



CASE DI CURA LAY E MARIA AUSILIATRICE

# Carta dei Servizi



Presentazione	pag. 4
MISSION	
Diritti del paziente	pag. 5
DIRITTI, DOVERI E GARANZIE DEL PAZIENTE	
Casa di Cura Lay	pag. 7
STRUTTURA	
DEGENZE	
AREA DIPARTIMENTALE MEDICA	
AREA DIPARTIMENTALE CHIRURGICA	
AREA DEI SERVIZI	
AMBULATORI E SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA	
PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI	
Casa di Cura Maria Ausiliatrice	pag. 13
STRUTTURA	
ATTIVITÀ	
I NOSTRI SERVIZI	
PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI	
Ricoveri	pag. 16
RICOVERI ORDINARI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	
RICOVERI IN DAY HOSPITAL - DAY SERVICE	
RICOVERI E PRESTAZIONI PRIVATE IN LIBERA PROFESSIONE	
ALTRE INFORMAZIONI	
Obiettivi e standard di Qualità	pag. 23
STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale La Casa di Cura Lay e la Casa di Cura Maria Ausiliatrice fanno conoscere agli utenti la propria strutturazione. Ha lo scopo di illustrare brevemente le nostre Strutture per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili e accessibili i nostri Servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

# Carta dei Servizi

## Presentazione

La **Casa di Cura Lay**, fondata nel 1936, è un Policlinico ad alta specializzazione accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per le attività di ricovero al fine di soddisfare le esigenze dei cittadini fornendo assistenza sanitaria.

La **Casa di Cura Maria Ausiliatrice**, fondata nel 1964, è una Struttura sanitaria ad indirizzo monospécialistico oculistico, accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Entrambe svolgono l'attività assistenziale con continuità, aggiornando e migliorando nel tempo la propria struttura edilizia, impiantistica e tecnico-sanitaria, mantenendo costantemente aggiornate le conoscenze scientifiche e tecniche dei propri Operatori, onde garantire livelli sempre più elevati di cura e assistenza.

Le Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice sono iscritte all'Associazione Italiana Ospedalità Privata (AIOP), organo ufficiale e guida autorevole della Sanità Privata Italiana.

## MISSION

La Mission delle Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice è quella di offrire ai cittadini Servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità e specializzazione.

L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo di:

- efficacia della cura;
- umanizzazione dell'assistenza;
- efficienza nella gestione;
- profilo professionale degli Operatori.

La Mission che le Case di Cura perseguono è rivolta

### 1) Agli utenti, attraverso:

- azioni costantemente orientate verso l'umanizzazione e l'efficienza dei Servizi;
- uniformità di accesso e tempi di attesa minimi;
- sicurezza.

### 2) Agli Operatori, attraverso:

- rispetto della dignità e riconoscimento del merito;
- retribuzioni adeguate e ambienti di lavoro puliti, ordinati e sicuri;
- libertà di proposte e suggerimenti;
- uguali opportunità di impiego, sviluppo, carriera.

# Carta dei Servizi

# Diritti del paziente

## DIRITTI, DOVERI E GARANZIE DEL PAZIENTE

### DIRITTI

Ogni paziente delle Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice ha diritto:

- ad essere curato e assistito in modo appropriato e continuativo, con impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione e opinioni politiche;
- ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità di linguaggio a lui comprensibili;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche, assistenziali, nel trattamento dei dati personali e nella gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
- ad una adeguata valutazione e gestione del dolore;
- ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione quali il Questionario di Gradimento dei Servizi e rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) qualora ritenga lesi i propri diritti.

Inoltre le Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice:

- hanno adottato procedure che tutelano in modo particolare bambini, donne in gravidanza, anziani, disabili, malati infettivi ed immunodepressi;
- collaborano con i Medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure;
- garantiscono ai pazienti ricoverati l'esecuzione di particolari prestazioni specialistiche e strumentali non direttamente erogabili.

### DOVERI

Gli Ospiti hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il Personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il Personale del reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute allo scopo di facilitare il buon esito delle cure e una serena permanenza in ospedale.

### GARANZIE

**Le procedure cliniche ed assistenziali sono basate sulla centralità della Persona.**

Le prestazioni vengono erogate con piena professionalità da Personale qualificato, senza discriminazioni o restrizioni nonché nel rispetto dell'umanizzazione e della dignità, del diritto all'informazione e alla scelta, ovvero ponendo al centro del Servizio la Persona e i suoi diritti.

# Carta dei Servizi

## Diritti del paziente

### CONSENSO INFORMATO

La Casa di Cura Lay e Casa di Cura Maria Ausiliatrice promuovono e tutelano la consapevolezza e l'autonomia della Persona nell'ambito delle decisioni sanitarie, fornendo informazioni che garantiscano la trasparenza delle modalità di accesso e di fruizione dei vari Servizi erogati e favorendo la partecipazione e il coinvolgimento del ricoverato nel proprio percorso di cura. Agli utenti è garantita un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle procedure cliniche, assistenziali e terapeutiche. L'informazione costituisce anzi parte integrante della prestazione sanitaria affinché ci sia un coinvolgimento libero e consapevole del paziente nelle scelte che riguardano la propria salute, nel rispetto del principio etico dell'autonomia. Il modello del consenso informato, di cui per alcune procedure può essere richiesta la sottoscrizione, non costituisce infatti un atto burocratico ma la documentazione della comunicazione avvenuta tra l'utente e il Medico.

Allo stesso modo, la chiarezza e la leggibilità della Cartella Clinica e della lettera di dimissione, garantiscono un'informazione esauriente all'utente e al suo Medico curante.

### TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Durante la degenza è garantito il pieno rispetto della riservatezza e del pudore della Persona; inoltre fin dall'ingresso in reparto, l'utente viene informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili ed è invitato a esprimersi in merito al consenso al trattamento.

I dati richiesti al momento del ricovero sono obbligatori per la corretta compilazione della Cartella Clinica e servono sia per rilevare lo stato di salute, sia per fini amministrativi. I dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione ospedaliera e quanto altro necessario, sono comunicati, in base alle norme vigenti, alle aziende sanitarie locali, all'autorità di pubblica sicurezza e, dietro richiesta specifica, all'autorità giudiziaria o ad altri eventuali destinatari previsti dalla Legge. Le informazioni sullo stato di salute vengono fornite soltanto al diretto interessato o alle Persone espressamente indicate dallo stesso.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Lay

### STRUTTURA

La Struttura si trova nelle immediate vicinanze del centro cittadino in Via Sant'Ignazio da Laconi, 34. Sono presenti due ingressi primari, uno dei quali dedicato all'accesso delle autoambulanze. Per via della sua ubicazione è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. La Struttura si articola su sei piani sopra il livello stradale e un piano terra collegati verticalmente.

I requisiti impiantistici e le dotazioni tecniche degli ambienti sono adeguati alle più recenti normative sulla sicurezza.

Le stanze sono in gran parte a due letti, confortevoli e dotate di Servizi autonomi.

#### Al piano terra:

- la Radiologia e Diagnostica per immagini;
- il Laboratorio di Analisi chimico-cliniche;
- il Blocco Operatorio;
- la Dialisi.

#### Al primo piano:

- il Punto di Accoglienza Multifunzionale;
- la Direzione Sanitaria;
- il Servizio di Prericovero;
- il Servizio di Cardiologia;
- gli Ambulatori Specialistici;
- il Servizio di Fisiatria, Fisioterapia e Rieducazione funzionale.

#### Al secondo piano:

- le Unità Operative di Ortopedia e Chirurgia dello Sport;
- l'Unità Operativa di Chirurgia Generale;
- l'Unità Operativa di Urologia.

#### Al terzo piano:

- l'Unità Operativa di Riabilitazione post-acuzie.

#### Al quarto piano:

- l'Unità Operativa di Lungodegenza assistenziale e cura del malato oncologico.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Lay

### Al quinto piano:

- l'Unità Operativa di Medicina Generale con sezione di Reumatologia, Gastroenterologia e Centro per la cura delle piaghe difficili;
- l'Unità Operativa di Neuropsichiatria.

### Al sesto piano:

- la Direzione Generale ed Amministrativa.

## DEGENZE

La Struttura è suddivisa in 3 aree dipartimentali:

- area medica;
- area chirurgica;
- area dei Servizi.

## AREA DIPARTIMENTALE MEDICA

### U.O. DI MEDICINA INTERNA

La U.O. di Medicina Generale con le relative sezioni specialistiche svolge un'intensa attività accentrata sulla diagnosi differenziale e terapia di quadri clinici di particolare complessità. A tale fine vengono integrate le competenze, le professionalità e le risorse tecnologiche di diverse specialità internistiche quali: l'Ematologia, l'Epatologia, la Cardiologia, la Gastroenterologia, la Reumatologia, l'Endocrinologia, le malattie infettive e la cura delle piaghe difficili (vulnologia) ai fini di un approccio internistico globale e interdisciplinare.

È inoltre presente l'attività diagnostica di Endoscopia digestiva con posizionamento di PEG (Gastrostomia Endoscopica Percutanea).

### U.O. DI LUNGODEGENZA ASSISTENZIALE

È rivolta ai pazienti provenienti dalle Strutture di ricovero pubbliche, private, o inviati dal Medico di Medicina Generale. Prevalentemente Anziani, affetti da polipatologie in fase post-acuta non stabilizzata o lento decorso inaggravante, con autosufficienza limitata e/o condizioni socio-ambientali sfavorevoli, i quali necessitano di assidua e costante assistenza infermieristica e di sorveglianza medica.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Lay

### U.O. DI RIABILITAZIONE POST-ACUZIE

È destinata a quei pazienti che nella fase dell'immediata post-acuzie della malattia o di un trattamento chirurgico, necessitano di un percorso riabilitativo che prenda in considerazione i bisogni globali: clinici, funzionali, assistenziali e sociali.

Nella presa in carico del paziente in riabilitazione vengono stabiliti dei percorsi clinico-assistenziali differenziati:

- Riabilitazione intensiva neurologica in regime di ricovero;
- Riabilitazione intensiva ortopedica in regime di ricovero;
- Riabilitazione estensiva ortopedica, cardiocircolatoria e respiratoria in regime di ricovero.

Il progetto riabilitativo individuale viene elaborato da una équipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure: Medico Fisiatra, Medico Ortopedico, Medico Internista, Medico Neurologo, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo, Assistente Sociale, Nutrizionista.

Infatti si applicano criteri di monitoraggio e trattamento, utilizzando specifiche scale di valutazione che impegnano il Personale, in base alle proprie competenze, in un lavoro di gruppo finalizzato alla valutazione complessiva del paziente per il recupero, il miglioramento ed il mantenimento della sua autonomia.

### NEUROPSICHIATRIA

Presso il reparto di Neuropsichiatria vengono seguiti pazienti affetti per la maggior parte da psicosi affettive o di altro tipo, da schizofrenia con complicanze, da involuzione cerebrale con complicanze, da malattie neurologiche, da malattie psichiatriche di altro tipo. Il reparto di Neuropsichiatria funge inoltre da Centro di riferimento per gli stati misti dell'umore, come luogo di ricovero soprattutto per i C.I.M. interessati.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Lay

### AREA DIPARTIMENTALE CHIRURGICA

#### U.O. DI ORTOPEDIA E CHIRURGIA DELLO SPORT

Nell'ambito della Unità Operativa di Ortopedia e Chirurgia dello Sport si praticano:

- la Chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio;
- la Chirurgia della mano;
- la Chirurgia artroscopica della spalla e del ginocchio;
- la Chirurgia del piede;
- la Chirurgia ortopedica pediatrica e delle paralisi spastiche, con tecnica di allungamento degli arti tramite l'utilizzo dei fissatori esterni.

#### CHIRURGIA GENERALE

L'attività di Chirurgia Generale prevede, oltre alla Chirurgia tradizionale ed in laparoscopia, tecniche innovative quali la ELVT (fotocoagulazione mediante laser delle varici degli arti inferiori), flebologia tradizionale, coloproctologia.

La maggior parte delle prestazioni viene svolta nell'ambito del Day Surgery.

L'attività chirurgica diagnostica ambulatoriale è praticata nei seguenti settori:

- Chirurgia generale;
- Chirurgia vascolare;
- Chirurgia coloretale e coloproctologica;
- Chirurgia delle ernie della parete addominale;
- Flussimetria doppler arteriosa e venosa periferica.

#### UROLOGIA

L'interesse dell'Unità Operativa di Urologia copre tutte le patologie urologiche generali, e quelle di livello superspecialistico negli ambiti della Chirurgia oncologica, della calcolosi, della chirurgia ricostruttiva e della andrologia.

Di particolare rilievo le attività di "stone center" per la cura della calcolosi renale tramite la litotrissia extracorporea con onde d'urto, gli interventi di Chirurgia percutanea con miniaccesso ed endourologica; la Chirurgia ricostruttiva della vescica dell'uretra e dell'uretere.

Di recente introduzione l'innovativa tecnica HIFU (Trattamento Focalizzato ad Ultrasuoni per il tumore della prostata).

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Lay

### AREA DEI SERVIZI

#### SERVIZIO EMODIALISI

Nel corso dell'anno il Servizio di Emodialisi effettua globalmente circa 13.000 prestazioni dialitiche, su venti posti rene accreditati.

Tutti i pazienti possono fruire di un qualificato Servizio medico di Nefrologia e del supporto di un organico infermieristico che vanta esperienza specifica decennale, integrato dal Servizio psico-sociale erogato dalla figura dello Psicologo. È inoltre presente la figura del Dietista dedicato.

Tramite il supporto dell'Unità Operativa di Chirurgia, viene eseguito l'accesso vascolare artero-venoso interno per Emodialisi.

#### SERVIZIO DI RADIOLOGIA

- Radiologia tradizionale digitale;
- Servizio T.A.C.;
- Ecografia (internistica, muscolo-tendinea);
- Ecocolordoppler;
- Radiologia interventistica (cifovertebroplastica per le fratture vertebrali patologiche e nucleoplastica).

#### SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI

Presso il Laboratorio Analisi vengono praticate, mediante l'utilizzo di macchine di ultima generazione, tutte le analisi di chimica clinica e microbiologiche necessarie durante le fasi di preopodalizzazione e ricovero.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Lay

### AMBULATORI E SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

- Ortopedia;
- Ortopedia pediatrica;
- Urologia;
- Chirurgia generale;
- Medicina interna;
- Nefrologia;
- Reumatologia;
- Ematologia;
- Geriatria;
- Neuropsichiatria;
- Neurologia;
- Fisiatria;
- Cardiologia;
- Gastroenterologia;
- Epatologia;
- Emodialisi;
- Fisioterapia;
- Endoscopia digestiva;
- Ecografia;
- T.A.C.;
- Radiologia convenzionale;
- Litotrixxia extracorporea.

### PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI

La prenotazione e l'accettazione sono effettuabili presso il Punto di Accoglienza Multifunzionale sito al piano terra.

La prenotazione può essere effettuata anche telefonicamente al numero 070 604261 tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, con orario continuato, dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

# Carta dei Servizi

# Casa di Cura Maria Ausiliatrice

## STRUTTURA

La Struttura è ubicata a Cagliari in Via Don Bosco, 4.

L'edificio presenta un'area di rispetto che le concede posizione autonoma rispetto gli edifici circostanti, ben soleggiata ed inserita in una zona verde per la presenza di numerose ville e parchi civici.

### Al piano terra:

- il punto di accoglienza multifunzionale;
- la segreteria;
- il Blocco Operatorio;
- l'Area Day Service;
- il deposito dei farmaci e dei presidi medici chirurgici.

### Al secondo piano:

- gli studi medici;
- la Direzione Sanitaria;
- l'archivio.

### Al quarto piano:

- la degenza delle Unità Operative Oculistiche;
- gli Ambulatori.

Attualmente il primo e terzo piano sono chiusi al pubblico per ristrutturazione.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Maria Ausiliatrice

### ATTIVITÀ

L'attività di reparto delle due unità Operative di Oculistica si avvale di équipe mediche ed infermieristiche specializzate in grado di gestire ogni patologia oculare sia medica che chirurgica più complessa (è previsto per i pazienti di minor età, sino ai 10 anni, il ricovero con presenza continua di un accompagnatore adulto).

L'impiego delle tecniche di microchirurgia più avanzate e della strumentazione più sofisticata permette di operare giornalmente patologie del segmento anteriore dell'occhio (cataratta, glaucoma) e del segmento posteriore (distacco di retina, retinopatia diabetica, patologia vitreo-retinica) spesso in regime di Day Surgery (in un solo giorno) e di Day Service. È inoltre operativo un Centro per il trapianto di cornea e di cellule staminali corneali e per il trattamento chirurgico delle malattie della superficie oculare. All'attività di reparto si affianca quella di Day Hospital per lo studio del glaucoma con utilizzo delle metodiche diagnostiche più sofisticate (perimetria computerizzata, HRTLL).

L'attività ambulatoriale, gestita dalle stesse équipe mediche del reparto, comprende un Ambulatorio di Oftalmologia Generale dotato delle più moderne attrezzature diagnostiche, nonché Servizi diagnostici e terapeutici per particolari patologie: ambulatori di fluorangiografia retinica e laser terapia (yag, argon), di ecografia bulbare, di biomicroscopia endoteliale.

### I NOSTRI SERVIZI

#### Attività chirurgica

**Chirurgia del segmento anteriore:** facoemulsificazione di cataratta e altri tipi di estrazione di cataratta, impianto di IOL pieghevoli, chirurgia del glaucoma mediante trabeculectomia, sclerectomia profonda, impianto di valvole drenanti, trapianto di cornea.

**Chirurgia del Segmento posteriore:** distacco di retina, vitrectomia con o senza uso di mezzi tamponanti o sostitutivi vitreali come gas, aria, olio di silicone, perfluorocarbonato, pneumoretinopessia.

**Chirurgia delle vie lacrimali, chirurgia palpebrale, chirurgia plastica oftalmica.**

**Chirurgia refrattiva con laser ad eccimeri:** per la riduzione di tutti i difetti visivi, miopia, astigmatismo e presbiopia, ad eccezione dell'ipermetropia.

# Carta dei Servizi

## Casa di Cura Maria Ausiliatrice

### Servizi diagnostici:

- fluorangiografia computerizzata (FAG);
- angiografia computerizzata con il verde indocianina (ICG), video angiografia computerizzata, HRA;
- ecografia bulbare ed orbitaria;
- perimetria computerizzata;
- pachimetria corneale;
- microscopia endoteliale;
- retinografia;
- HRT studio computerizzato delle fibre nervose e della testa del nervo ottico, studio della superficie maculare;
- pupillometria.

### Trattamenti terapeutici:

- trattamento laser fotocoagulativo per la retina (retinopatia diabetica, disturbi vascolari retinici, membrane neovascolari sottoretiniche, profilassi del distacco di retina);
- trattamento laser fotocoagulativo per il glaucoma (lasertrabeculoplastica, gonioplastica);
- trattamento laser fotocoagulativo del segmento anteriore (fotocoagulazione dello pterigio, fotocoagulazione delle lesioni palpebrali come papillomi, verruche ecc.);
- trattamento Yag Laser (iridotomia, capsulotomia posteriore, lisi di sinechia);
- Chirurgia degli annessi (palpebre).

## PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI

La prenotazione e l'accettazione sono effettuabili presso il Punto di Accoglienza Multifunzionale sito al piano terra.

La prenotazione può essere effettuata anche telefonicamente attraverso il centralino al numero 070 660 121.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### RICOVERI ORDINARI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

I Ricoveri Ordinari e quelli in Day Hospital, sia medici che chirurgici, sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale d'intesa con gli specialisti dell'Unità Operativa interessata.

#### TEMPI E LISTE D'ATTESA

Le Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice si impegnano a rispettare i limiti dichiarati relativamente ai tempi di attesa. L'aggiornamento dei tempi di attesa è consultabile sia direttamente che telefonicamente presso i Punti di Accoglienza Multifunzionale. La gestione delle prenotazioni dei Ricoveri Ordinari avviene secondo un criterio cronologico che tiene anche conto della gravità ed urgenza della patologia.

#### DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO:

Per il ricovero è necessario avere con sé:

- la tessera sanitaria o il tesserino di codice fiscale;
- un documento di riconoscimento valido;
- la scheda sanitaria compilata dal Medico curante con le motivazioni del ricovero e la descrizione sintetica di eventuali malattie pregresse e terapie in atto;
- la lettera di dimissione ospedaliera con relativa documentazione sanitaria, comprensiva della terapia in atto;
- la proposta di ricovero su ricettario regionale;
- la documentazione attestante l'eventuale diritto all'esenzione del pagamento del ticket.

Per i cittadini non residenti in Italia:

- se appartenenti alla Comunità Europea è necessario il Modello E111 con autentica da parte dell'ASL;
- se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

#### PRE-RICOVERO

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami ed accertamenti necessari vengono di solito effettuati in regime di pre-ricovero, sono gratuiti e programmati secondo le esigenze del paziente. In questo caso la documentazione di cui al punto precedente dovrà essere presentata al momento del pre-ricovero.

Vengono assicurate al paziente la disponibilità e la somministrazione di sangue ed emoderivati per trasfusioni in caso di necessità. Su consenso del paziente è possibile effettuare l'autotrasfusione; questa metodica è utilizzabile tenendo conto delle condizioni di salute del paziente e viene anch'essa gestita in pre-ricovero.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO IN OSPEDALE

È indispensabile portare con sé tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni relative ai farmaci assunti abitualmente da consegnare al momento dell'ingresso; se si assumono farmaci particolari, si consiglia di portare da casa la dose necessaria per la terapia di tre giorni.

Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: biancheria personale sufficiente per il periodo di ricovero, biancheria da notte, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica, prodotti per l'igiene della persona (sapone e shampoo), un accappatoio o telo da bagno, tovaglioli e fazzoletti di carta.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro, per evitarne lo smarrimento o il furto.

La Direzione comunque non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti.

### OGGETTI E SOSTANZE NON AMMESSE

Non è ammesso introdurre e consumare bevande alcoliche e farmaci non autorizzati dai Medici interni; in ogni modo la loro somministrazione viene disposta a cura del Personale d'assistenza incaricato, secondo le prescrizioni mediche.

### Non è consentita l'introduzione di:

- oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forcicine, lamette da barba, ecc.);
- asciugacapelli (coloro che volessero radersi o asciugarsi i capelli lo dovranno far presente al Personale infermieristico);
- televisori, radio e ventilatori non autorizzati dalla Direzione.

### ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero il paziente dovrà presentarsi al Punto di Accoglienza Multifunzionale, dove vengono svolte tutte le operazioni di accettazione, gli vengono date tutte le informazioni del caso e gli vengono consegnate:

- la Carta dei Servizi;
- il Questionario di Gradimento della Qualità dei Servizi, che potrà essere compilato e quindi inserito nella apposita cassetta presente in ogni Unità di Degenza.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### COLLOQUI CON IL PERSONALE MEDICO

Nel corso del ricovero il paziente, un suo familiare delegato o il suo Medico di Medicina Generale riceveranno dai nostri Medici specialisti tutte le informazioni richieste, riguardanti l'orientamento diagnostico e terapeutico in termini facilmente comprensibili.

### LA VISITA MEDICA

La visita medica è un momento terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti; gli eventuali visitatori devono allontanarsi temporaneamente dalle camere di degenza. Viene effettuata dal Personale medico al mattino fra le ore 09.00 e le ore 11.00.

Al di fuori di questi orari il paziente potrà uscire dal reparto, rimanendo nell'area dell'ospedale, dopo aver chiesto il permesso agli Operatori Sanitari informandoli della sua destinazione.

### VISITE DEI PARENTI ED AMICI

Il degente può ricevere visite. Si consiglia di non superare il numero di due Persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare gli altri pazienti.

L'orario per le visite ai degenti della Casa di Cura Lay è dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 19.00 alle 20.00. L'orario delle visite ai degenti della Casa di Cura Maria Ausiliatrice è dalle ore 12.30 alle ore 14.30 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00. Al di fuori di tali orari non è consentito a nessun estraneo di entrare o rimanere nei reparti senza una speciale autorizzazione rilasciata dal Reparto di Degenza. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Si consiglia di non far entrare nei reparti bambini di età inferiore ai 12 anni, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per le situazioni di disagio che si possono creare.

### PRESENZA DI UN FAMILIARE O DI UN SUO SOSTITUTO

In casi particolari, ad esempio dopo un intervento chirurgico, o quando il paziente non è in grado di badare a se stesso, i Medici consigliano la presenza di un familiare accanto al ricoverato.

Nel caso i familiari affidassero il loro congiunto a terzi, il ruolo di queste persone deve limitarsi alla sorveglianza e a prestazioni identiche a quelle che potrebbe fornire il familiare. Previa richiesta sottoscritta dal paziente o dai familiari, la Direzione Sanitaria potrà autorizzarne la presenza nei reparti senza che interferiscano nelle normali attività della Struttura.

La Direzione Sanitaria non risponde delle prestazioni di questo Personale che non ha alcun rapporto con le Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### SERVIZIO SOCIALE

È disponibile un Servizio di assistenza sociale per il supporto ai pazienti bisognosi nello svolgimento delle pratiche di esenzione ed invalidità e nella gestione del periodo successivo alla dimissione.

### SERVIZIO PSICOLOGICO

È attivo un Servizio di Psicologia volto ad erogare interventi di sostegno psicologico per i pazienti ricoverati ma anche con una specifica offerta ai familiari.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

È disponibile al primo piano una zona di culto con una piccola cappella, dove vengono celebrate funzioni religiose di rito cattolico. I pazienti di religione non cattolica possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a loro cura, previa richiesta alla Direzione Sanitaria.

### I PASTI

La distribuzione dei pasti avviene nel seguente orario:

- colazione, ore 07.30 - 08.00;
- pranzo, ore 12.30 - 13.00;
- cena, ore 18.30 - 19.30.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Caposala.

Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

I pazienti non autosufficienti vengono assistiti dal Personale della clinica ma è sempre gradito l'intervento dei Parenti. Durante la permanenza in ospedale è sconsigliabile integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

### PERMESSI DI USCITA

Eventuali permessi di uscita, richiesti al Medico che ha in carico il paziente, devono essere autorizzati dal Medico Responsabile della Struttura. Il permesso di norma non può superare le 6 ore e viene accordato nel momento in cui l'accompagnatore firma il relativo modulo.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### DIMISSIONE

Le dimissioni sono disposte dal Medico di reparto, sentito il parere del Medico Responsabile, che provvede a far consegnare al malato una Relazione di degenza, dove saranno riportate la diagnosi accertata alla dimissione, l'elenco delle attività cliniche effettuate durante il ricovero, gli eventuali indirizzi terapeutici da presentare al Medico curante e, quando se ne ravvisa la necessità, una eventuale richiesta di visita di controllo da prenotare in segreteria al momento della dimissione amministrativa. I Medici avranno cura di comunicare, al ricoverato e ai suoi familiari, la data di dimissione prevista con un certo anticipo, organizzando se necessario il percorso di continuità assistenziale sul territorio.

Le dimissioni volontarie, non autorizzate dai sanitari, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte del degente o del familiare responsabile.

### COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

È possibile richiedere presso l'apposito ufficio, da parte degli aventi diritto, **copia della Cartella Clinica**, di radiografie effettuate durante la degenza ed altra documentazione previo pagamento dei relativi diritti. Su domanda la documentazione potrà essere inviata a domicilio.

### LA PULIZIA E L'ORDINE

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito Personale.

Per evitare disordini e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o sdraio, di non lasciare oggetti personali al di fuori degli armadi e di non tenere in camera fiori o piante che possono essere fonte di infezione.

### IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

L'ospedale è luogo di cura e di riposo e quindi ogni atteggiamento deve conciliarsi con queste esigenze. Gli Ospiti devono accettare alcune regole che sono necessarie all'ordinato svolgimento dei Servizi di cura. Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, è opportuno evitare il più possibile i rumori, parlare sottovoce durante le visite e moderare il volume della radio e della televisione.

Per favorire il riposo notturno, è obbligatorio il silenzio dopo le ore 21.00.

### PROTEZIONE ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICA

Il Personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. All'interno delle stanze sono a disposizione degli Ospiti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità, con l'indicazione delle vie di fuga.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### RICOVERI IN DAY HOSPITAL - DAY SERVICE

Con questa modalità vengono effettuate prestazioni mediche o chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa in giornata.

#### DAY HOSPITAL MEDICO E CHIRURGICO

All'atto del pre-ricovero vengono fornite dal Personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi.

Lo staff del Day Hospital è a disposizione per ogni esigenza ed è rintracciabile telefonicamente. Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro al domicilio.

All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno si potrà contattare telefonicamente il Personale sanitario.

### RICOVERI E PRESTAZIONI PRIVATE IN LIBERA PROFESSIONE

Le Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice dispongono di unità di degenza solventi per ricoveri a pagamento comprendenti:

- particolari comfort alberghieri aggiuntivi (camera singola; noleggio televisore, menù personalizzato);
- possibilità di essere presi in cura da un Medico prescelto.

#### ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE

Si possono prenotare:

- di persona presso i Punti di Accoglienza Multifunzionale;
- per telefono al numero 070 604261 dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 08.00 alle ore 19.00 (Casa di Cura Lay); al numero 070 660121 dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 08.00 alle ore 19.00 (Casa di Cura Maria Ausiliatrice).

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite le specifiche indicazioni al momento della prenotazione.

Per gli esami di laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione.

# Carta dei Servizi

## Ricoveri

### TARIFFE

Per le prestazioni effettuate in libera professione sono in vigore le tariffe consultabili direttamente presso i punti di accoglienza multifunzionale o telefonicamente al numero 070 604261 per la Casa di Cura Lay e al numero 070 660121 per la Casa di Cura Maria Ausiliatrice. Il Punto di Accoglienza Multifunzionale è competente ad espletare le pratiche di accettazione e fatturazione.

### RITIRO REFERTI

Al momento della prestazione viene comunicata la data di ritiro del referto. Per le visite specialistiche la consegna del referto è immediata. I referti possono essere ritirati personalmente o da altra Persona delegata per iscritto con fotocopia del documento di identità dell'interessato.

## ALTRE INFORMAZIONI

### IL FUMO

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizioni di Legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

### TELEFONO

Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari, poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

### TRASPORTI

Sono disponibili informazioni per pullman urbani, taxi e autoambulanze presso il Punto di Accoglienza Multifunzionale posto nell'atrio centrale.

### UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

Nelle Case di Cura Lay e Maria Ausiliatrice è attivo un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Eventuali osservazioni e segnalazioni di disservizi o reclami possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto, presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico, sito presso il Punto di Accoglienza Multifunzionale.

### MOVIMENTAZIONE DISABILI

È possibile richiedere, presso il Punto di Accoglienza Multifunzionale, la disponibilità di carrozzine liberamente utilizzabili all'interno della clinica dai pazienti che ne hanno necessità.

# Carta dei Servizi

## Obiettivi e standard di Qualità

La Casa di Cura Lay e la Casa di Cura Maria Ausiliatrice intendono fornire le cure di più alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del malato, nel rispetto delle libere scelte del Medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

### STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Garanzie di chiara e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui Servizi.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Chiarezza delle informazioni sulle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descrizione delle prestazioni offerte sulla Carta dei Servizi</li><li>• Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro</li><li>• Informazioni da parte del Medico su motivi e durata del ricovero, possibili complicanze e trattamenti</li><li>• Informazioni sulla preparazione necessaria all'effettuazione di indagini strumentali</li></ul>
Trasparenza delle tariffe applicate per le diverse prestazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consegna di informazioni scritte</li><li>• Tariffe dei Servizi alberghieri affissi presso l'accettazione</li></ul>
Identificazione degli Operatori	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ogni Operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento con indicato nome, cognome e qualifica</li><li>• È, inoltre, possibile riconoscere il Personale dal colore e dalla tipologia della divisa che porta</li></ul>
Riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dei pazienti	<ul style="list-style-type: none"><li>• La notizia di ricovero, la copia della Cartella Clinica o del referto degli esami, sono rilasciati esclusivamente ai diretti interessati, o ai genitori in caso di minore età, o dietro richiesta dell'autorità giudiziaria</li><li>• Non si forniscono informazioni sanitarie telefoniche</li></ul>

# Carta dei Servizi

## Obiettivi e standard di Qualità

Garanzie di facile accesso al ricovero.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Numero di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero in accreditamento con il SSN	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 giorni</li></ul>
Tempestività nella consegna dei referti	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 giorni</li></ul>
Tempestività nella consegna della cartella clinica dopo le dimissioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7 giorni</li></ul>
Chiare indicazioni su cosa è necessario portare con sé al momento del ricovero	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presenza di consigli nella Carta dei Servizi</li></ul>
Presenza di un ufficio di prenotazione centralizzato	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orario continuato di prenotazione anche telefonica tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 19.00</li></ul>

# Carta dei Servizi

## Obiettivi e standard di Qualità

Garanzie di adeguate condizioni di comfort ai degenti.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Comfort nelle stanze di degenza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi igienici autonomi</li><li>• Televisore ove presente</li></ul>
Presenza di Servizi accessori	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefono pubblico</li><li>• Distributori automatici di bibite e bevande</li></ul>
Pulizia degli ambienti di degenza e dei servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pulizia a fondo al mattino e riassetto nel pomeriggio</li></ul>
Pulizia della biancheria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riassetto più volte al giorno</li></ul>

Garanzie di adeguati Servizi pre e post-dimissione.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Chiarezza delle informazioni su diagnosi e terapia al momento della dimissione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redazione di una lettera per il Medico curante contenente il riepilogo dei trattamenti effettuati con indicazione della terapia da proseguire</li></ul>
Semplicità degli adempimenti amministrativi dopo la dimissione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni chiare sulle modalità di rilascio della Cartella Clinica</li></ul>

# Carta dei Servizi

## Obiettivi e standard di Qualità

### Garanzie per la formazione e l'aggiornamento degli Operatori.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Impegno per la formazione e l'aggiornamento degli Operatori	Adozione dei manuali A.I.O.P.: <ul style="list-style-type: none"><li>• la Qualità del Servizio nelle Case di Cura</li><li>• manuale di corretta prassi igienica</li><li>• manuale del testo unico sulla Sicurezza</li><li>• corso di aggiornamento Personale Infermieristico</li><li>• adesione al Programma Nazionale per la formazione continua in Medicina</li></ul>

### Garanzie igieniche.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Igiene scrupolosa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiali monouso</li><li>• Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente</li><li>• Monitoraggio microbiologico ambientale delle aree a rischio infettivo</li><li>• Sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli</li><li>• Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti</li><li>• Servizio di ristorazione affidato ad Aziende Certificate</li></ul>

### Attenzione alla sicurezza.

Fattori di Qualità	Standard garantiti
Piano della sicurezza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e il rispetto della normativa</li></ul>

## NUMERI DI TELEFONO

DIREZIONE GENERALE ED AMMINISTRATIVA

070 667 12

## Casa di Cura Lay

CENTRALINO

070 604 26 1

DIREZIONE SANITARIA

070 604 26 259

ORTOPEDIA

070 604 26 274

UROLOGIA

070 604 26 288

CHIRURGIA

070 604 26 304

RIABILITAZIONE/LUNGODEGENZA

070 604 26 320

MEDICINA

070 604 26 320/293

NEUROPSICHIATRIA

070 604 26 294

FISIOTERAPIA

070 604 26 238

LABORATORIO ANALISI

070 604 26 222

DIALISI

070 604 26 223

RADIOLOGIA

070 604 26 215

## Casa di Cura Maria Ausiliatrice

CENTRALINO

070 660 121

## CONTATTI

Casa di Cura Lay

Viale Sant'Ignazio da Laconi, 34 - 09123 Cagliari

telefono 070 604261 fax 070 60426220

[www.casadicularalay.grupposegesta.com](http://www.casadicularalay.grupposegesta.com)

e-mail [info@casadicuralay.com](mailto:info@casadicuralay.com)

Ingresso: Viale Sant'Ignazio da Laconi, 34

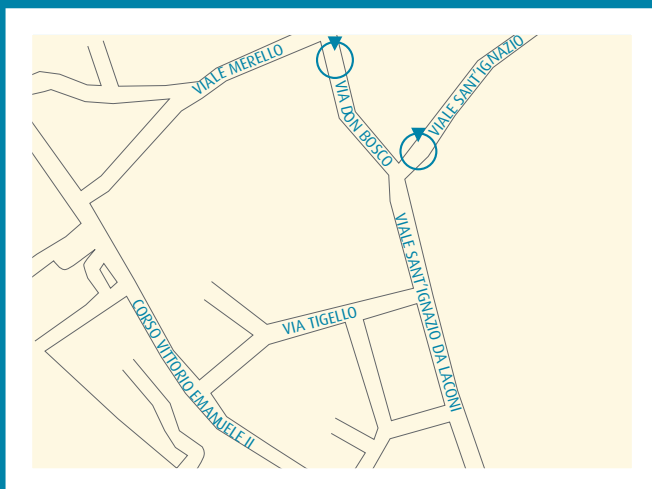
Casa di Cura Maria Ausiliatrice

Via Don Bosco, 4 - 09123 Cagliari

telefono 070 660121 fax 070 660122

Ingresso: Via Don Bosco, 4

## COME RAGGIUNGERCI



- SIAMO RAGGIUNGIBILI, A POCHI MINUTI DI CAMMINO, DALLA STAZIONE CENTRALE F.S. E DALLA STAZIONE DELLE AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE DI PIAZZA MATTEOTTI; CON MEZZI PRIVATI, SEGUENDO LE SEMPLICI INDICAZIONI DELLA PIANTINA, CON MEZZI PUBBLICI CHE FERMANO PRESSO L'ADIACENTE CORSO VITTORIO EMANUELE II O PRESSO VIALE MERELLO.