo uno schema strutturato.

Il Cliente che esegue il ricovero senza avvalersi della facoltà di cui sopra, riconosce implicitamente l'efficacia del listino prezzi della Casa di Cura vigente al momento del ricovero stesso e accetta pertanto il Suo obbligo di corrispondere alla Casa di Cura quanto dovuto, in base all'applicazione di detto listino prezzi, rimossa ogni eccezione.

Per ulteriori informazioni veda "Preventivi".

LUCE DI EMERGENZA

In caso di black-out, si accendono automaticamente le luci di emergenza nella camera di degenza e nel bagno,

così come nei corridoi e nelle vie di fuga. La Casa di Cura è dotata di un gruppo autonomo di generazione di corrente che si attiva entro sessanta secondi dall'interruzione.

Inoltre la terapia Intensiva, il blocco operatorio e il centro elaborazione dati sono dotati di gruppi di continuità dedicati (UPS) in grado di mantenere alimentati questi reparti senza alcuna interruzione di corrente.

MEDICINALI

Tutti i medicinali di cui avrà bisogno, Le saranno prescritti dal Suo Medico curante. La preghiamo di non assumere alcun tipo di farmaco senza autorizzazione, poiché potrebbero crearsi interferenze con la terapia in atto. Eventuali farmaci assunti prima del ricovero - e di cui il Medico curante ha autorizzato la prosecuzione della assunzione - dovranno essere consegnati all'Infermiera professionale capo piano che provvederà a registrarli sul quaderno della terapia e a disporre la somministrazione nei modi e nei tempi prescritti.

Si precisa che i farmaci non possono essere dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale nè possono essere forniti dal Paziente stesso (salvo casi espressamente autorizzati dalla Direzione sanitaria per eventuali prodotti specialistici non forniti abitualmente dal Servizio farmaceutico della Casa di Cura).

La informiamo che all'interno della Casa di Cura è attivo un Servizio farmaceutico (lunedì-venerdì, ore 8-11). Il Farmacista responsabile è a Sua disposizione per qualsiasi necessità inerente la fornitura di presidi medico-chirurgici.

Per ulteriori informazioni veda "Servizio farmaceutico dedicato ai Pazienti".

MEDICO CURANTE

I Degenti possono avvalersi delle prestazioni professionali del Medico curante di fiducia. Qualora un Paziente si

rivolga direttamente alla Casa di Cura, la Direzione sanitaria può indicare, su esplicita richiesta, i nominativi dei Medici frequentatori, sulla base delle specialità e delle necessità del caso.

La Casa di Cura Villa Montallegro non assume alcuna responsabilità nei confronti del Degente per le prestazioni che, in completa autonomia, il Professionista svolgerà in Suo favore, direttamente e/o tramite terzi ausiliari e/o collaboratori della sua équipe.

La Casa di Cura ha stipulato accordi convenzionali con le principali Aziende ospedaliere (Ao), Aziende sanitarie locali (Asl), Enti ospedalieri (Eo) e Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (Irccs) della Liguria e del Basso Piemonte per lo svolgimento all'interno di Villa Montallegro dell'attività intramoenia dei dirigenti medici di tali strutture appartenenti al Servizio Sanitario Nazionale, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 229/99 "Norme per la razionalizzazione del SSN".

MEDICO DI GUARDIA

Il Servizio di Guardia medica interna è attivo 24 ore su 24 per garantire la continuità assistenziale nei confronti dei Pazienti ricoverati.

I compiti del Medico di guardia sono:

assistenza al Paziente ricoverato in caso di necessità, qualora non sia presente il Medico curante;

accettazione dei Pazienti ricoverati con procedura d'urgenza;

visita serale ai Pazienti sottoposti a intervento chirurgico durante il giorno;

assistenza ai visitatori occasionali in caso di necessità.

Il Medico di guardia è tenuto dopo ogni visita a informare il Medico curante del quadro clinico rilevato. Qualora ne

ravvisi la necessità, il Medico di guardia può richiedere l'intervento del Medico curante o di qualsiasi specialista ritenga utile consultare, previo accordo con il Medico curante, sotto la supervisione della Direzione sanitaria.

MOC (MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA)

Veda "Dexa".

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente può versare acconti o saldare le fatture della Casa di Cura con queste modalità:

- contanti (nei limiti consentiti dalla normativa in vigore);
- assegno circolare non trasferibile intestato (a/c): "(Casa di Cura) Villa Montallegro (SpA)";
- assegno bancario non trasferibile intestato (a/b): "(Casa di Cura) Villa Montallegro (SpA)" previa verifica copertura fondi;
- POS (Point of Sale) Bancomat/Pagobancomat;
- carte di credito: American Express, Carta SI, Diners, Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron;
- a mezzo finanziamento bancario (anche per un importo parziale), con possibilità di rateazione fino a 36/48 mesi (salvo approvazione della finanziaria).

Per motivi contabili, il saldo delle parcelle dei liberi Professionisti talvolta non può essere effettuato unitamente al pagamento della Casa di Cura. In questi casi le modalità di pagamento indicate valgono esclusivamente per le fatture di Villa Montallegro. Gli onorari del Medico curante e della sua équipe (prestazioni chirurgiche e anestesio-

logiche, consulenze specialistiche) e di eventuali assistenze infermieristiche personali dovranno essere regolati esclusivamente tramite l'ufficio Amministrazione della Casa di Cura (e saldate con assegni bancari o assegni circolari intestati secondo le indicazioni che verranno fornite dal medesimo ufficio).

Nel caso di dirigenti medici dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale che operano nella struttura in regime di "intramoenia", Le verrà presentata una fattura emessa dall'Asl o dall'Ospedale di appartenenza del Professionista, che vorrà regolare secondo le istruzioni che riceverà dal nostro ufficio Amministrazione.

MONTALLEGRO MAGAZINE

Al momento dell'accettazione Le verrà consegnata una nuova rivista il "Montallegro magazine", periodico d'informazione sull'attività della Casa di Cura, redatto dalla nostra Direzione.

66

NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE (NCC)

La informiamo che è disponibile un servizio di noleggio auto con conducente, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19. La vettura è parcheggiata in uno spazio riservato posto davanti a Villa Montallegro, contrassegnato con segnaletica orizzontale di colore giallo.

Per attivare il servizio può rivolgersi al Personale di piano o chiamare direttamente al numero 393 2025305 o ancora inviare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo autoservizio@gmail.com. Il conducente è anche dotato di un portatile aziendale - il cui numero è 595 - attivo solo quando si trova all'interno dell'area della struttura.

Al momento dell'accettazione Le verrà consegnata un'informativa sulle tariffe applicate con partenza da Villa Montallegro. Si precisa che il servizio è gestito e organizzato da Meridiana Network Srl.

NUMERO VERDE

È possibile contattare il centralino di Villa Montallegro attraverso l'utilizzo del numero verde 800-417398.

OGGETTI SMARRITI

La Direzione della Casa di Cura non risponde per oggetti di valore smarriti, dimenticati o comunque non depositati nelle apposite cassette di sicurezza. La preghiamo pertanto, per evitare spiacevoli malintesi, di usufruire del servizio gratuito di custodia valori.

Per ulteriori informazioni veda "Cassette di sicurezza".

ONORARI MEDICI E ALTRE PRESTAZIONI

Gli onorari del Medico curante e della sua équipe (prestazioni chirurgiche e anestesilogiche, consulenze specialistiche) e di eventuali assistenze infermieristiche personali dovranno essere regolati esclusivamente presso l'ufficio Amministrazione della Casa di Cura (e saldate con assegni bancari o assegni circolari intestati secondo le indicazioni che verranno fornite dal medesimo ufficio) e POS (Point of Sale) Bancomat/Pagobancomat con i Medici aderenti.

Per ulteriori informazioni veda "Modalità di pagamento".

ORARI

Veda pag. 24.

PARCHEGGIO

La Casa di Cura dispone di un parcheggio con oltre 100 posti auto di cui circa 40 al coperto. I posti sono riservati agli Ospiti (degenti, ambulatoriali e loro Accompagnatori) e ai Medici frequentatori.

I posti auto della Casa di Cura sono regolamentati da un sistema di parcheggio automatizzato, per ottimizzare lo spazio destinato e migliorare il servizio rivolto alla nostra Clientela.

Al momento dell'accettazione, il Suo ticket, ritirato alla barra di entrata, verrà annullato e Le verrà fornito un "badge magnetico di prossimità" che consentirà a Lei e/o a Suoi Accompagnatori di transitare liberamente evitando ogni volta il ritiro del biglietto. Su Sua richiesta Le potrà essere consegnato un badge aggiuntivo. I badge ricevuti al momento dell'accettazione dovranno essere restituiti alla dimissione. In caso di mancata restituzione, verranno addebitati € 50 per ciascun badge.

68

I Suoi Ospiti in visita, che usufruiranno del "servizio parking" di Villa Montallegro, prima dell'uscita dovranno far annullare (gratuitamente) dal personale del centralino di Villa Montallegro il ticket ritirato in entrata, comunicando il nome e il numero di camera della persona visitata. Dopo l'annullamento si hanno 15 minuti di tempo per recarsi all'esterno di Villa Montallegro.

Qualora dovesse in seguito usufruire di altre prestazioni presso Villa Montallegro, l'annullamento del ticket ritirato in entrata avverrà, per Sua comodità, presso le reception di Villa Montallegro, Villa Rosa o Villa Chiara.

Il sistema di parcheggio automatizzato è sempre attivo.

Viene stabilito un senso unico di marcia con ingresso dei veicoli da via Monte Zovetto 27 e uscita attraverso via Montallegro 31 R cancello, dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle ore 20, come indicato dalla segnaletica all'interno dell'area.

La domenica e i festivi, dalle 20 alle 7.30 di tutti i giorni (per entrata e uscita) viene ristabilito il doppio senso di marcia (con inversione della circolazione): entrata e uscita da Villa Montallegro sono perciò consentiti dal cancello di Via Monte Zovetto 27.

PASTI

Veda "Servizio pasti".

PATOLOGIE

Sono accettati nella Casa di Cura i Pazienti affetti da patologie chirurgiche e mediche. In ogni caso sono esclusi i portatori di malattie contagiose e infermità mentali.

PERNOTTAMENTO ACCOMPAGNATORE

Quasi tutte le camere della Casa di Cura sono dotate di secondo letto, divano letto o poltrona letto, per il pernottamento di un accompagnatore. Al momento del ricovero è necessario segnalare la tipologia di camera richiesta (compatibilmente con la disponibilità del momento). L'effettivo pernottamento dell'accompagnatore verrà addebitato separatamente e quindi in aggiunta al prezzo della camera doppia.

PIANO ANTINCENDIO

Norme generali di comportamento da attuarsi in situazioni d'emergenza.

Tutti i Visitatori e Pazienti, in caso di esodo dai locali dovuto al verificarsi di una situazione di emergenza, hanno l'obbligo di seguire queste norme comportamentali:

- allontanarsi ordinatamente dai locali senza farsi prendere dal panico, non appena percepito l'apposito avviso di allarme oppure al cospetto diretto di una situazione di emergenza, che dovrà essere immediatamente segnalata al personale della Casa di Cura Villa Montallegro;
- seguire, salvo diversa indicazione da parte degli addetti alla gestione delle emergenze, il percorso di esodo contrassegnato dalla segnaletica;
- defluire rapidamente dalle uscite di emergenza per portarsi nel "luogo sicuro" o nell'eventuale "area esterna di raccolta" segnalata, cercando di non ostacolare l'accesso e l'opera dei soccorritori;
- astenersi dall'intervenire personalmente su impianti e/o persone. In particolare a Ospiti e Pazienti è assolutamente vietato (senza alcuna previa autorizzazione e/o consenso) di utilizzare attrezzature antincendio o di pronto soccorso e di effettuare interventi o manovre su quadri elettrici e/o su impianti tecnologici (idrico, termico, di condizionamento, etc.);
- nel caso di incendio che impedisca l'accesso diretto alle vie di evacuazione, portarsi in prossimità di una finestra, aprirla e segnalare la propria presenza restando in attesa di soccorsi;
- non allontanarsi senza una specifica autorizzazione da parte degli incaricati al Servizio prevenzione incendi e gestione dell'emergenza dal "luogo sicuro" o "area di raccolta".

S'informa che, sul lato ovest dei piani di degenza, è presente un montalettighe antincendio a uso esclusivo da parte degli addetti autorizzati (VVF e personale interno addestrato) nelle operazioni d'emergenza.

PISCINA

Veda "PiùKinesi".

PIÙDONNA

piùDonna è un centro polivalente dedicato alla salute della donna in tutti i suoi aspetti, nel quale operano professionisti in discipline dedicate alle patologie femminili: ginecologia e ostetricia, senologia, chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica. La struttura, ospitata presso Villa Chiara, dispone di studi medici, strumentazioni all'avanguardia e di una sala per chirurgia ambulatoriale.

piùDonna offre un punto di riferimento per i molteplici aspetti dell'universo femminile, con specialità legate a un concetto di benessere a 360 gradi; completano l'offerta di salute, specialisti in: angiologia, cosmetologia, dietologia, dermatologia, odontostomatologia, psicologia, ortopedia, urologia e reumatologia.

Nel nuovo reparto di diagnostica al piano fondi di Villa Montallegro è attivo il Servizio di reumatologia, che permette di eseguire, mediante DEXA, l'analisi della densità ossea (minerale metria ossea) e della composizione corporea (massa grassa e massa magra). *Per ulteriori informazioni può contattare il numero tel. 010 35.31.295 oppure via e-mail ambulatorivchiara@montallegro.it*

I servizi offerti sono:

- ginecologia diagnostica e chirurgica (con fisiopatologia della riproduzione umana);
- senologia;
- chirurgia plastica ed estetica (compresi trattamenti di medicina cosmetica);
- dermatologia;
- dietologia.

PIÙKINESI

Il Servizio di fisiatria e fisiokinesiterapia, attivo presso Villa Rosa, è in grado di trattare i Pazienti sia durante il ricovero sia nelle successive fasi di riabilitazione ambulatoriale. piùKinesi dispone di cinque box per kinesiterapia e per terapie fisiche (elettroterapia, ultrasuoni, laser e magnetoterapia), di una palestra dotata di attrezzature Technogym all'avanguardia e di una vasca con acqua riscaldata a temperatura corporea per l'idrokinesiterapia.

Lo staff, composto da un Medico specialista in fisiatria (per la valutazione funzionale e l'impostazione del piano terapeutico), da otto terapisti della riabilitazione e da una diplomata Isef è a disposizione dei Pazienti per riabilitazione ortopedica, neurologica, respiratoria e cardiovascolare. La struttura è attiva dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, e il sabato dalle 8 alle 13. Per i degenti sono previsti due trattamenti giornalieri (uno nei giorni di domenica e festivi).

Dal 2008 è stato aperto un secondo centro di riabilitazione (per Pazienti ambulatoriali) in via Corsica a Carignano dove chi lavora o risiede in centro può svolgere il percorso riabilitativo.

POLIAMBULATORIO

Tutti gli studi medici in Villa Montallegro, Villa Rosa e Villa Chiara sono stati pensati per offrire al Paziente e al Professionista un ambiente confortevole e riservato. In ognuno di questi spazi, totalmente rinnovati, è stato installato un pc collegato alla rete aziendale, per consentire la visione di immagini diagnostiche e l'elaborazione del referto di visita. Completa la dotazione tecnologica standard dello studio il letto da visita a sollevamento e movimentazione elettrica.

Per ulteriori informazioni veda "Attività ambulatoriale", "Intramoenia" e "Visite specialistiche ambulatoriali".

POSTA ELETTRONICA

Veda "e-mail".

PRANZO

Il pranzo Le sarà servito in camera tra le 12 e le 13. Le sarà richiesta l'ordinazione entro le 10. Se desidera, con l'assenso del Suo Medico curante, potrà recarsi al ristorante dove il servizio è attivo dalle 12.30 alle 13.45. *Per ulteriori informazioni veda "Servizio pasti".*

PREFISSI

L'operatore telefonico è a Sua disposizione per qualsiasi informazione. *Per ulteriori informazioni veda "Servizi telefonici e postali".*

PREVENTIVI

È possibile richiedere un preventivo di spesa per le prestazioni erogate dalla Casa di Cura presso l'ufficio Amministrazione o telefonando al numero verde, oppure inviando una e-mail all'indirizzo info@montallegro.it. Nella richiesta vanno specificati il tipo di prestazione richiesto e il nominativo del proprio Medico curante. Alla richiesta verrà sempre fornita risposta scritta o via telefax o via e-mail.

La Direzione della Casa di Cura ha affinato la procedura di redazione dei preventivi personalizzati di spesa, creando all'interno del sito aziendale una pagina per la richiesta di un preventivo di spesa secondo uno schema strutturato.

La Casa di Cura risponde solo di preventivi sottoscritti dall'ufficio Amministrazione. Non hanno alcun valore gli accordi, verbali o scritti, concordati con terzi, compreso il proprio Medico di fiducia.

Per ulteriori informazioni veda "Listino prezzi".

PRIMA COLAZIONE

La prima colazione Le sarà servita in camera tra le 7.45 e le 9: avrà disponibilità di un'ampia scelta "al carrello" oppure potrà recarsi, con l'assenso del Suo Medico curante, al bar-ristorante.

Per ulteriori informazioni veda "Servizio pasti".

PRIVACY

In ottemperanza a quanto previsto dal Decreto legislativo 196/2003 sulle "Disposizioni per la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali", la Casa di Cura Villa Montallegro gestisce i dati personali con la massima riservatezza e secondo quanto specificato dall'informativa consegnata al momento dell'accettazione. Secondo quanto stabilito dal "Garante per la protezione dei dati personali", l'ufficio Accettazione è autorizzato a fornire informazioni sul numero della camera presso la quale il Paziente è ospitato. Nel caso il Cliente non volesse rendere nota la propria presenza, è pregato di specificarlo al momento del ricovero.

PRONTO SOCCORSO

Veda "Urgenze".

PULIZIA DELLE CAMERE

Le camere di degenza vengono sanificate completamente una volta al giorno e, nel pomeriggio, riordinate nuovamente. La biancheria viene cambiata ogni volta che si rende necessario e comunque integralmente almeno una volta al giorno.

QUOTIDIANI

Veda "Giornali".

QUESTIONARIO (DI QUALITÀ DEL SERVIZIO)

È a Sua disposizione il "Questionario di qualità del servizio" che potrà richiedere al nostro personale di piano, qualora desiderasse esprimere per iscritto la Sua opinione sulla nostra attività.

Per ulteriori informazioni veda "...da ricordare", "Certificazione di Qualità", "Customer Care".

75

RADIOLOGIA

Veda "Attività diagnostica".

RADIOTAXI

Per usufruire del servizio radiotaxi, digiti il tasto 0 e componga il 5966.

REPERIBILITÀ

I Servizi di diagnostica per immagini, cardiologia, rianimazione e laboratorio di analisi cliniche sono attivi nel-

le ore diurne dal lunedì al sabato mattina. Durante le ore notturne e i giorni festivi, oltre al servizio di guardia medica attiva, è garantita la reperibilità del Personale medico, tecnico e infermieristico addetto a questi reparti.

RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera di degenza comprende il pernottamento, i pasti (prima colazione, pranzo, tea time, cena), i normali servizi alberghieri, l'assistenza infermieristica e del Medico di guardia.

Restano esclusi: i medicinali e il materiale sanitario di consumo, gli emoderivati e le relative spese di trasporto, gli accertamenti diagnostici, i diritti di sala operatoria e di terapia intensiva, i pernottamenti dell'accompagnatore, gli "extra" e tutto quanto non espressamente sopra indicato.

76

REUMATOLOGIA

Villa Montallegro dispone di un servizio di reumatologia in cui vengono eseguite indagini DEXA (MOC).

RIANIMAZIONE

Veda "Blocco operatorio".

RICOVERO

Al Suo arrivo Le verranno richiesti un documento di identità e il codice fiscale e consegnati il modulo per la privacy e le "Condizioni generali sulla limitazione di responsabilità della Casa di Cura Villa Montallegro" (che illustra anche le procedure amministrative da seguire al momento del ricovero) da restituire controfirmati.

Verrà invitata a versare un deposito cauzionale. Nel caso Lei disponga di una polizza assicurativa sanitaria o aderisca a uno dei fondi assistenziali per categoria professionale convenzionati con la Casa di Cura (e che prevedano la copertura diretta delle prestazioni), per usufruire della possibilità di copertura (pagamento) diretta, Le ricordiamo che è l'Assicurato a dover contattare personalmente la Centrale operativa ai recapiti (telefono, telefax, e-mail) indicati nell'informativa contrattuale e riportati nel sito internet della Società. Da lunedì a venerdì, dalle ore 7 alle ore 13, è attivo nell'edificio di Villa Montallegro il Servizio di accettazione infermieristica: un Infermiere professionale, ultimate le pratiche amministrative, La accoglierà presso gli ambulatori del piano fondi dove si occuperà del coordinamento degli esami diagnostici basali, secondo le prescrizioni del Suo medico curante. In caso di urgenza, ovvero di particolari condizioni cliniche e - in ogni caso - dopo le ore 13, l'esecuzione degli esami verrà affidata direttamente al personale infermieristico di piano.

La invitiamo a presentarsi a digiuno, a portare con sé e a consegnare alla caposala del reparto di degenza, al momento del ricovero, la documentazione relativa a precedenti ricoveri o esami ambulatoriali.

I farmaci abitualmente assunti e le modalità di somministrazione devono essere comunicati al Personale infermieristico.

Pre ricovero chirurgico: percorso diagnostico approfondito che comprende l'esecuzione di visite/accertamenti sanitari/esami diagnostici in previsione di un intervento chirurgico programmato.

Le modalità di accoglienza e accettazione sono le stesse sopra descritte per il ricovero ordinario (anche nel caso di accesso con intervento in giornata).

Per ulteriori informazioni veda "Intervento chirurgico".

RISTORANTE

Veda "Servizio pasti".

RMN (RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE)

Per le prestazioni di risonanza magnetica nucleare, Villa Montallegro si avvale dell'apparecchiatura "1.5T SIGNA HDI" di General Electric - che si contraddistingue per la massima velocità di acquisizione delle immagini, consentendo una notevole riduzione dei tempi di svolgimento dell'esame - installata presso TMA (via Montallegro 48 sede in Albaro dell'Istituto Il Baluardo). L'apparecchiatura è disponibile per l'esecuzione delle indagini RMN tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20.30, il sabato dalle 8 alle 13.

Per ulteriori informazioni veda "Attività diagnostica".

ROOM SERVICE

Prima colazione, pranzo, tea time (merenda) e cena Le saranno serviti in camera comunicando la Sua ordinazione al Personale infermieristico di piano.

Per ulteriori informazioni veda "Servizio pasti".

SATELLITE

Veda "Televisione".

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali lamentele possono essere indirizzate alla Responsabile Customer Care, alla Coordinatrice infermieristica o direttamente alla Direzione sanitaria, impegnati a intervenire per risolvere il problema prima ancora che trovi

applicazione quanto previsto dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Conciliazione Obbligatoria).
Veda *“Lamentele”, “Customer Care”*.

SERVIZIO FARMACEUTICO (DEDICATO AI PAZIENTI)

All'interno della Casa di Cura è attivo il Servizio farmaceutico. Dal lunedì al venerdì, tra le 8 e le 11, il Farmacista responsabile è a Sua disposizione per qualsiasi necessità inerente la fornitura di presidi medico-chirurgici.

È possibile predisporre anche la fornitura dei farmaci necessari per la prosecuzione delle terapie consigliate dal Suo Medico curante a copertura dei primi giorni dall'avvenuta dimissione.

In caso di Suo interesse per questo Servizio, potrà rivolgersi alla Caposala o, negli orari indicati, direttamente al numero interno 407.

SERVIZIO PASTI

I pasti Le saranno serviti in camera, comunicando al Personale ausiliario di piano l'ordinazione. Il pranzo va prenotato entro le 10, la cena entro le 17. Se desidera, potrà recarsi al ristorante dove il servizio è attivo dalle 12.30 alle 13.45 per il pranzo e dalle 19.15 alle 20.30 per la cena.

Per motivi di carattere sanitario, agli accompagnatori non vengono serviti i pasti in camera: dietro autorizzazione della Direzione sanitaria sono possibili deroghe a questa disposizione soltanto in casi particolari.

Per la prima colazione e il tea time potrà scegliere quello che desidera *“al carrello”* direttamente nella Sua camera oppure recarsi al bar-ristorante.

*Per ulteriori informazioni veda *“...da ricordare”* (pag 85).*

SERVIZI RELIGIOSI

La Santa Messa viene celebrata tutte le domeniche e in occasione delle festività cattoliche alle 10.30 nella cappella interna. Per Riconciliazione, Eucarestia e altri Sacramenti, il Cappellano è a Sua disposizione. All'interno del comodino della camera è disponibile una copia del "Vangelo e Atti degli Apostoli".

SERVIZI SPECIALI

(Giornali, coiffeur, estetista)

La Casa di Cura offre un servizio di recapito presso la Sua camera di quotidiani e riviste. La preghiamo di compilare l'apposito modulo che ha ricevuto al momento dell'accettazione e di consegnarlo al Personale infermieristico di piano entro la sera precedente.

È attivo inoltre un servizio di "coiffeur" maschile e femminile e di estetista. Per usufruirne consulti e compili il modulo "YPSILON", in Suo possesso all'accettazione e lo consegni al personale infermieristico di piano. Per eventuali specifiche richieste può rivolgersi all'ufficio Accettazione che provvederà all'attivazione del servizio.

SERVIZI TELEFONICI E POSTALI

L'apparecchio telefonico è abilitato per qualunque tipo di chiamata. Le istruzioni per l'uso del telefono sono specificate nella scheda che troverà nel cassetto del comodino della Sua camera.

Per le chiamate nazionali e internazionali digiti il tasto 0 seguito dal numero da Lei desiderato.

Per ulteriori informazioni veda "Linea esterna".

Presso l'ufficio informazioni/accettazione potrà richiedere in visione l'elenco telefonico di Genova e delle principali città italiane. L'operatore sarà lieto di aiutarLa per ogni ulteriore informazione.

Per il servizio telefax, telegrammi e invio e-mail (posta elettronica) si rivolga all'ufficio Accettazione. Se desidera ricevere messaggi di posta elettronica può farli inviare all'indirizzo "clienti@montallegro.it", specificando il Suo nominativo. L'ufficio Accettazione provvederà a recapitarLe personalmente la corrispondenza a Lei indirizzata e a spedire la Sua posta in uscita.

TARIFFE

Veda "Listino prezzi".

TAXI

Potrà prenotare il servizio taxi direttamente o tramite l'operatore telefonico (tasto 9) che provvederà a inoltrare la Sua richiesta.

Per ulteriori informazioni veda "Noleggio auto con conducente (NCC)" e "Radiotaxi"

TEA TIME (MERENDA)

È previsto un "room service" tra le 16 e le 17: potrà scegliere "al carrello" quello che desidera oppure, con l'assenso del Suo Medico curante, recarsi al bar-ristorante.

Per ulteriori informazioni veda "Servizio pasti".

TELEFAX E TELEGRAMMI

Questi servizi sono a Sua disposizione presso l'ufficio Accettazione durante gli orari di apertura (veda "Orari").

Per ulteriori informazioni veda "Servizi telefonici e postali".

TELEFONO

Veda "Servizi telefonici e postali".

TELEMETRIA

Tutte le camere di degenza sono predisposte per la trasmissione dei parametri del Paziente alle mediche di piano. In particolari condizioni cliniche è possibile pertanto sottoporre il Paziente al monitoraggio continuo 24h/24 dei parametri vitali.

TELEVISIONE

La Sua televisione, dotata di telecomando, è sintonizzabile su canali analogici, digitali terrestri (Mediaset Premium) e satellitari (Sky).

Al momento dell'accettazione riceverà il prospetto informativo dei canali disponibili.

A richiesta sono disponibili cuffie cordless.

Per ulteriori informazioni veda "Cuffie audio".

TERAPIA INTENSIVA

Veda "Blocco operatorio".

URGENZE

La Casa di Cura non eroga prestazioni di pronto soccorso per Pazienti non ricoverati. È possibile ricoverare Pazienti in urgenza solo se sono accompagnati dal proprio Medico curante, previo contatto con la Direzione sanitaria.

VESTE DA CAMERA

Non è consentito frequentare gli ambienti comuni del piano terreno in veste da camera.

Per ulteriori informazioni veda "...da ricordare" (pag 85).

VIA DI FUGA

Nel caso di incendio che impedisca l'accesso diretto alle vie di evacuazione è necessario portarsi in prossimità di una finestra, aprirla e segnalare la propria presenza, restando in attesa di soccorsi; non allontanarsi senza autorizzazione da parte degli incaricati al Servizio prevenzione incendi e gestione dell'emergenza dal "luogo sicuro" o "area di raccolta".

Per ulteriori informazioni veda "...da ricordare" (pag 85).

VIABILITÀ

Veda "Parcheggio".

VIGILANZA NOTTURNA

Dalle ore 21 alle 7 la Reception è presidiata da un addetto dell'ufficio tecnico con mansioni di vigilanza notturna, oltre che centralino telefonico e informazioni/accettazione.

VISITE

L'orario di visita ai Degenti è consentito dalle 6.30 alle 22 salvo diverse disposizioni del Medico Curante e/o della Direzione sanitaria.

VISITE LIMITATE

Se non desidera ricevere visite richiedi al Personale infermieristico di piano di esporre l'apposito cartellino sulla porta della Sua camera.

VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

Villa Montallegro offre attività di visita specialistica ambulatoriale in tutte le discipline mediche e chirurgiche. Per visionare l'elenco completo La invitiamo a consultare la pagina del nostro sito internet www.montallegro.it/attivita/attivita-ambulatoriale.

Per ulteriori informazioni veda "Attività ambulatoriale", "Intramoenia" e "Poliambulatorio".

WIFI

Veda "Internet WiFi".

...da ricordare

La Direzione della Casa di Cura desidera rammentare che:

- è vietato fumare nell'edificio; sono state tuttavia allestite esternamente alcune aree per fumatori posizionate sul retro degli edifici di Villa Montallegro, Villa Rosa e Villa Chiara;
- è vietato l'ingresso di cani o altri animali all'interno della Casa di Cura;
- non è permesso introdurre alimenti dall'esterno: per la richiesta di piatti non disponibili nel menu, può rivolgersi all'Infermiera professionale capo piano, che provvederà a inoltrare la Sua richiesta alla nostra cucina;
- è opportuno limitare l'utilizzo del telefono cellulare all'interno della Casa di Cura;
- è proibito stendere panni ai balconi o alle finestre (nel bagno di ogni camera di degenza è disponibile il filo stenditoio);
- non è consentito scendere in veste da camera nell'atrio e nel locale bar-ristorante;
- è proibito dare cibo ai piccioni o ad altri volatili.

La preghiamo di:

- rivolgersi all'Infermiera professionale capo piano per ogni Suo spostamento al di fuori del reparto di degenza;
- prestare attenzione agli oggetti di valore, al denaro e ai documenti personali;
- segnalare eventuali disservizi al personale preposto o di richiedere il questionario di "verifica qualità", a Sua disposizione, qualora volesse esprimere per iscritto un Suo giudizio.

INFORMAZIONI



LA FUNZIONE

LA FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “carta dei servizi” è uno strumento di presentazione della Casa di Cura che descrive la struttura, i servizi offerti e i programmi che l’Azienda si impegna a svolgere e promuovere, con la collaborazione dei suoi frequentatori.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Diritto di scelta

Il Cliente ha diritto di scelta tra i soggetti erogatori pubblici o privati distribuiti sul territorio.

Efficienza ed efficacia

La Casa di Cura promette di garantire la migliore assistenza, evitando ogni disagio al suo Cliente e migliorando costantemente la qualità dei servizi offerti.

Eguaglianza e imparzialità

All’interno della Casa di Cura ogni Paziente ha gli stessi diritti senza distinzione di razza, ceto, sesso, appartenenza religiosa e politica.

Continuità

La Casa di Cura assicura l’erogazione delle prestazioni in maniera continua, regolare e senza interruzioni.

Partecipazione

La partecipazione del Paziente alle prestazioni del servizio offerto deve essere garantita sia per tutelare il proprio diritto, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto fornitore.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Il "sistema Qualità" di Villa Montallegro, finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni erogate, è basato su una serie di indicatori tra cui:

aspetti sanitari

- tempi di attesa per il ricovero: entro la giornata
- tempi di attesa per l'esecuzione degli esami diagnostici: entro sei ore
- disponibilità dei servizi diagnostici: 24 ore su 24 per le emergenze interne, 12 ore su 24 per le esigenze di routine
- risposta alla chiamata del personale infermieristico: entro tre minuti

aspetti organizzativi

- redazione di preventivo di spesa su richiesta del Paziente o del Medico curante: entro 48 ore
- tempi di attesa massimi per il ritiro di copia della cartella clinica: 7 giorni

aspetti strutturali

- facilità dei percorsi interni, con assenza di barriere architettoniche
- illuminazione naturale e artificiale studiata in funzione dei diversi ambienti e delle relative attività
- segnaletica chiara ed esauriente

comfort alberghiero

- camere di degenza a un letto (disponibilità di un secondo letto per l'accompagnatore) con servizi in camera
- adeguata ed efficiente distribuzione dei pasti serviti in camera
- telefono, tv color LED e frigobar in tutte le camere

90

VERIFICA DELLA QUALITÀ

Villa Montallegro mantiene una costante attività di verifica secondo le procedure previste dal "manuale della Qualità".

Il monitoraggio della soddisfazione del Paziente prevede, nel corso del ricovero, un'intervista ai Pazienti da parte della responsabile della customer care e della coordinatrice infermieristica.

Dopo la dimissione viene curata l'attività di feed back telefonico sui Pazienti dimessi.

È previsto, inoltre, che il Paziente possa esprimere il giudizio sulla Struttura con la compilazione del questionario per la rilevazione della qualità.

Tutte le informazioni raccolte vengono elaborate per costituire parte integrante del verbale della Riunione di riesame annuale tenuta dalla Direzione per la verifica degli standard di qualità.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Villa Montallegro fornisce le migliori cure in un ambiente orientato alla massima soddisfazione del Paziente. L'ospitalità privata è basata sulla libera scelta; pertanto la qualità e l'efficienza delle cure sono un dovere deontologico, contrattuale e morale dei Medici e di tutta l'organizzazione.

Il Paziente ha diritto di:

- poter identificare il Personale di servizio, attraverso il cartellino di riconoscimento recante le generalità e la funzione svolta;
- inoltrare reclamo presso l'Ufficio accettazione o, in caso di gravità, direttamente al Direttore sanitario, ogni qualvolta si verifichi un disservizio;
- conoscere le leggi o i regolamenti che disciplinano l'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- essere informato sulla Sua salute, sull'andamento del ricovero e sulle cure effettuate. Il Medico fornirà informazioni chiare ed esaurienti;
- rilasciare il Suo consenso informato, prima di qualsiasi trattamento;
- rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante il periodo di ricovero.

Il Paziente può rifiutare le terapie o gli accertamenti offerti, senza per questo perdere il diritto alle cure.

Al Paziente è assicurata la massima riservatezza; le notizie fornite serviranno a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il Paziente ha il diritto all'assistenza religiosa. Alla domenica e nei giorni festivi vengono eseguite le pratiche di culto cattolico. Su richiesta è possibile avere assistenza religiosa di ministri di altre confessioni.

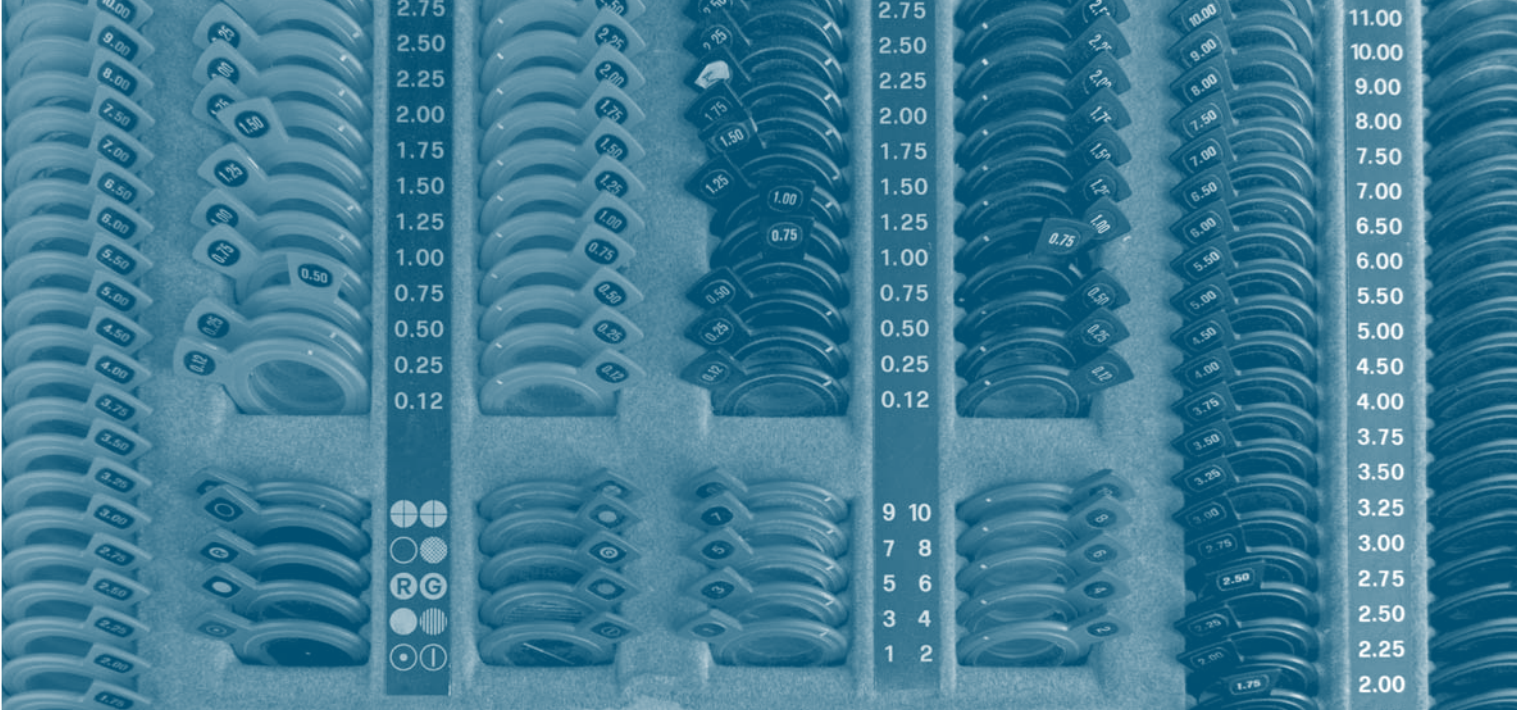
Il Paziente ha diritto a esaminare i tariffari delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura, previa richiesta all'Ufficio amministrazione.

DOVERI DEL PAZIENTE

Devono essere rispettati gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura, secondo le norme di civile convivenza, collaborando con il Personale medico e infermieristico.

Il Paziente ha il dovere di:

- fornire al Personale sanitario informazioni precise e complete sul proprio stato di salute attuale e pregresso;
- non assumere farmaci senza prescrizione medica;
- non allontanarsi dalla propria stanza senza avvertire il Personale infermieristico del piano;
- non fumare nelle camere di degenza.



⊕ ⊖
○ ●
RG
● ●
⊙ ⊙

9 10
7 8
5 6
3 4
1 2

ALLEGATI



CONSENSO INFORMATO (veda pag. 45): ELENCO DEI MODULI IN USO



Introduzione al consenso informato



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
*a tecniche anestesilogiche per procedure diagnostiche invasive e
interventi chirurgici*



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a intervento chirurgico



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a trasfusione di emocomponenti



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a predeposito di sangue autologo (autodonazione)



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a procedure diagnostiche con utilizzo di mezzo di contrasto



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a isterosalpingografia

Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a procedura fisioterapica e riabilitativa



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a procedura endoscopica



Consenso informato per Pazienti in età fertile da sottoporre
a esami diagnostici



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a trattamento chemioterapico



Consenso informato per Pazienti da sottoporre
a colonscopia TC o colonscopia virtuale

MODULI IN USO NELLA CASA DI CURA



Informativa ai sensi dell'art.13 del D. LGS. 196/2003



MONTALLEGRO

98



Condizioni generali riguardanti i servizi resi dalla Casa di Cura Villa Montallegro Spa e i conseguenti limiti di responsabilità



MONTALLEGRO



Richiesta di intervento tecnico



MONTALLEGRO



MONTALLEGRO



Informativa ai signori Clienti



MONTALLEGRO



Richiesta per Riconciliazione ed Eucarestia



MONTALLEGRO



Servizio televisivo



Servizio giornali



Servizio coiffeur e estetista



Servizio lavanderia





seguici anche su



MONTALLEGRO

L'ARTE DI PRENDERSI CURA DI VOI

Casa di Cura Villa Montallegro - Via Monte Zovetto, 27 - 16145 - Genova
Tel. +39 010 35311 - Fax +39 010 3531 397 - clienti@montallegro.it - www.montallegro.it

Numero Verde
800 - 417398

