



MONTALLEGRO

DEDICATI
ALLA TUA SALUTE

www.montallegro.it

Edizione a cura di MONTALLEGRO, Genova

Direzione editoriale Francesco Berti Riboli

Redazione Mario Bottaro, Marie Claire Alliod

Hanno collaborato Roberto Tramalloni, Luca Spigno,
Maura Donato, Mirella Branda, Elisabetta Franzoia

Grafica e impaginazione Fancy Factory S.r.l.

Stampa Giuseppe Lang Arti Grafiche S.r.l

Fotografia Timothy Costa

Finito di stampare nel settembre 2020

Gentile Signora, egregio Signore,

la “**carta dei servizi**” è una pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni su Villa MONTALLEGRO S.p.A., 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 di garantire un’assistenza personalizzata, mirata alle esigenze del nostro Cliente, per accrescerne il livello di soddisfazione: tutti i processi produttivi vengono costantemente monitorati, per individuare i punti critici, migliorare la nostra professionalità e aumentare il gradimento di chi riceve questi servizi. MONTALLEGRO si impegna a **mantenere gli standard qualitativi** adottati

ed eventualmente a intraprendere le 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.

MONTALLEGRO intende creare **un’informazione efficace e puntuale** rivolta a Pazienti, Medici, Istituzioni, Enti locali e Imprese, adeguandosi volontariamente a quanto previsto dalla normativa e a quanto indicato dall’articolo 8 della Legge 24/3/2012 n. 27; 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”.

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.



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

Francesco Berti Riboli

DÈDICATI
ALLA TUA
SALUTE

DEDICÀTI
ALLA TUA
SALUTE

Questa pubblicazione si apre con la frase “**dedicati alla tua salute**” che abbiamo scelto per rappresentare al meglio la nostra azienda.

Con il cambio di un accento, quelle quattro parole possono leggersi “dèdicati alla tua salute”, ma anche “dedicati alla tua salute”. Una piccola trasformazione tonica che propone un significato diverso se il quadrisillabo assume la funzione di aggettivo (e quindi “noi, MONTALLEGRO, siamo dedicati alla Tua salute”) o se assume la funzione di esortazione (“è bene che Tu Ti dedichi alla Tua salute”). È l'insieme di quei due accenti che, per noi, rappresenta il nostro ruolo di casa di cura e di centro polispecialistico ambulatoriale: diagnosi, cura, assistenza di eccellenza, ma anche prevenzione e riabilitazione. MONTALLEGRO vuole prendersi cura di Te e insegnarTi a prenderTi cura della Tua salute.

La Carta dei servizi presenta, fa conoscere e rende più accessibili i servizi pensati in MONTALLEGRO per l'utente, oltre e a garantire i diritti di chi si rivolge alla nostra Struttura sanitaria. Il momento dell'accettazione amministrativa – fondamentale per il Paziente, la Struttura e l'Ente che eventualmente garantisce la cosiddetta presa in carico – è solo la prima parte del processo di accoglienza. Affrontata e risolta questa fase burocratica, l'attenzione al momento dell'ingresso, sia in degenza sia per una prestazione ambulatoriale, viene dedicata all'avvio della costruzione di un'alleanza tra il Paziente, i Suoi accompagnatori e gli operatori, nell'ambito di una relazione d'aiuto, focalizzata sui bisogni di chi si rivolge a noi e sulla condivisione del processo di cura.

INDICE

PRESENTAZIONE

2

la carta dei servizi
l'indice
la struttura
la storia
i percorsi
la planimetria
gli orari
lo staff
l'azienda

I SERVIZI - A

46

accettazione amministrativa (degenza)
accettazione ambulatoriale
accettazione sanitaria
ambulatorio chirurgico
ambulatorio infermieristico
anatomia patologica
anestesia e rianimazione/
 anestesista in servizio
animali
area fumatori
aree relax
aria condizionata
assicurazioni
assistenza domiciliare
assistenza infermieristica
 personale
assistenza medica
attività ambulatoriale
attività diagnostica
autoambulanza

I SERVIZI - B

56

bancomat
bar
biancheria
blocco operatorio per
 chirurgia maggiore

I SERVIZI - C

60

call center
cardiologia
carta dei servizi
carte di credito
cartella clinica
cassette di sicurezza
cellulare
cena (o pranzo serale)
centralino telefonico
certificazione di qualità
check-out
chiamata del personale
 infermieristico
chiavi
chirurgia
circolazione veicoli
citoistopatologia
codice etico e mog
 (modello organizzativo
 gestionale)
coiffeur ed estetista
consenso informato
convenzioni
 (sanità integrativa)
corrispondenza
cuffie audio
customer care

I SERVIZI - D

70

day hospital
day surgery
deposito
dexa (densitometria
 computerizzata a raggi x)
diagnostica per immagini
dimissione
direzione sanitaria

I SERVIZI - E

74

emergenza incendio
esami diagnostici
estratti conto

INDICE

I SERVIZI - F

76

fascicoli informativi
fax
farmacia/farmacista
responsabile
fiori
fisiatria/
fisiokinesiterapia
fotocopie
fumo

I SERVIZI - G

82

gas medicali
giornali

I SERVIZI - H

84

home care

I SERVIZI - I

86

idro kinesiterapia
illuminazione
impianto di diffusione
sonora
impianto elettrico
informazioni
(a chi rivolgersi)
internet (wifi)
intervento chirurgico
intramoenia

I SERVIZI - L

90

“la giornata di degenza
in Villa Montallegro”
laboratori di analisi
lamentele
lavanderia
linea esterna
listino prezzi
luce di emergenza

I SERVIZI - M

94

medicinali
medico curante
medico di guardia
merenda
mog (modello
organizzativo
gestionale)
moc (mineralometria
ossea computerizzata)
modalità di pagamento
montallegro magazine

INDICE

I SERVIZI - N

98

noleggio auto
con conducente
(ncc)
numero verde

I SERVIZI - O

100

oggetti smarriti
onorari medici e altre
prestazioni
orari
osservazione breve
(area di)

I SERVIZI - P

102

parcheggio
pasti
patologie
pernottamento
accompagnatore
personale
piano antincendio
piscina
piùdonna
piùkinesi
poliambulatorio
posta elettronica
pranzo (o colazione)
prefissi
preventivi
prima colazione
privacy
pronto soccorso
pulizia delle camere

I SERVIZI - Q

110

quotidiani
questionario
(di qualità del servizio)

I SERVIZI - R

112

radiologia
radiotaxi
reparto operatorio per
chirurgia a media e bassa
complessità...
reperibilità
retta giornaliera
reumatologia
ristorante
rm (risonanza magnetica)
room service

I SERVIZI - S

116

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

INDICE

I SERVIZI - T

120

tac/ tc
tariffe
taxi
tea time (merenda)
telefax e telegrammi
tele/video consulto
telefono
telemetria
televisione
terapia intensiva

I SERVIZI - U

124

upfa
urgenze

I SERVIZI -V

126

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

I SERVIZI - W

130

web
wifi

...DA RICORDARE

132

DEDICATI ALLA TUA SALUTE

MONTALLEGRO dal 22 gennaio 1952 significa qualità e professionalità nella cura e nella prevenzione, unite alla continua ricerca delle più avanzate tecnologie utili a questa sua missione.

MONTALLEGRO è casa di cura medico chirurgica e centro polispecialistico ambulatoriale: una struttura sanitaria privata di eccellenza in Liguria e tra le più avanzate d'Italia.

L'ambiente in cui opera è soprattutto genovese e ligure, anche se ospita Pazienti provenienti da altre regioni e dall'estero.

Per questa relazione molto stretta con il territorio, MONTALLEGRO si sente in obbligo di restituire a Genova e alla Liguria non solo un significativo contributo in termini di qualità dell'assistenza sanitaria, ma anche un sostegno alla diffusione del patrimonio artistico e culturale della città. Perciò, MONTALLEGRO supporta e promuove attività che qualificano Genova e la Liguria, 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.

“
GARANTIRE
OGNI GIORNO
LA MASSIMA QUALITÀ
AI NOSTRI OSPITI
”

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 di grande qualità. 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 Rosa e Villa Chiara), collegati da passaggi interni, ospitano **reparti di degenza, strutture sanitarie specializzate e studi medici** dedicati all'attività libero professionale di consulenza e 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 anestesilogico, 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, chirurgia, 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 attenzione 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 la loro permanenza in casa di cura, i Pazienti possono usufruire di numerose facility aggiuntive: giornali 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 innovative in Italia.

“
PRECORRERE
I TEMPI
CON UNO SGUARDO
RIVOLTO AL FUTURO
”

1949

La continua **ricerca dell'eccellenza** caratterizza la storia di MONTALLEGRO sin dalla sua fondazione – **1° 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 70 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 grazie alla collaborazione con personalità prestigiose della medicina, partnership scientifiche con istituti nazionali e internazionali, implementazione di attività specialistiche di prevenzione, diagnosi e cura.

Particolare attenzione viene dedicata anche all'**informazione e alla formazione**: da oltre venti anni MONTALLEGRO organizza, promuove e sostiene eventi e convegni finalizzati all'aggiornamento e alla divulgazione scientifica, rivolti sia ai Professionisti sia al grande pubblico.

1952

Il nostro percorso inizia il 22 gennaio del 1952 con il **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 MONTALLEGRO negli ultimi anni.

2002

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.

2004

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.

2007

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.

2010

Nel novembre 2010, sul tetto dell'edificio principale, è stato realizzato un **impianto fotovoltaico di media potenza**, da 20 Kw, per produrre energia elettrica. Ben inserito nel lay out del fabbricato, funge 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 MONTALLEGRO che prevede un **impegno costante per la salvaguardia dell'ambiente**: non causa inquinamento dal punto di vista chimico (non producendo 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.

2011

Nel 2011 è stato completato il nuovo **blocco operatorio per chirurgia maggiore**, con tre sale operatorie completamente informatizzate e all'avanguardia, oltre a un attrezzato reparto di terapia intensiva.

2012

Nell'aprile 2012 è stato attivato il centro di chirurgia a media e bassa complessità (ambulatoriale ed endoscopica). Nell'estate di quell'anno è stato ultimato il **restyling degli spazi di visita ambulatoriale in Villa Rosa e Villa Chiara**. 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.

2013

Nel 2013 è stata realizzata un'apposita **area dedicata alla manipolazione e preparazione dei farmaci antitumorali** (UPFA), dotata delle più moderne tecnologie per la preparazione

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 Montallegro, 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.

2014

Nel 2014 viene attivato l'**ambulatorio infermieristico**.

2015

Nel novembre 2015 è stata installata la nuova apparecchiatura a 128 strati e abbattimento della dose radiante REVOLUTION EVO CT, strumento al top di gamma di General Electric, oltre all'acquisizione 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.

È stato implementato il servizio di **Anatomia e Citoistopatologia** che si occupa della diagnostica citologica e istologica su patologie (infiammatorie, tumorali, etc.), per completare l'inquadramento specialistico dei Pazienti, con riferimento alle linee guida nazionali e internazionali.

Anche in ottemperanza ai rinnovati dettami normativi in tema di sicurezza per gli operatori, è stato acquisito il nuovo **sistema Diapath formaline-free per il laboratorio**, adeguando le procedure per il blocco operatorio per chirurgia maggiore e ambulatorio chirurgico.

Tra 2015 e 2016 vengono realizzati nuovi ambulatori al primo piano di Villa Rosa, per le attività di diagnostica specialistica pneumologica (spirometria) e oftalmologica.

2016

Nell'autunno del 2016 è stato completato il **Centro di riabilitazione sportiva**, che affianca la tradizionale riabilitazione ortopedica e neurologica.

Nella struttura esterna (sul terrazzo sovrastante, con percorsi a pavimentazione "sportiva" per la ripresa graduale e a basso impatto, nelle prime fasi di recupero, per gli atleti prima del loro ritorno agli allenamenti e alla fase agonistica, ma anche per Pazienti che desiderino un completamento del loro trattamento riabilitativo e un miglioramento della performance) due preparatori atletici curano questa fase del recupero fisico degli utilizzatori.

2018

Il 2018 è stato un altro anno di importanti investimenti, in parte completati nel 2019, per la chirurgia e il reparto di diagnostica per immagini.

A inizio 2018 viene acquisito il **nuovo sistema di vitrectomia/facoemulsificazione/aspirazione per residui di cristallino Centurion Alcon** per chirurgia oftalmologica.

Nel marzo 2018, nel reparto operatorio di Villa Montallegro **è stato installato il nuovo sistema tridimensionale (3D) EinsteinVision® Aesculap, per la chirurgia videolaparoscopica** e contemporaneamente è stato acquisito lo **strumentario chirurgico** per la chirurgia urologica sia open sia videolaparoscopica.

Successivamente, con gli Specialisti della divisione Aesculap di BBraun è stato concordato e realizzato l'**inventario di tutto lo strumentario chirurgico di Villa Montallegro**, consentendo una fotografia precisa e puntuale dello stato della strumentistica e dei container in dotazione.

Nel mese di ottobre, con la disponibilità in MONTALLEGRO di uno show room mobile, si è operata la scelta dei nuovi ferri chirurgici e dei sistemi più avanzati per la sterilizzazione al fine di ottenere la costruzione personalizzata dei set, avviando un piano di investimento pluriennale per la significativa revisione di tutto lo strumentario chirurgico.

Nell'agosto 2018 è stato installato il **nuovo tavolo radiologico polifunzionale R/F "GMM Opera Swing"**, provvisto di una particolare tecnologia "flat panel" che consente acquisizione di immagini di tipo statico e dinamico, adatte all'esecuzione di esami di radiologia generale, fluoroscopia e angiografia.

Nel dicembre 2018, dopo un accurato studio di fattibilità mirato a verificare i requisiti strutturali necessari a ospitare le macchine disponibili sul mercato, è stata installato un **tomografo a risonanza magnetica (RM) a basso campo Hitachi "Aperto Lucent 05" da 0,4 T**. La scelta di installare un'apparecchiatura a basso campo è stata compiuta dopo un'analisi dell'offerta delle macchine per risonanza attive in zona, della domanda di prestazioni e soprattutto della tipologia di prestazioni richieste. Scegliere uno strumento a magnete aperto è parsa l'opzione più logica per colmare una lacuna del servizio di Diagnostica per immagini, sempre più rivolto a Pazienti ambulatoriali, posizionandosi in un mercato in evoluzione, con una proposta di alternativa diagnostica al soggetto claustrofobico che, grazie a questa macchina, può eseguire l'esame senza necessità di sedazione.

La particolare dotazione tecnologica consente l'esecuzione di una buona parte degli esami effettuabili con le RM ad alto campo: circa l'80% delle indicazioni richieste dalla tipologia di Cliente che accede a MONTALLEGRO possono essere soddisfatte dalla strumentazione installata.

2019

Nel 2019 vengono completati il **recupero e l'allestimento degli spazi al terzo piano di Villa Montallegro**, tradizionalmente dedicati alla chirurgia e ormai utilizzati solo in parte dopo la costruzione del nuovo blocco operatorio del 2012.

Alla sala per chirurgia ambulatoriale e diagnostica endoscopica, sempre attiva, viene affiancata una **nuova sala per chirurgia di media e bassa complessità**, con una miglior organizzazione degli spazi per osservazione breve e con il ridisegno di accessi e i percorsi per operatori, Pazienti e accompagnatori.

Viene anche ottimizzato lo spazio dedicato a UPFA (Unità preparazione farmaci antiblastici).

2020

Nel 2020 sono state completate le opere dedicate **all'accoglienza e all'assistenza dei Pazienti nei reparti di day hospital e day surgery**, con spazi per l'osservazione breve ambulatoriale.

L'assetto definitivo della Diagnostica per immagini si completa con l'installazione del **mammografo Selenia Dimensions Hologic 3D** con tomosintesi e del nuovo ecografo dedicato **Esaote MyLabX8** - per la creazione dell'unità di senologia diagnostica - e l'allestimento di un secondo laboratorio multidisciplinare per ecografia.

Contestualmente vengono rinnovate le apparecchiature diagnostiche per radiologia al letto, nei reparti operatori e al domicilio (oltre all'ecografo portatile).

In sostituzione con un prodotto fortemente innovativo - per la componente informatica - il **tomografo Dexa Hologic** per mineralodensitometria ossea e densitometria total body per la composizione corporea.

Tecnologia ma anche organizzazione e un rinnovato e competente staff medico, infermieristico e tecnico laureato dedicato all'assistenza al domicilio dei nostri Pazienti: ecco l'ultima nostra nuova sfida.

Questi interventi strutturali e tecnologici si coniugano perfettamente con l'obiettivo primario di MONTALLEGRO: **il benessere e la cura della persona.**

MONTALLEGRO: la cultura e lo sport

Nell'impegno di contribuire alla valorizzazione del patrimonio storico e socio-culturale del territorio in cui opera, MONTALLEGRO 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.

Particolare attenzione è stata dedicata dai primi anni 2000 al **sostegno delle attività**

sportive agonistiche e dilettantistiche di Genova e della Liguria, attraverso partnership con iniziative rivolte ai giovani, sostegno a importanti eventi e collaborazioni con molte associazioni presenti sul territorio per garantire la prevenzione e l'assistenza fisiatrica e ortopedica agli iscritti. 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.

COME RAGGIUNGERCI



da Ponente (Francia, Ventimiglia, Savona, Aeroporto Cristoforo Colombo...) uscita A10 (se da Genova Aeroporto > strada Guido Rossa) > 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;
uscita A12 Genova Ovest > Sopraelevata > via Corridoni > via Monte Zovetto



aeroporto di Genova, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 10 chilometri da MONTALLEGRO
dall'aeroporto si può proseguire in taxi oppure in autobus con Volabus (fino al capolinea in piazza Verdi - viale Thaon di Revel, davanti alla stazione FS Brignole) > autobus 43



la stazione ferroviaria più vicina a 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 in piazza Verdi - viale Thaon di Revel, davanti alla stazione FS Brignole



in autobus si raggiunge con la **linea n°43** (capolinea in piazza Verdi - viale Thaon di Revel, davanti alla stazione FS Brignole)

GLI ORARI

centralino info/accettazione

lunedì - venerdì
7 - 20.15
sabato
7 - 20
domenica
8 - 20

prenotazione visite ambulatoriali

servizio "call center"
tel. 010 3531283

da lunedì a venerdì
8 - 13
13.30 - 18.30

amministrazione

da lunedì a venerdì
8 - 19
sabato
8 - 14

servizio ristorante

tutti i giorni
12.15 - 14
(ordini fino alle 13.45)
19.15 - 20
(ordini fino alle 19.45)

orario di visita ai degenti

tutti i giorni
6.30 - 22

servizio bar

tutti i giorni
7 - 20.30

Santa Messa (presso la Cappella interna)

domenica/giorni festivi
17.00

apertura cancello

tutti i giorni
6 - 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)

LO STAFF

MONTALLEGRO può contare su un organico di circa **140 dipendenti** e **oltre 30 collaboratori**.

Area sanitaria

rapporto di lavoro subordinato

4 medici specialisti in anestesia e rianimazione (responsabile e assistenti), 48 infermieri professionali (degenza, blocchi operatori, terapia intensiva), 10 operatori socio sanitari, 2 ausiliari di sala operatoria, 4 tecnici di radiologia medica, 6 terapisti della riabilitazione, 2 biologhe per il servizio Laboratorio Analisi cliniche e Anatomia patologica, 1 farmacista responsabile

consulenza e collaborazione

oltre 30 collaboratori medici tra cui 1 direttore sanitario, 2 vice direttori sanitari, 6 specialisti in servizio di Guardia medica interna, 4 cardiologi, 12 radiologi, 3 fisiatri, 2 anatomopatologi e (altre professioni sanitarie) 1 consulente biologo per laboratorio analisi cliniche, 2 tecnici di radiologia medica, 11 terapisti della riabilitazione

Area amministrativa e tecnica

45 persone nell'area amministrativa, 10 addetti all'area tecnica

Personale operante in “service” all’interno della struttura

oltre 30 persone impegnate in:

ristorazione - Gemeaz Elixir Ristorazione S.p.A.

distribuzione pasti ai piani di degenza e sanificazione - Elixir Servizi S.r.l.

lavanderia e guardaroba - Servizi Italia S.p.A.

servizi di sicurezza (guardiania diurna e portierato notturno) - Meridiana Multiservice e Victoria Secnet S.r.l.

laboratorio analisi cliniche disponibile 24 ore su 24 - in collaborazione con E.O. Ospedali Galliera gestione risorse umane - Ausind e Fiasa (sistema Confindustria Genova e Parma)

servizio informatico - Var Group S.p.A.

Elenco aggiornato nella primavera del 2020

Si veda anche “Personale”

DIVULGARE CULTURA E BENESSERE

Miglioramento continuo dei servizi offerti e rispetto degli alti livelli di eccellenza raggiunti sono per MONTALLEGRO **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.

Per questo, da oltre 20 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 **incontri di approfondimento**, 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 2013 è stato l'anno degli **appuntamenti "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, incontri legati alla prevenzione grazie all'alimentazione, è stato promosso con successo il legame tra benessere, movimento e alimentazione.

Dal 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. Focalizzando l'attenzione clinica sugli ambiti motorio, cardiaco e nutrizionale, si seguono i giovani atleti in una crescita armonica ed equilibrata e nel miglioramento delle loro performance.

Con la logica di far conoscere le nuove iniziative e gli investimenti di MONTALLEGRO e focalizzare l'attenzione su moderni metodi di cura, dal 2019 vengono organizzati incontri riservati al personale sanitario frequentatore dal titolo **"Uomini, strumenti, passioni: Montallegro presenta..."**.

Si tratta di appuntamenti informali (realizzati con il sistema dell'intervista giornalistica e delle domande da parte del pubblico) che puntano a far conoscere al meglio la realtà di MONTALLEGRO.

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'interesse e l'amore nei confronti di 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.

Questo libro si inserisce in un'intensa **attività editoriale** che, dai primi anni del XXI secolo, ha visto MONTALLEGRO proporre o promuovere volumi di interesse storico o legati alle tradizioni – anche gastronomiche – e alla cultura della Liguria.

Forte è il sostegno offerto a iniziative culturali: come l'impegno per sostenere **il 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 museali, per informare e invogliare chi frequenta la Struttura sulle novità in cartellone. Costante l'appoggio per **iniziative culturali** organizzate dalle principali istituzioni (dalle mostre di Palazzo Ducale a Euroflora e per altri eventi ospitati in varie strutture genovesi).

La ricerca continua dell'eccellenza per MONTALLEGRO si esprime quindi anche grazie alla 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.

In prosecuzione a quanto avviato negli anni precedenti, dal 2018 è nato un calendario di incontri a carattere culturale dedicati al target dei medici, degli stakeholder istituzionali e dei Clienti abituali. Sono i **“Mercoledì (e non solo) della Cultura”**: eventi mirati a far conoscere meglio la cultura, la storia e l'arte genovesi, ma anche a far incontrare e a fidelizzare molti Professionisti, suggerendo loro un “senso di appartenenza” a MONTALLEGRO. Il tratto comune e caratterizzante rispetto alla comunicazione è l'utilizzo di sistemi di direct e-mail marketing per la gestione degli inviti e della presentazione degli appuntamenti. Le visite riguardano gli eventi realizzati con la collaborazione di MONTALLEGRO e alcune altre mostre genovesi di particolare rilevanza.

Nel 2019 MONTALLEGRO, in collaborazione con il Comune di Genova e Aster, ha realizzato il **percorso WWG – Wonderful Walking Genova**: si tratta di un'iniziativa stabile che risponde alle caratteristiche di valorizzazione del territorio ed è contemporaneamente una sorta di “vetrina” di una delle attività di MONTALLEGRO, la prevenzione legata alla fisioterapia. Il percorso, diviso in tre tappe, è caratterizzato da totem, con QRcode che

introducono a un'app che illustra esercizi di fitness da eseguire sfruttando l'arredo urbano, oltre a proporre contenuti di wellness e culturali.



I NOSTRI NUMERI

Aggiornamento al 31.07.2020

Per consultare i dati aggiornati, visita www.montallegro.it/i-nostri-numeri

139
dipendenti

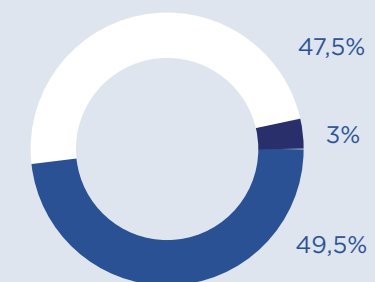
41
anni
età anagrafica
media dipendenti

10
anni
anzianità media
servizio

21
tirocini attivati
under 30

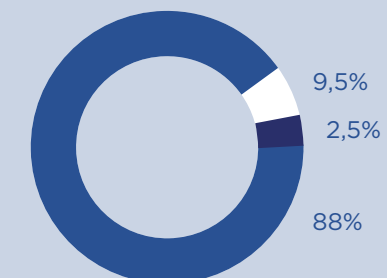
scolarità personale dipendente

- laureati
- diplomati
- altro

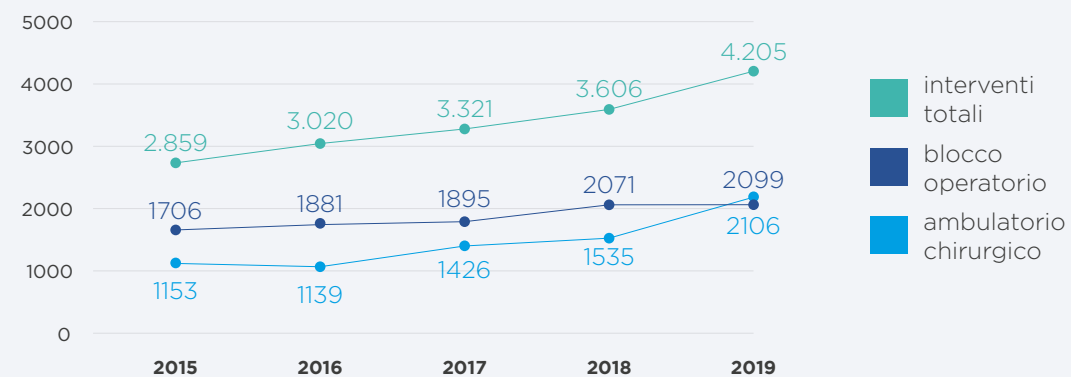


residenza personale dipendente

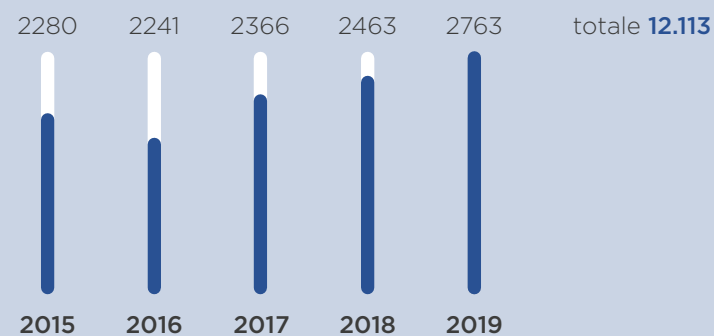
- comune Genova
- altri comuni provincia Ge
- altre province



interventi chirurgici 2015-2019 comparazione in degenza e ambulatoriali



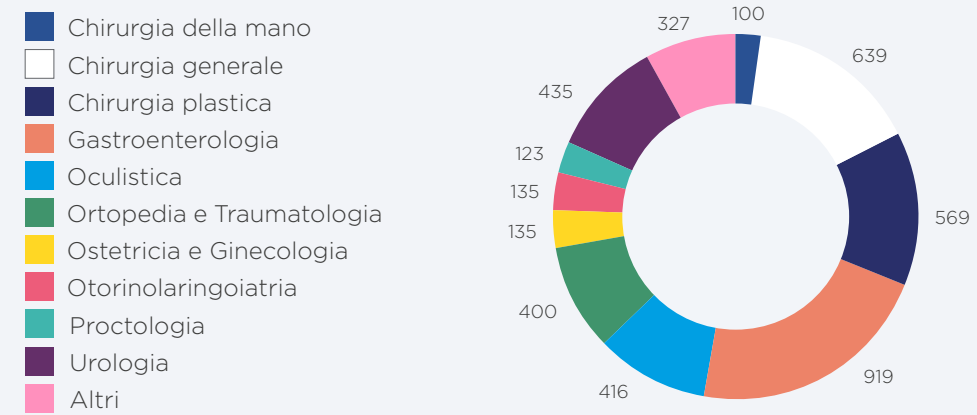
numero pazienti ricoverati 2015-2019



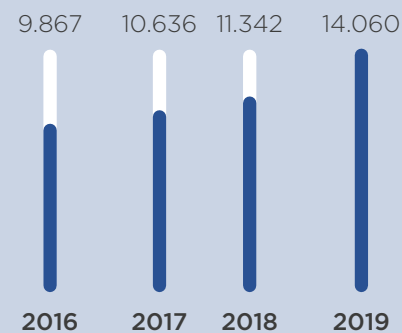
interventi chirurgici totali 2015-2019

17.011

suddivisione prestazioni per specialità 2019

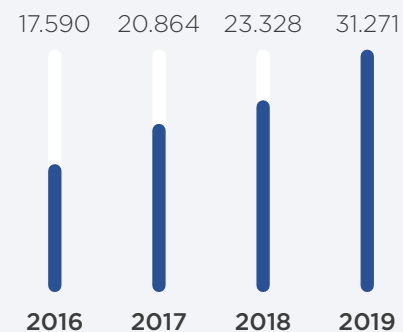


prestazioni di diagnostica specialistica (per immagini) 2016-2019



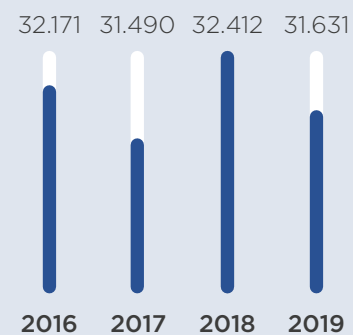
totale **45.905**

prestazioni di fisiokinesiterapia 2016-2019



totale **93.053**

visite ambulatoriali 2016-2019



totale **127.704**

fatturato complessivo 2015-2019



I SERVIZI
DALLA A ALLA Z



ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA (DEGENZA)

Nel corso del colloquio di accoglienza, già dal contatto telefonico, per limitare l'eventuale stress e ottimizzare da subito il processo terapeutico, la persona assistita verrà accolta favorendo l'espressione delle sue esigenze.

Quando il Paziente entra in MONTALLEGRO, l'addetta:

1. si presenta con nome e qualifica (es. "Sono Maria Rossi responsabile/addetta del reparto Accettazione, a Sua completa disposizione per ascoltarla, rispondere alle Sue domande e aiutarla nel trasferimento in reparto...")
2. rassicura il Paziente e raccoglie il massimo delle informazioni con l'osservazione e l'ascolto, al fine di completare la documentazione prevista
3. illustra brevemente i nostri servizi, indicando che potranno essere consultati poi con calma nella cartellina che viene consegnata (al cui interno trova anche questa Carta dei servizi insieme ad altre informazioni utili durante il soggiorno)
4. fa poi accompagnare il Paziente in camera e, in caso di problemi fisici o affaticamento, provvederà a dotarlo di sedia a rotelle
5. trasmette al reparto le informazioni raccolte in questa fase, in modo da rendere più veloce possibile e più efficace l'assistenza

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 di Villa MONTALLEGRO S.p.A." (che illustra anche le procedure amministrative da seguire al momento del ricovero) da restituire controfirmati. Le sarà inoltre richiesto di 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 ottenere l'indennizzo tramite pagamento diretto, Le ricordiamo che l'Assicurato (o Assistito) deve innanzitutto contattare personalmente la Centrale operativa ai recapiti (telefono, fax, posta elettronica) indicati nell'informativa contrattuale e riportati nel sito internet della Società.
Per ulteriori informazioni si veda "Convenzioni".

ACCETTAZIONE AMBULATORIALE

È possibile accedere alla struttura per eseguire visite specialistiche e altre prestazioni ambulatoriali, previa prenotazione (*vedi “call center”*).

L'accettazione ambulatoriale è curata dalle addette delle accettazioni dei singoli reparti:

- Villa Rosa e Villa Chiara per visite ambulatoriali
- Villa Rosa piano terra per la fisiokinesiterapia
- Villa Montallegro piano terra per le prestazioni di diagnostica per immagini (RM, TC, radiologia, ecografia, etc.) e cardiologia.
- Accettazione piano terra Villa Montallegro per esami di laboratorio, check up e prestazioni chirurgiche o chemioterapiche (infusionali).

Al Suo arrivo Le verrà chiesto di compilare il modulo di consenso al trattamento dei dati personali come previsto dall'art.13 del regolamento UE 2016/679.

Occorre presentarsi muniti di richiesta del proprio Medico curante.

ACCETTAZIONE SANITARIA

Da lunedì a sabato è attivo il servizio di Accettazione sanitaria: un Infermiere professionale, ultimate le pratiche amministrative, La accoglierà presso gli ambulatori del piano fondi di Villa Montallegro dove si occuperà del coordinamento degli esami diagnostici basali, secondo le prescrizioni del Suo medico curante.

La invitiamo a presentarsi a digiuno, a portare con sé e a consegnare all'Infermiera Caposala la documentazione relativa a precedenti ricoveri o esami ambulatoriali. I farmaci abitualmente assunti e le modalità di somministrazione devono essere comunicati al Personale infermieristico. In caso di preaccettazione, il Personale infermieristico specializzato di Villa Montallegro sarà in grado di guidarLa nelle attività sanitarie da eseguire nei giorni precedenti il ricovero.

Per ulteriori informazioni si veda “Intervento chirurgico”.

AMBULATORIO CHIRURGICO

In Villa Montallegro è operativo 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, etc.). Gli spazi destinati a questa attività sono stati pensati per garantire confort, sicurezza e privacy al Paziente dal momento dell'accettazione al termine dell'osservazione postoperatoria.

AMBULATORIO INFERMIERISTICO

MONTALLEGRO mette a disposizione dei propri Clienti un ambulatorio infermieristico attivo 7 giorni su 7 con semplicità di accesso – senza prenotazione e a costi estremamente contenuti – per alcuni servizi sanitari di base

Da lunedì a venerdì (orario 10 – 12), sabato e domenica (orario 11 – 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 (orario 9 -13 e 13.30 – 18).

ANATOMIA PATOLOGICA E CITOISTOPATOLOGIA

Si veda “Citoistopatologia”

ANESTESIA E RIANIMAZIONE/ANESTESISTA IN SERVIZIO

Lo staff anestesilogico è composto da un team di Professionisti di cui uno sempre presente in struttura nelle ore diurne e in servizio di reperibilità per le ore notturne e i week end.

Il personale medico e infermieristico impegnato in questa attività vanta una pluriennale esperienza acquisita nei principali nosocomi liguri e in MONTALLEGRO. Sono formati e attrezzati per l'attuazione delle più recenti tecniche anestesilogiche a disposizione delle diverse specialità chirurgiche, proponendo dopo attenta valutazione le possibilità concordate con lo staff chirurgico e il Paziente stesso. Durante la loro presenza in struttura si dedicano alla vigilanza attiva dei Pazienti degenti sia di

natura internistica sia chirurgica, con una supervisione delle attività nel reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità.
All'interno del blocco operatorio è stata allestita 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 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.

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 si veda “... da ricordare” (pagina 132).

AREE FUMATORI

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... **se proprio non si può farne a meno.**

AREE RELAX

Oltre ai salotti dei reparti ai piani di degenza e le aree di attesa dedicate ai Pazienti ambulatoriali e ai loro accompagnatori, è a disposizione dei nostri Clienti e dei Loro accompagnatori una “lounge” adiacente al locale bar/ristorante: 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 dell'Accademia ligustica di Belle arti.

Sul terrazzo del IV piano (lato levante) di Villa Montallegro, è allestita un'area relax per trascorrere qualche ora all'aria aperta in compagnia dei Visitatori: la pavimentazione è realizzata in erba sintetica e – protette da una copertura da sole – sono sistemate poltrone e divani.
Per informazioni potrà rivolgersi al Personale (infermieristico) di piano che provvederà ad assisterLa per eventuali necessità.

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 di degenza, La preghiamo di rivolgersi al Personale di piano.

ASSICURAZIONI

Si veda “Convenzioni”.

ASSISTENZA DOMICILIARE

MONTALLEGRO offre anche prestazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche a domicilio, anche in continuità assistenziale con il periodo di ospedalizzazione. Una scelta che s'innesta nella filosofia di rispondere alle esigenze dei Pazienti cercando di rendere, a loro e ai loro cari, meno faticosa la malattia e proponendo a tutti strumenti volti al benessere e alla prevenzione.

ALiSa definisce per la Regione Liguria le cure domiciliari “prestazioni sanitarie rivolte a soggetti di qualsiasi età in condizione di fragilità e di non autosufficienza, temporanea o protratta, con patologie in atto clinicamente stabilizzate o esiti delle stesse”.

Gli ambiti di intervento domiciliare a cui si orienta il progetto di MONTALLEGRO sono le assistenze domiciliari di base (ambito infermieristico e sociosanitario, medico generalistico, riabilitativo, diagnostico-laboratoristico) e quelle integrate (ambito diagnostico per immagini e medico specialistico).

ASSISTENZA INFERMIERISTICA PERSONALE

Su Sua richiesta, Le potrà essere messa a disposizione un'assistenza infermieristica personale a pagamento, sotto la supervisione della Direzione sanitaria.

ASSISTENZA MEDICA

Si veda “Medico curante”, “Medico di Guardia”, “Reperibilità”.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

L'attività ambulatoriale prevede l'erogazione di prestazioni di visita specialistica, di laboratorio, di diagnostica strumentale (per immagini, cardiologia, ...), di riabilitazione e kinesiterapia, di chirurgia.

Le visite specialistiche che si svolgono negli studi professionali di Villa Montallegro, Villa Rosa e Villa Chiara, dal lunedì al sabato, possono essere prenotate telefonando allo 010 3531283, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 13.30 alle 18.

Per ulteriori informazioni si veda “Call center”, “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.

Come nella tradizione di MONTALLEGRO questo reparto, dedicato ai Degenti e ai Pazienti ambulatoriali, è oggetto di continui importanti investimenti in tema di innovazioni tecnologiche.

Fra queste la 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 applicativi 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. Per le prestazioni di risonanza magnetica nucleare, dal 2019 MONTALLEGRO si è dotata di un tomografo a risonanza magnetica (RM) a basso campo Hitachi “Aperto Lucent 05” da 0,4 T. che garantisce la chiarezza dell'applicazione ad alto campo. È ideale per la maggior parte delle applicazioni; la sua ergonomia garantisce il massimo comfort anche in caso di Pazienti che soffrono di claustrofobia; l'architettura “open” del magnete a colonna singola ha un'apertura a 360° e il lettino paziente interamente motorizzato ha una capacità di carico fino a 225 kg. La scelta di installare un'apparecchiatura a basso campo è stata fatta dopo un'analisi dell'offerta delle macchine per risonanza attive in zona, della domanda di prestazioni e soprattutto della tipologia di prestazioni richieste.

Uno strumento a magnete aperto è parsa l'opzione più logica per colmare una lacuna del servizio di Diagnostica per immagini, sempre più rivolto a Pazienti ambulatoriali, posizionandosi in un mercato in evoluzione, con una proposta di alternativa diagnostica al soggetto claustrofobico che, grazie a questa macchina, può eseguire l'esame senza necessità di sedazione.

La particolare dotazione tecnologica consente l'esecuzione di una buona parte degli esami effettuabili con le RM ad alto campo: circa l'80% delle indicazioni richieste dalla tipologia di Cliente che accede a MONTALLEGRO possono essere soddisfatti dalla strumentazione installata.

Per l'attività di radiologia tradizionale, è stato inoltre installato il tavolo radiologico polifunzionale R/F “GMM Opera Swing”, provvisto di una particolare tecnologia “flat panel” che consente acquisizione di immagini di tipo statico e dinamico adatte all'esecuzione di esami di radiologia generale, fluoroscopia e angiografia.

La disponibilità dell'ecografo LogiQ9 General Electric che presenta svariate funzionalità, tra cui l'elastografia rappresenta un notevole valore aggiunto nella diagnosi delle patologie epatiche e delle lesioni muscolari.

L'ecografia è un utile complemento di indagine in ambito senologico.

Il nuovo lay out del reparto di diagnostica per immagini prevede in spazi attigui il posizionamento dell'apparecchiatura per mammografia, l'innovativo sistema Hologic Selenia con tomosintesi in 3D, appunto in continuità spaziale con la sala di ecografia per consentire la contestuale esecuzione, ove il protocollo clinico lo richieda, di indagine radiologica e ultrasonografica.

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 è installata un'apparecchiatura - sempre Hologic - dedicato alla densitometria (per misurare la densità minerale ossea ed eventualmente la composizione corporea), evoluzione della MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata), basata sulla tecnologia DEXA (acronimo di Dual-Energy X-ray Absorptiometry), che consiste nell'esporre una parte del corpo a una ridottissima dose di radiazioni ionizzanti per produrre immagini dell'osso e calcolare la densità del calcio. Per specifiche necessità cliniche, quali lo studio dell'accrescimento osseo nei bambini oppure l'analisi della composizione corporea (massa ossea, grassa o muscolare) negli adulti, l'esame può essere esteso all'intero volume corporeo (body composition).

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

Oltre al laboratorio di analisi, 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 ai rinnovati dettami normativi in tema di sicurezza per gli operatori, è in funzione il nuovo sistema Diapath formaline-free per il laboratorio, adeguando le procedure per il blocco operatorio per chirurgia maggiore e ambulatorio chirurgico. 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.

B

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 20.30.

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 si veda "Ristorante, Servizio pasti e 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 si veda "Lavanderia".

BLOCCO OPERATORIO PER CHIRURGIA MAGGIORE

Completato nel 2012, rappresenta uno dei "fiori all'occhiello" di Villa 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 (ISO 7 e 5), 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, in sicurezza per il Paziente,

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 allestita 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 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 sono 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 vengono inoltre 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.

Si veda anche "Reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità e diagnostica endoscopica invasiva – day surgery e ambulatorio chirurgico".



I SERVIZI DALLA A ALLA Z

C

CALL CENTER

Per richiedere informazioni e prenotare le visite e altre prestazioni ambulatoriali è disponibile un servizio “call center” al numero telefonico 010 3531283, attivo dal lunedì al venerdì con orario 8 - 13 e 13.30 -18.30.

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

CARDIOLOGIA

Il servizio di Cardiologia – dedicato a Pazienti ricoverati e a Clienti ambulatoriali – effettua indagini elettrocardiografiche di base, dinamiche (Holter ECG e pressorio) e sotto sforzo (cicloergometro), oltre a valutazioni ecocardiografiche.

Per informazioni e prenotazioni: tel. 010 3531312/384.

Per ulteriori informazioni si veda “Attività diagnostica”.

CARTA DEI SERVIZI

Al momento dell'accettazione Le verrà consegnata questa pubblicazione: si tratta della “carta dei servizi”, 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 si veda “Certificazione di Qualità” e “Customer's Satisfaction”.

CARTE DI CREDITO

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato utilizzando queste carte di credito: American Express, Carta SI, Diners, Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron.

Per ulteriori informazioni si 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 personalmente da Lei o da persone da Lei incaricate – munite di delega scritta e del documento d'identità del delegante – presso l'ufficio Accettazione oppure spediti via posta, a partire dal settimo giorno dalla dimissione.

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

CASSETTE DI SICUREZZA

La struttura mette a disposizione gratuitamente un servizio di custodia valori presso l'ufficio Accettazione Clienti.

Il deposito e il ritiro di 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 tale servizio specificando che, in caso contrario, 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 struttura.

Per ulteriori informazioni si veda “... da ricordare” (pagina 132).

CENA (O PRANZO SERALE)

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 si 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 S.p.A. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. 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 S.p.A. che a tutt'oggi verifica la conformità del sistema.

Nell'ottica del controllo e prevenzione delle infezioni a più ampio spettro, non limitata esclusivamente al Covid-19, la Direzione ha stabilito di implementare un Sistema di gestione conforme al Biosafety Trust Certification (BTC).

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

Si 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.

CHIAVI

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

CHIRURGIA

Si veda “Ambulatorio chirurgico”, “Blocco operatorio per chirurgia maggiore”, “Consenso informato” e “Reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità e diagnostica endoscopica invasiva – Day surgery e ambulatorio chirurgico”.

CIRCOLAZIONE VEICOLI

Si veda “Parcheggio”.

CITOISTOPATOLOGIA

Il servizio di Anatomia patologica e Citoistopatologia esegue ogni tipologia 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 si veda “Attività diagnostica”.

CODICE ETICO e MOG (Modello Organizzativo Gestionale)

Nel gennaio 2014 Villa MONTALLEGRO S.p.A. 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, ecc.

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 stato approvato con delibere il 28.11.14 e il 11.5.2015 (nomina dell'Organismo di Vigilanza - OdV) del Consiglio di amministrazione di Villa MONTALLEGRO S.p.A., così da assicurarne l'attuazione nel corso del 2015. L'ultima versione del MOG e del Codice Etico aziendale – approvata dal Consiglio di amministrazione di Villa MONTALLEGRO S.p.A. il 14 giugno 2019 – è consultabile su www.montallegro.it/certificazioni-di-qualita. Tutti devono attenersi ai principi (etici) indicati e ognuno può segnalare eventuali violazioni all'OdV, inviando un messaggio all'indirizzo di posta elettronica odv@montallegro.it. La segnalazione verrà gestita nel massimo riserbo.

COIFFEUR ED ESTETISTA

Per i Clienti di Villa Montallegro è attivo un servizio di coiffeur maschile e femminile e di estetista. Per usufruirne consulti e compili il modulo a Lei consegnato al momento dell'accettazione e lo consegni al personale infermieristico di piano.
Per ulteriori informazioni si veda “Servizi speciali”.

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. 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.
Per ulteriori informazioni si vedano i moduli consegnati al momento dell'accettazione.

CONVENZIONI (SANITÀ INTEGRATIVA)

Nel caso Lei disponga di una polizza assicurativa sanitaria o aderisca a uno dei fondi assistenziali per categoria professionale convenzionati con MONTALLEGRO (e che prevedano la copertura diretta delle prestazioni), per ottenere l'indennizzo con pagamento diretto tra Ente e casa di cura, Le ricordiamo che l'Assicurato (o Assistito) deve innanzitutto contattare personalmente la Centrale operativa ai recapiti (telefono, fax, posta elettronica) indicati nell'informativa contrattuale e riportati nel sito internet della Società.

Il contatto deve avvenire in genere 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 propri 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 (via posta elettronica) alla Centrale operativa la certificazione medica attestante la diagnosi e la tipologia di prestazione sanitaria richiesta. Tale invio può essere effettuato anche per il tramite della casa di cura; inoltre, se richieste dalla Società assicuratrice, l'Assicurato dovrà fornire le informazioni relative al quadro sanitario complessivo (anamnesi patologica remota e anamnesi patologica prossima), facendo compilare dal 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 fossero ritenute 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 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 o contratto di assistenza preveda una diversa procedura di attivazione preventiva.

MONTALLEGRO 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.

Per ulteriori informazioni si veda “Accettazione amministrativa”.

CORRISPONDENZA

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

Per ulteriori informazioni si 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 CARE

Durante il Suo periodo di degenza verrà contattato dalla Coordinatrice infermieristica che verifica la qualità dei servizi a Lei offerti ed è a Sua disposizione per eventuali segnalazioni.

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

Per migliorare sempre la nostra Qualità, verrà invitato dalla Coordinatrice infermieristica a compilare il “Questionario di qualità del servizio”, esprimendo (in forma anonima) per iscritto la Sua opinione sul nostro operato.

Le verrà altresì richiesto – con 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 si veda “Certificazione di qualità”, “Carta dei servizi”, “Questionario di qualità del servizio” e “Servizi speciali”.



D

DAY HOSPITAL

Il day hospital (ovvero ricovero giornaliero o diurno) prevede la degenza del Paziente in struttura per il tempo necessario (mezza giornata o al massimo una giornata) a completare accertamenti o terapie, per tornare al proprio domicilio.

Il reparto dedicato ha camere accoglienti con la possibilità, se necessario, di proseguire eventualmente la degenza anche in regime notturno.

Il vantaggio per chi non ha particolari problemi di autonomia o di mobilità è quello di consentire un'economia di gestione, con grande gradimento dei Pazienti.

Il day hospital è una modalità organizzativa di assistenza ospedaliera praticata soprattutto nella valutazione diagnostica o di medicina preventiva (check up o accertamenti), nella preparazione agli interventi chirurgici, specie se complessi (day hospital preoperatorio), per le terapie infusionali (day hospital oncologico,ematologico o reumatologico) o sotto il nome di day surgery per chirurgia di media e bassa complessità.

(Si veda “Reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità e diagnostica endoscopica invasiva – Day surgery e ambulatorio chirurgico”).

Per ogni eventuale esigenza e informazioni si prega rivolgersi alla Direzione sanitaria direttamente o per il tramite della Segreteria.

DAY SURGERY

Si veda “Reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità e diagnostica endoscopica invasiva – Day surgery e ambulatorio chirurgico”.

DEPOSITO

Al momento del ricovero, per i Pazienti privi di un supporto da parte di un Ente di Sanità integrativa (non coperti in forma diretta da compagnia di assicurazione o fondo di categoria) è previsto il versamento di un deposito che verrà fatturato.

Durante la degenza potranno essere richiesti ulteriori acconti in relazione a quanto risultante dall'aggiornamento del conto del Cliente.

Per ulteriori informazioni si veda “Modalità di pagamento”.

DEXA (DENSITOMETRIA COMPUTERIZZATA A RAGGI X)

Si veda “Reumatologia”.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Si veda “Attività diagnostica”.

DIMISSIONE

La preghiamo di lasciare libera la stanza di degenza entro le 11 del giorno di dimissione (in caso contrario 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 il 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.

La Direzione sanitaria coordina inoltre “l’Unità di gestione del rischio” (“risk management”), organismo operativo di sorveglianza degli eventi avversi (avvenimento inatteso, non intenzionale e indesiderabile, correlato al processo assistenziale, che possa comportare un danno al Paziente) e il Comitato di controllo delle infezioni ospedaliere.



E

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 si veda "Piano antincendio".

ESAMI DIAGNOSTICI

Se durante la degenza dovesse eseguire degli accertamenti, sarà preventivamente informato. Negli spostamenti interni verrà accompagnato da una persona incaricata.

Per ulteriori informazioni si veda "Attività diagnostica".

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 si veda "Modalità di pagamento".

F

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 MONTALLEGRO realizza le collane editoriali “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 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 temi legati alla chirurgia urologica: calcolosi renale, malattie della prostata e della vescica sono estremamente diffuse, richiedono un'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 raggiungere lo scopo ultimo di tutti i nostri sforzi: diagnosticare e curare.

Le pubblicazioni sono disponibili in cartaceo presso le postazioni di reception in Villa Montallegro, Villa Rosa, Villa Chiara e scaricabili in formato pdf dal website www.montallegro.it/pubblicazioni (da qui può accedere in particolare ai fascicoli in ristampa).

Fascicoli pubblicati

Collana “piùinforma”:

- L’ipertrofia prostatica benigna. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla (dott. Carlo Introini) in ristampa
- Il russamento. Cosa è e come possiamo curarlo (dott. Franco Ameli)
- La cataratta. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla (dott. Riccardo Berti Riboli) in ristampa
- Le allergie respiratorie. Cosa sono, quali sono i sintomi e come possiamo curarle (prof. Giorgio Ciprandi, dott. Giovanni Arturo Rossi) in ristampa
- L’ernia inguinale. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla (prof. Ezio Gianetta, in collaborazione con prof. Cesare Stabilini)
- L’incontinenza urinaria maschile. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla (prof. Alchiede Simonato) in ristampa
- La stipsi. Cosa è, quali sono i sintomi e come possiamo curarla (dott. Gianluigi Pesce, dott. Paolo Massa, dott.ssa Francesca Mandolino) in ristampa
- Le cefalee. Cosa sono, quali sono i sintomi e come possiamo curarle (dott. Fabio Bandini) in ristampa
- L’ematuria (urine rosse). Cosa è e come possiamo gestirla (prof. Alchiede Simonato)
- La rizoartrosi. Cosa è, come si riconosce e come possiamo curarla (dott. Mario Igor Rossello) in ristampa
- La sindrome del tunnel carpale. Cosa è, come si riconosce e come possiamo curarla (dott. Mario Igor Rossello) in ristampa
- L’osteoporosi. Cosa è, quali sono i sintomi e come è possibile prevenirla e curarla (dott. Gerolamo Bianchi) in ristampa

Collana “per saperne di più”

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

Collana “Luciano Giuliani”

- Trattamento “su misura” dei tumori della vescica (dott. Paolo Puppo) in ristampa
- Il trattamento endoscopico dei calcoli di rene, uretere e vescica (dott. Francesco Germinale)

- Diagnosi e cura delle patologie della prostata (dott. Paolo Puppo) in ristampa

Collana “tecniche”

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

FAX

Si veda “Servizi telefonici e postali”.

FARMACIA/FARMACISTA RESPONSABILE

All’interno della casa di cura è attiva la Farmacia interna. Dal lunedì al venerdì, 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 a domicilio 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.

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

Si veda “piùKinesi”.

FOTOCOPIE

Il servizio di fotocopiatrice di documenti clinici e amministrativi relativi al Suo ricovero è a disposizione presso l'ufficio Accettazione durante gli orari di apertura.
Per ulteriori informazioni si 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, Pazienti e Visitatori. Pertanto, al momento dell'accettazione Le sarà richiesto di sottoscrivere un modulo attraverso il quale 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... **se proprio non si può farne a meno.**
Per ulteriori informazioni si veda “Aree fumatori” e “... da ricordare” (pagina 132).



G

GAS MEDICALI

La Sua camera è dotata dell'impianto centralizzato per la distribuzione di ossigeno medicale e quando necessario del sistema di aspirazione centralizzato (vacuum).
L'uso è riservato al Personale di assistenza.

GIORNALI

La casa di cura offre un servizio di consegna in camera del quotidiano "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 si veda "Servizi speciali".

H

HOME CARE

Per 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 dopo la dimissione ospedaliera.

La soluzione adottata incontra un alto gradimento e ci spinge a estendere questa modalità di erogazione ad altre attività di MONTALLEGRO.

Fra queste saranno ricompresi certamente i servizi offerti presso l'“ambulatorio infermieristico” (si veda “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.

I SERVIZI DALLA A ALLA Z

I

IDROKINESITERAPIA

Si 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.

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 7 alle 14;
- alla postazione infermieristica, sempre presidiata;
- all'ufficio Accettazione

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 delle leggi, è tenuto all'identificazione e alla registrazione, a custodire con cura i codici d'accesso rilasciati per il servizio ed è responsabile di un eventuale utilizzo improprio degli stessi. Il Cliente s'impegna, inoltre, a non cedere a terzi i codici personali, a osservare le leggi in materia di diritto d'autore e tutela della privacy, le specifiche norme penali relative al settore informatico e della comunicazione elettronica, oltre a ogni altra disposizione generale di legge; per eventuali informazioni si prega di fare riferimento all'ufficio Accettazione.

INTERVENTO CHIRURGICO

Prima di un intervento chirurgico è necessario esercitare il diritto/dovere del consenso informato (*si veda*), 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.

Per ulteriori informazioni si veda "Consenso informato", "Blocco operatorio per chirurgia maggiore" e "Reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità e diagnostica endoscopica invasiva – Day surgery e ambulatorio chirurgico".

INTRAMOENIA

Si veda "Medico curante".

L

LABORATORI DI ANALISI

I laboratori di Villa Montallegro, disponibili 24 ore su 24, sono in grado di eseguire esami di chimica clinica, ematologia e microbiologia, oltre ad accertamenti di anatomia patologica comprensivi di tutte le attività.

Per ulteriori informazioni si veda “Attività diagnostica” e “Anatomia patologica e citoistopatologia”.

LAMENTELE

Eventuali lamentele possono essere indirizzate alla Coordinatrice infermieristica o direttamente alla Direzione sanitaria.

Si veda “Customer care” e 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 si veda “Biancheria” e “...da ricordare”.

LINEA ESTERNA

L'apparecchio telefonico nella Sua camera è abilitato per qualunque tipo di chiamata sia in entrata sia in uscita. Le istruzioni per l'uso del 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 si veda “Servizi telefonici e postali”.

LISTINO PREZZI

È a disposizione, presso l'ufficio Amministrazione Clienti, uno spazio riservato ai Clienti per consultare – in una postazione pc (personal computer) dedicata all'utilizzo diretto o con l'ausilio del Personale dell'ufficio – 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.

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 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 si veda "Preventivi".

LUCE DI EMERGENZA

In caso di black-out, le luci di emergenza si accendono automaticamente 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.

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 minima interruzione di corrente.





MEDICINALI

Tutti i presidi 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 farmacologiche con la terapia in atto. Eventuali farmaci assunti prima del ricovero – e di cui il Medico curante ha autorizzato la prosecuzione dell’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 né possono essere forniti dal Paziente stesso (salvo casi espressamente autorizzati dalla Direzione sanitaria per eventuali prodotti specialistici non forniti abitualmente dalla Farmacia interna della casa di cura).

Il Farmacista responsabile è a Sua disposizione per qualsiasi necessità inerente la fornitura di presidi medico-chirurgici.

Per ulteriori informazioni si veda “Farmacia/Farmacista responsabile”.

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.

Villa MONTALLEGRO S.p.A. 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 queste 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 ad aggiornare il Medico curante sul quadro clinico rilevato. Qualora ne ravvisi la necessità, il Medico di guardia può richiedere l'intervento del Medico curante o di qualsiasi Specialista ritenga opportuno consultare, previo accordo con il Medico curante, sotto la supervisione della Direzione sanitaria.

MERENDA

Si veda “Tea time”.

MOC (MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA)

Si veda “Reumatologia”.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Presso l'ufficio Amministrazione il Cliente può versare acconti o saldare le fatture della casa di cura con queste modalità:

- bonifico bancario o postale o altre forme di transazione elettronica;
- POS (Point of Sale) Bancomat/Pagobancomat;
- carte di credito: American Express, Carta SI, Diners, Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron;
- assegno bancario o circolare non trasferibile intestato (a/c): “(casa di cura) Villa

- MONTALLEGRO (S.p.A.)”;
- contanti (nei limiti consentiti e con l'attenzione alle agevolazioni fiscali previste dalla normativa in vigore).

Su richiesta è attivabile un finanziamento bancario (anche per un importo parziale), con possibilità di rateazione fino a 36/48 mesi (salvo approvazione della Finanziaria). Oltre alla fattura della casa di cura verranno depositate in ufficio Amministrazione le parcelle relative agli onorari del Medico curante e dell'équipe (prestazioni chirurgiche e anestesilogiche, consulenze specialistiche) e di eventuali assistenze infermieristiche personali. 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.

Di questi ultimi documenti è generalmente possibile il saldo, unitamente al pagamento della fattura della casa di cura. Talvolta, per ragioni di natura amministrativa, questo non è possibile.

MOG (MODELLO ORGANIZZATIVO GESTIONALE)

Si veda “Codice etico e MOG”.

MONTALLEGRO MAGAZINE

MONTALLEGRO è editore del periodico “Montallegro Magazine” che per alcuni anni è stato pubblicato in forma cartacea. Attualmente la pubblicazione avviene in formato digitale ed è reperibile dal sito www.montallegro.it o, direttamente, dall'indirizzo www.montallegro.it/magazine.

Il periodico si aggiorna continuamente, riportando una serie di notizie relative all'attività di MONTALLEGRO e ospitando alcune rubriche, in genere di divulgazione sanitaria e curate da giornalisti e Medici.

N

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 utilizzare il servizio può rivolgersi al Personale di piano o chiamare direttamente il numero 393 2025305 o 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 la vettura 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 il 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 si veda "Cassette di sicurezza".

ONORARI MEDICI E ALTRE PRESTAZIONI

Gli onorari del Medico curante e dell'équipe (prestazioni chirurgiche e anestesilogiche, 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) e POS (Point of Sale) Bancomat/Pagobancomat con i Medici aderenti.

Per ulteriori informazioni si veda "Modalità di pagamento".

ORARI

Si veda pag. 28.

OSSERVAZIONE BREVE (Area di)

A completamento delle strutture chirurgiche del Reparto operatorio per chirurgia a media e bassa complessità e diagnostica invasiva - day surgery e ambulatorio chirurgico - è stata allestita un'area dedicata comprendente 8 postazioni (4 posti letto e 4 poltrone tecniche multispecialistiche) con scelta proposta in base alla prestazione eseguita e presidiata da personale infermieristico di assistenza per la valutazione delle condizioni del Paziente sottoposto a procedura ambulatoriale (di tipo chirurgico o medico).

P

PARCHEGGIO

MONTALLEGRO dispone di un parcheggio con oltre 100 posti auto di cui circa 40 al coperto riservati agli Ospiti (Degenti, Pazienti 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 dedicato a migliorare il servizio rivolto alla nostra Clientela.

Al momento dell'accettazione per degenza, il ticket ritirato alla barra di entrata verrà annullato e Lei verrà fornito un "dispositivo RIFID 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 Lei potrà essere consegnato un badge aggiuntivo. I dispositivi ricevuti al momento dell'accettazione dovranno essere restituiti alla dimissione. In caso di mancata restituzione, verranno addebitati € 50 per ciascun dispositivo.

I Suoi Ospiti in visita, che usufruiranno del "servizio parking" di MONTALLEGRO, prima dell'uscita dovranno far annullare (gratuitamente) dal personale del centralino di 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 MONTALLEGRO.

Qualora dovesse in seguito usufruire di altre prestazioni presso MONTALLEGRO e per i Pazienti ambulatoriali, 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.

Dal lunedì al sabato, dalle 7.30 alle ore 20, i veicoli in entrata accedono al parcheggio attraverso un senso unico di marcia con ingresso da via Monte Zovetto 27, mentre, come è indicato dalla segnaletica all'interno dell'area, l'uscita avviene dal cancello di via Montallegro 31 R.

La domenica e i festivi e dalle 20 alle 7.30 di tutti i giorni per entrata e uscita è agibile il doppio senso di marcia attraverso il cancello di Via Monte Zovetto 27.

PASTI

Si 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.

PERSONALE

Il Personale di MONTALLEGRO, le cui funzioni vengono riassunte a pagina 35 (lo staff), si riconosce per l'abbigliamento indossato.

- Medico: camice bianco.
- Coordinatrice infermieristica: casacca e pantalone rosso.
- Infermiera professionale Capo reparto del piano di degenza: pantalone bianco, casacca bianca con bordo blu; velo con fascia blu.
- Infermiere/a professionale: pantalone bianco, casacca bianca con bordo blu (Infermiera con velo con 3 righe blu).
- Infermiere/a di sala operatoria: casacca e pantalone verde.
- Infermiere/a di terapia intensiva: casacca e pantalone rosso.
- Operatore socio sanitario (OSS): pantalone bianco, casacca bianca con bordo blu e velo (per le operatrici).
- Cameriera di piano: grembiule righine azzurre, polo bianca, pantalone bianco e cuffia bianca.
- Ausiliaria addetta al servizio di pulizie: grembiule righine bordeaux, polo bianca e pantalone bianco.
- Fisioterapista: felpa e pantaloni di tuta da ginnastica blu e polo bianca.
- Tecnico di radiologia: casacca e pantalone azzurro.
- Barelliere di radiologia: polo bianca e pantalone azzurro.
- Personale amministrativo: giacca grigia, gonna grigia e sotto giacca colorato

- (estivo: giacca blu, sotto giacca colorato e gonna blu).
- Cameriera bar ristorante: vestito nero e grembiule bianco.

PIANO ANTINCENDIO

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

- Tutti i Visitatori e i Pazienti, in caso di esodo dai locali dovuto al verificarsi di una situazione di emergenza, hanno l'obbligo di seguire le seguenti 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 di 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 vietato (senza 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 il montalettighe antincendio, sul lato ovest dei piani di degenza, è a uso esclusivo degli addetti autorizzati (VVF e personale interno addestrato) nelle operazioni d'emergenza.

PISCINA

Si 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 in 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. Il servizio di Reumatologia, che permette di eseguire, mediante DEXA, l'analisi della densità ossea (mineraleometria ossea) e della composizione corporea (massa grassa e massa magra) è attivo nel reparto di diagnostica al piano fondi di Villa Montallegro.

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 ricostruttiva 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 Medici specialisti in fisiatria (per la valutazione funzionale e l'impostazione del piano terapeutico), da terapisti della riabilitazione e da diplomati 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 (compresi domenica e festivi). Dal 2008 piùKinesi è stato aperto un secondo centro di riabilitazione (per Pazienti ambulatoriali) in via Corsica a Carignano al quale chi lavora o risiede in centro può rivolgersi per avviare il proprio 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 si veda “Attività ambulatoriale”, “Intramoenia” e “Visite specialistiche ambulatoriali”.*

POSTA ELETTRONICA

Il servizio di posta elettronica è a Sua disposizione: l'ufficio Accettazione smisterà la posta in ingresso durante gli orari di apertura (si veda “Orari”). Se desidera ricevere messaggi di posta elettronica può utilizzare l'indirizzo “clienti@montallegro.it”, specificando il Suo nominativo. *Per ulteriori informazioni si veda “Servizi telefonici e postali”.*

PRANZO (O COLAZIONE)

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 si veda “Servizio pasti”.*

PREFISSI

L'operatore telefonico è a Sua disposizione per qualsiasi informazione.
Per ulteriori informazioni si 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, telefonando al numero verde, inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo info@montallegro.it oppure utilizzando l'apposito form in "Richiedi un preventivo" dalla homepage di www.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 posta elettronica.
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 si 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 si veda "Servizio pasti".

PRIVACY

Dal 25 maggio 2018 è applicabile in tutti gli Stati membri, compresa l'Italia, il Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation, cioè Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.
MONTALLEGRO ha adottato in materia misure tecniche e organizzative adeguate ed efficaci per garantire (e dimostrare) che il trattamento è effettuato in conformità al Regolamento.
Villa MONTALLEGRO S.p.A. ha redatto i documenti previsti dal Regolamento, fra cui:

la Privacy policy; il Regolamento aziendale per l'utilizzo del sistema informatico; il Registro del trattamento dei dati (che fornisce un quadro aggiornato dei trattamenti in essere all'interno dell'organizzazione); la Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA), la nomina di un Responsabile per la protezione dei dati personali (RPD/DPO dall'inglese Data Protection Officer), contattabile all'indirizzo di posta elettronica [rpd@montallegro.it](mailto: rpd@montallegro.it) e le nomine dei Responsabili esterni del trattamento dei dati per dimostrare adeguatamente in che modo Villa MONTALLEGRO S.p.A. garantisce l'osservanza delle disposizioni del Regolamento nell'interesse e a tutela dei Clienti; l'Organigramma privacy, costruito sulla base dell'organigramma aziendale.

PRONTO SOCCORSO

Si 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.

I SERVIZI DALLA A ALLA Z

Q

QUOTIDIANI

Si 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 si veda “... da ricordare”, Customer Care” e “Certificazione di Qualità”.

R

RADIOLOGIA

Si veda “Attività diagnostica”.

RADIOTAXI

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

REPARTO OPERATORIO PER CHIRURGIA A MEDIA E BASSA COMPLESSITÀ E DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA INVASIVA – DAY SURGERY E AMBULATORIO CHIRURGICO

Per una miglior organizzazione degli spazi per osservazione breve, degli accessi e dei percorsi di Operatori e Pazienti è stato completato il recupero e l’allestimento degli spazi del terzo piano di Villa Montallegro, tradizionalmente dedicati alla chirurgia e utilizzati solo in parte dopo la costruzione del nuovo blocco operatorio nel 2010/2012.

Alla sala per chirurgia ambulatoriale e diagnostica endoscopica, sempre attiva, è stata affiancata una nuova sala per chirurgia di media e bassa complessità (per prestazioni di day surgery) e un’ottimizzazione degli spazi accessori e dei percorsi di accesso.

Le dotazioni tecnologiche e le caratteristiche di climatizzazione sono assolutamente sovrapponibili a quelle degli ambienti del blocco operatorio per chirurgia maggiore, con la fruibilità di luce naturale che migliora la percezione positiva di Pazienti e Operatori.

Per ulteriori informazioni si veda “Ambulatorio chirurgico”, “Blocco operatorio per chirurgia maggiore” e “Consenso informato”.

REPERIBILITÀ

I Servizi di laboratorio di analisi cliniche, diagnostica per immagini, cardiologia, sala operatoria e rianimazione sono attivi nelle 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.

REUMATOLOGIA

Villa Montallegro dispone di un servizio di Reumatologia in cui vengono eseguite indagini DEXA. Il servizio di Reumatologia, che permette di eseguire, con densitometria DEXA (Dual Energy X-ray Absorptiometry), l’analisi della densità ossea (mineralometria ossea) e della composizione corporea (massa grassa e massa magra) è attivo nel reparto di diagnostica al piano fondi di Villa Montallegro. Le valutazioni cliniche, unitamente all’attività di diagnostica per immagini e di laboratorio, sono propedeutiche a trattamenti farmacologici eseguiti in regime ambulatoriale o di ricovero, e/o fisiokinesiterapici. *Per ulteriori informazioni si veda “Attività diagnostica”.*

RISTORANTE

Si veda “Bar” e “Servizio pasti”.

RM (RISONANZA MAGNETICA)

Per le prestazioni di risonanza magnetica nucleare, dal 2019 MONTALLEGRO si è dotata di un tomografo RM a basso campo Hitachi “Aperto Lucent 05” da 0,4 T. che garantisce la chiarezza dell’applicazione ad alto campo; costituisce l’ideale strumento per la maggior parte delle applicazioni e la sua ergonomia garantisce il massimo comfort anche in caso di Pazienti che soffrono di claustrofobia. L’architettura “open” del magnete a colonna singola ha un’apertura

a 360° e il lettino paziente interamente motorizzato presenta una capacità di carico fino a 225 kg. *Per ulteriori informazioni si 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 si veda “Servizio pasti”.*

S

SANITÀ INTEGRATIVA

Si veda “Accettazione amministrativa in degenza” e “Accettazione ambulatoriale”.

SATELLITE

Si veda “Televisione”.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali lamentele possono essere indirizzate alla Responsabile Customer Care, alla Coordinatrice infermieristica o direttamente alla Direzione sanitaria. Analogamente possono essere segnalate eventuali violazioni al MOG (Modello Organizzativo Gestionale) e al Codice Etico aziendale, inviando un messaggio di posta elettronica all’Organismo di Vigilanza (odv@montallegro.it).

Per quanto riguarda la Privacy, eventuali segnalazioni possono essere indirizzate al RPD Responsabile Protezione Dati (rpd@montallegro.it).

MONTALLEGRO è impegnata a intervenire per risolvere qualunque problema prima che trovi applicazione quanto previsto dal Decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Conciliazione obbligatoria).

Tutte le eventuali segnalazioni verranno gestite nel massimo riserbo.

Si veda anche “Codice etico e MOG”, “Customer Care”, “Lamentele” e “Privacy”.

SERVIZIO FARMACEUTICO

Si veda “Farmacia/farmacista responsabile”.

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, con l'assenso del Suo Medico curante, potrà recarsi al ristorante dove il servizio è attivo dalle 12.15 alle 14 (ordini fino ore 13.45) per il pranzo e dalle 19.15 alle 20.30 (ordini fino alle 19.45) per la cena.

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

La prima colazione Le sarà servita tra le 7.45 e le 9. È previsto un tea time (merenda) tra le 16 e le 17. In entrambe le situazioni avrà la disponibilità di un'ampia scelta "al carrello", oppure, sempre con l'assenso del Suo Medico curante, potrà recarsi al bar-ristorante.

Per ulteriori informazioni si veda "gli orari".

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)

MONTALLEGRO 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 si 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 la corrispondenza a Lei indirizzata e a spedire la Sua posta in uscita.

T

TAC

Si veda “Attività diagnostica”.

TARIFFE

Si 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 si 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 si veda “Servizio pasti”.

TELEGRAMMI E FAX

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

Per ulteriori informazioni si veda “Servizi telefonici e postali”.

TELE/VIDEO CONSULTO

Durante il periodo di lockdown (pandemia Covid-19), nella primavera del 2020 MONTALLEGRO

ha avviato il progetto di tele/videoconsulto via web che consente incontri a distanza tra Pazienti e Medici, offrendo la possibilità di un triage, di un'accurata anamnesi oppure, dopo la visita, il riepilogo delle indicazioni cliniche o per agevolare il confronto con la famiglia o per il follow up. Lo strumento consente anche di offrire ai Pazienti chiarimenti su una possibile patologia. Il Paziente può richiedere un contatto diretto con uno Specialista oppure può chiedere un primo consulto generico, gestito dal Servizio interno di Guardia medica.

Le tele/video visite specialistiche possono essere richieste in diverse discipline il cui elenco è dinamico e viene periodicamente aggiornato. Le informazioni sono riportate sul sito istituzionale.

La visita ha una durata fino a 15': il Paziente riceve prima della visita una check list con domande utili ad agevolare lo svolgimento del tele/video consulto. Le eventuali prescrizioni (di accertamenti diagnostici o terapie) e il referto sono inviati via posta elettronica. Qualora lo Specialista giudichi non sufficiente questa forma di consulto, può proporre al Paziente una visita in ambulatorio, fissando direttamente o via call center l'appuntamento. Viene conservato un registro delle chiamate che contiene informazioni di tracciabilità: orario tele/videochiamata, generalità del Paziente, generalità del Medico, durata conversazione.

TELEFONO

Si veda "Servizi telefonici e postali".

TELEVISIONE

La televisione nella Sua camera, dotata di telecomando, è sintonizzata su canali nazionali, internazionali e satellitari (SKY). Al momento dell'accettazione riceverà il prospetto informativo dei canali disponibili. A richiesta sono disponibili cuffie cordless.
Per ulteriori informazioni si veda "Cuffie audio".

TERAPIA INTENSIVA

Si veda "Blocco operatorio".



U

UPFA (unità preparazione farmaci antitumorali)

La preparazione delle terapie oncologiche viene effettuata in un ambiente dedicato denominato UPFA (Unità Preparazione Farmaci Antitumorali) al terzo piano in contiguità col Reparto operatorio e l'Area di osservazione breve.

Si tratta di un ambiente ad atmosfera controllata, ossia protetto con cappa in aspirazione. Qui vengono allestite con massima attenzione le terapie antitumorali, con l'obiettivo di garantire la maggior sicurezza per i Pazienti e gli operatori.

URGENZE

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

V

VESTE DA CAMERA

Non è consentito frequentare gli ambienti comuni del piano terreno in veste da camera.
Per ulteriori informazioni si veda “... da ricordare”.

VIE 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 si veda “Emergenza incendio”, “Piano antincendio”.

VIABILITÀ

Si veda “Parcheggio”.

VIGILANZA NOTTURNA

Dalle 20 alle 7 la Reception è presidiata da un addetto 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

MONTALLEGRO offre attività di visita specialistica ambulatoriale nelle seguenti discipline: allergologia, angiologia, cardiocirurgia, cardiologia, chirurgia generale, chirurgia della mano, chirurgia pediatrica, chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, dermatologia, diabetologia, dietologia, ematologia, endocrinologia, gastroenterologia, ginecologia, medicina interna, medicina legale, medicina nucleare, nefrologia, neurochirurgia, neurologia, oculistica, oncologia medica, ortopedia, otorinolaringoiatria, pediatria, pneumologia, psicologia/psichiatria, senologia, terapia del dolore, urologia/andrologia.

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



I SERVIZI DALLA A ALLA Z

W

WEB

MONTALLEGRO è presente in internet con il proprio sito www.montallegro.it e con il proprio periodico Montallegro Magazine: www.montallegro.it/magazine.
È inoltre raggiungibile attraverso Facebook e Instagram.

WiFi

Si veda "Internet WiFi".

... DA RICORDARE

La Direzione 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 degli edifici;
- **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 struttura;
- **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: sono disponibili gratuitamente casette di sicurezza.
- **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.

LA FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “carta dei servizi” è uno strumento di presentazione di MONTALLEGRO 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.

LA VERIFICA DELLA QUALITÀ

MONTALLEGRO verifica costantemente il rispetto delle procedure previste dal “Manuale della Qualità”.

Si avvale, inoltre, delle indicazioni ricevute dal questionario per la rilevazione della qualità, restituito dal Paziente al momento della dimissione. I questionari vengono raccolti ed elaborati e le relative informazioni costituiscono parte dell'annuale “Riesame della Direzione” predisposto per la verifica degli standard di qualità.

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

MONTALLEGRO promette di garantire la migliore assistenza, evitando ogni disagio al proprio Cliente e migliorando costantemente la qualità dei servizi offerti.

Eguaglianza e imparzialità

All'interno di MONTALLEGRO ogni Paziente e ogni dipendente, collaboratore etc. hanno gli stessi diritti senza distinzione di razza, cetò, sesso, appartenenza religiosa e politica.

Continuità

MONTALLEGRO 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

Per quanto attiene all'erogazione della propria attività, si sono individuati questi indicatori:

Aspetti sanitari

- tempi di attesa per il ricovero: da zero a un giorno
- tempi di attesa per l'esecuzione degli esami diagnostici: da zero a 6 ore
- disponibilità dei servizi diagnostici: 24/24h per emergenze interne, 12/24h per esigenze di routine
- risposta alla chiamata del personale infermieristico in degenza: entro tre minuti

Aspetti organizzativi

- risposta alla chiamata telefonica al centralino: entro 30"
- riconoscibilità personale grazie a badge identificativo e divise differenziate per ruolo e qualifica
- tempi di attesa medi per il ritiro della cartella clinica: 7 giorni
- diritto alla privacy, per la quale i Cittadini rilasciano il proprio consenso scritto e garanzia sulle modalità di trattamento dei dati personali

Aspetti strutturali

- facilità dei percorsi interni con assenza di barriere architettoniche
- illuminazione naturale e artificiale studiata appositamente per i diversi ambienti
- funzioni di segnaletica chiara ed esauriente

Comfort alberghiero

- camere di degenza a un letto (con disponibilità di un secondo letto per l'accompagnatore) e servizi in camera
- adeguata ed efficiente distribuzione dei pasti serviti in camera
- sanificazione della camera di degenza: una volta al giorno integralmente e ogni volta che sia necessario
- cambio della biancheria: tutte le volte che sia necessario; almeno una volta al giorno totalmente

I DIRITTI DEL PAZIENTE

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, grazie al cartellino (badge) di riconoscimento che riporta le generalità e la funzione svolta;
- inoltrare reclamo alla Coordinatrice infermieristica o direttamente alla Direzione sanitaria;
- conoscere le leggi o i regolamenti che disciplinano l'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- essere informato sulla propria salute, sull'andamento del ricovero e sulle cure effettuate: il Medico fornirà informazioni chiare ed esaurienti;
- rilasciare il proprio consenso informato prima di qualsiasi trattamento;
- godere del 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 ottenere assistenza religiosa di ministri di altre confessioni.

Il Paziente ha diritto a esaminare i tariffari delle prestazioni offerte da MONTALLEGRO, previa richiesta all'ufficio Amministrazione.

I DOVERI DEL PAZIENTE

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

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 camera di degenza senza avvertire il Personale infermieristico del piano;
- non fumare nei locali interni della struttura.



Villa Montallegro S.p.a
Via Monte Zovetto, 27, 16145 Genova GE

tel. 010.35311
fax. 010.3531397
clienti@montallegro.it

www.montallegro.it

Seguici su

