



**VILLA
ESPERIA**
CASA DI CURA

Carta dei Servizi







**VILLA
ESPERIA**
CASA DI CURA

Villa Esperia è un ospedale privato accreditato con SSN, concepito come una vera cittadella della riabilitazione, specializzato nella cura di pazienti affetti da patologie neurologiche, degenerative, ortopediche, cardio-respiratorie e disturbi legati alla sfera nutrizionale.

INDICE

4. Presentazione

La casa di Cura
Numeri telefonici
Mission
Alcuni dati sulla struttura

6. Attività Sanitaria

Ricovero Ordinario
Ricovero Day Hospital
Il Servizio di assistenza domiciliare (voucher/credit)
Prestazioni Ambulatoriali

8. Ricovero: modalità di accesso

Modalità di prenotazione
Documenti necessari
Cosa portare
Ora di arrivo

9. Poliambulatorio: modalità di accesso

Modalità di prenotazione
Documenti necessari

10. Informazioni utili per il ricovero

Il Sistema Qualità
Tutela del paziente
Convenzioni
Come raggiungerci

15. CARTA DEI SERVIZI: Villa Esperia Medical House – Milano

Direzione Sanitaria:	Dott.ssa Adele Andriulo
Primario:	Dott. Simone Arzano

Presentazione

La Casa di Cura

Il Gruppo Villa Esperia nasce nel 1948. Per più di 50 anni, le sue strutture sanitarie, presenti in diverse regioni italiane, hanno operato sia a livello ospedaliero che ambulatoriale specializzandosi nel recupero funzionale di pazienti affetti da gravi disabilità.

Oggi il Gruppo opera principalmente attraverso la Casa di Cura Villa Esperia di Salice Terme, una struttura sanitaria di riabilitazione intensiva ospedaliera, particolarmente attrezzata per la riabilitazione specialistica ospedaliera.

Tutte le attività della Casa di Cura sono accreditate con il Servizio Sanitario nazionale (SSN). Fa parte del Gruppo anche il poliambulatorio Villa Esperia Medical House di Milano, e il Laboratorio Erboristico della Casa di Cura Villa Esperia.

Numeri Telefonici

Centralino	0383/945211
Fax	0383/91209
Prenotazioni Ambulatoriali	0383/945211 digitare "1"
Prenotazioni Ricoveri	0383/945211 digitare "2"

Reparti di degenza:

Reparto 1	0383/945300
Reparto 2	0383/945350
Reparto 3	0383/945400
Reparto 4	0383/945450
Day hospital	0383/945221





Mission

L'obiettivo della Casa di Cura è fornire a ciascun paziente un percorso riabilitativo personalizzato. Le attività sanitarie di riabilitazione, offerte dalla struttura, sono un complesso insieme di interventi valutativi, diagnostici, terapeutici ed assistenziali, finalizzati a far raggiungere al soggetto disabile il maggior livello di autonomia permesso dai danni anatomici fisiologici e psicologici, al fine di renderlo attivo nel contesto familiare e professionale.

I nostri reparti di degenza sono stati realizzati per accogliere pazienti con differente profilo riabilitativo e diversa necessità di nursing assistenziale. Il personale medico, infermieristico, tecnico e di assistenza è capace di rispondere alle necessità assistenziali e riabilitative di pazienti ad elevato livello di complessità.

L'organizzazione del lavoro è tale da facilitare, accelerare e potenziare i processi di recupero dell'autonomia funzionale dei pazienti.

Alcuni dati sulla Struttura

Dotazione posti letto	
Regime ordinario	116
Day hospital	10

Attività complessiva annua	
Ricoveri Ordinari	1.750
Ricoveri in Day Hospital	350
Prestazioni Ambulatoriali	50.500

La Casa di Cura Villa Esperia sorge in una zona residenziale ed è una moderna ed efficiente struttura sanitaria priva di barriere architettoniche, dispone di ampi ambienti e di un bel giardino ed è dotata di un parcheggio gratuito. Le camere di degenza sono a 2 posti letto con servizi igienici privati e sono tutte dotate di telefono, tv, impianto gas medicali/vuoto. I letti sono dotati di un dispositivo di regolazione elettrico per diverse posture, luce individuale e dispositivo di chiamata. Sono presenti anche camere singole che consentono il soggiorno di un accompagnatore.

Attività Sanitaria

La Casa di Cura Villa Esperia eroga prestazioni sanitarie in regime di Ricovero Ordinario, Day Hospital e prestazioni ambulatoriali sia con il Servizio Sanitario Nazionale che in forma privata ossia a con prestazione fatturata direttamente al paziente e/o in accordo con Assicurazioni o Enti. Il personale di struttura è, inoltre, disponibile per il servizio di assistenza domiciliare gestito dall'ASL di Pavia (voucher).

Ricovero Ordinario

Le attività riabilitative all'interno della Casa di Cura sono dirette al recupero di disabilità importanti, modificabili, che richiedono un elevato impegno valutativo e/o terapeutico mediante la definizione di un progetto riabilitativo personalizzato, improntato al raggiungimento del massimo recupero delle capacità funzionali atte allo svolgimento delle attività quotidiane

Day Hospital Riabilitativo

Le attività di DHR (Day Hospital Riabilitativo) sono finalizzate alla erogazione di prestazioni di carattere valutativo, diagnostico e terapeutico intensivo, atte al recupero funzionale di menomazioni e disabilità indifferibili e recuperabili, che non comportano la necessità del ricovero ordinario ma che, per la loro complessità, richiedono che sia garantito un regime di tipo ospedaliero da parte di medici, infermieri ed operatori della riabilitazione.

Le patologie trattate sono sovrapponibili a quelle del ricovero ordinario.

Servizio di assistenza domiciliare (voucher/credit)

Prestazioni erogabili:		
infermieristiche	fisioterapiche	assistenziali con personale ASA/OSS

Su indicazione dell'ASL è possibile inoltre fornire a domicilio visita specialistica fisiatrica e geriatrica.

Come usufruire del servizio:

Il Medico di Medicina Generale segnala alla centrale operativa della ASL di Pavia, la necessità di un paziente di ricevere assistenza domiciliare. Dopo l'avvenuta segnalazione, la Centrale Operativa verifica a sua volta l'effettiva necessità del Paziente, predispone il piano terapeutico e invia la richiesta di assistenza (voucher) alla casa di cura.

Dopo aver ricevuto la richiesta, Villa Esperia garantisce l'attivazione del servizio:

entro 24 ore	Entro 48 ore	Entro 72 ore
Casi ad ALTO grado di intensità	Casi ad ALTO grado di intensità	Casi ad ALTO grado di intensità

Comuni interessati dal servizio:		
Casei Gerola	Casteggio	Codevilla
Godiasco	Montebello della Battaglia	Retorbido
Rivanazzano	Torrazza Coste	Voghera

Prestazioni ambulatoriali

Riabilitazione e Medicina Fisica		
• Visita specialistica Fisiatrica	• Riduzione motoria individuale	• Esercizi posturali
• Training del passo	• Ginnastica respiratoria	Massoterapia
Logopedia	Ionoforesi	• Tens-dinamica
Diatermia microonde	• Ultrasuonoterapia	• Laserterapia antalgica
Magnetoterapia		Radarterapia

Cardiologia	
• Visita specialistica	• Holter pressorio
• ECG di base	• Ecocolordoppler cardiaco
• ECG dinamico 24 h (holter cardiaco)	• Test cardiovascolare da sforzo

Pneumologia	
• Visita specialistica	• Spirometria semplice
• Monitoraggio incruento della saturazione arteriosa	• Emogasanalisi arteriosa sistemica

Internistico - Nutrizionale	Neurologia
Visita specialistica	• Visita specialistica
Valutazione dietistica	Valutazione Neuropsicologica
Valutazione psicologica ad indirizzo nutrizionale	

Ortopedia	Angiologia
• Visita specialistica	• Visita specialistica
	• Ecocolordopplergrafia TSA
	• Ecocolordopplergrafia arti inf/sup arteriosa e/o venosa

Radiologia	
• Ecotomografie	• RX torace
• Mammografie	• RX addome
• RX apparato scheletrico	

Diabetologia/endocrinologia	Dermatologia
Visita specialistica	• Visita specialistica

Laboratorio Analisi	Geriatria
• Esami ematochimici	Visita Specialistica

• = prestazioni convenzionate con il SSN



Ricovero: modalità di accesso

Alla Casa di cura Villa Esperia è possibile accedere ai ricoveri per le seguenti specialità medico-riabilitative:

- Riabilitazione Neurologica/Ortopedica
- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Pneumologica
- Riabilitazione Nutrizionale e Psicomotoria dell'Obesità

Modalità di prenotazione ricoveri:

Le richieste di ricovero possono essere indirizzate all'Ufficio Gestione Ricoveri, aperto dal lunedì al venerdì **dalle ore 09:00 alle ore 14:30**; la richiesta può essere formulata da Ospedali, da medici di Medicina Generale o da Specialisti. Il Servizio Gestione Ricoveri, coordinato da un medico, valuta la congruità e gli eventuali bisogni specifici dei pazienti e, ove ritenuto necessario, può richiedere gli idonei accertamenti al fine di stabilire la congruità del ricovero da programmare.

Le segnalazioni di ricovero Ordinario o Day Hospital possono pervenire tramite:

- Tel. 0383/945215
- Fax 0383/91209
- mail: servizio.gestionericoveri@villaesperia.it

La prenotazione avviene nel rispetto delle Liste d'Attesa e potrà subire rinvii solo per cause motivate.

Documenti necessari:

I documenti necessari all'atto del ricovero sono:

- Impegnativa del MMG e/o lettera di dimissione ospedaliera
- Codice Fiscale
- Documento di riconoscimento valido
- Tessera Sanitaria

È inoltre opportuno avere con sé:

- documentazione relativa a precedenti ricoveri (Cartella Clinica o suo estratto, lettere di dimissione, ecc)
- referti di esami diagnostici o di laboratorio (radiografie, ECG, esami ematochimici,..)
- elenco dei medicinali in corso di assunzione al domicilio

Per i cittadini non residenti in Italia: se appartenenti all'UE è necessario il Modello E111

se non appartenenti all'UE è necessario che si rivolgano presso gli uffici dell'ASL competente

Ora arrivo:

Il giorno dell'arrivo il paziente o un familiare dovranno recarsi presso l'ufficio accettazione, posto all'ingresso principale della struttura, presentando i documenti richiesti. Presso tali uffici verranno svolte le operazioni di accettazione amministrativa (dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 11:00 e non oltre). Personale addetto accompagnerà il paziente in reparto dove la caposala indicherà la stanza e il letto assegnato e fornirà ogni indicazione relativa al soggiorno presso la struttura.

Cosa portare:

E' consigliato portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, in particolare:

- biancheria intima,
- l'occorrente per l'igiene personale (spazzolino da denti, sapone liquido, ecc.);
- l'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare si raccomanda una tuta o abbigliamento comodo, scarpe da ginnastica o pantofole chiuse, pigiama per la notte.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro in quanto la struttura non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti.



Poliambulatorio: modalità di accesso

Modalità di prenotazione:

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali necessita della prescrizione del Medico di medicina Generale, di un Medico Specialista o può essere effettuata su iniziativa del paziente; modalità:

- telefonicamente contattando il n° 0383/945211, nei seguenti orari: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 (da lunedì a venerdì)
- di persona presso lo sportello Prenotazioni nei seguenti orari: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 (da lunedì a venerdì)

Fanno eccezione:

- Servizio di Radiologia: la prenotazione deve essere effettuata di persona (negli orari sopra indicati) o inviando copia dell'impegnativa tramite fax al n. 0383/91209 avendo cura di riportare i dati anagrafici e il recapito telefonico
- Servizio Analisi Ematochimiche: non è necessaria la prenotazione; è sufficiente recarsi presso l'ambulatorio stesso, dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 08:30

Il personale addetto alle prenotazioni comunica immediatamente la data e l'ora disponibile per le visite e/o esami diagnostici (tranne per Radiologia tradizionale). Vengono, inoltre, fornite informazioni relative ad esami per i quali è necessaria una preparazione, ai costi ed alle modalità di pagamento.

In caso di variazioni e/o cancellazione di orario il personale comunica tempestivamente ai pazienti interessati.

Documenti necessari:

I documenti necessari per accedere alle prestazioni ambulatoriali sono:

- Impegnativa del MMG
- Codice Fiscale
- Eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente (obbligatorio per effettuazione RX)
- Tessera Sanitaria

L'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket.

Informazioni utili per il ricovero

Uscite/permessi:

I degenti non possono uscire dal perimetro della Casa di Cura senza autorizzazione della Direzione Sanitaria, è consentito l'accesso al giardino con l'assenso del personale IP in turno.

Visite parenti/amici:

Mattino:	Pomeriggio:
Dal lunedì alla domenica: dalle ore 11:00 alle 13:00 (festivi inclusi)	Dal lunedì al venerdì Dalle 17:00 alle 20:00
	Sabato e domenica: Dalle 16:00 alle 20:00 (festivi inclusi)

Per qualunque esigenza rivolgersi alla caposala che può concedere permessi previa autorizzazione del Medico di Reparto.

Non sono ammesse visite di bambini al disotto dei 12 anni, soprattutto per il rischio di contagi; si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare la stanza.

Durante le attività sanitarie (visita medica e cure infermieristiche) e la distribuzione dei pasti, i parenti vengono invitati a non sostare nei reparti.

Richiesta Cartella Clinica:

Ogni paziente può richiedere la fotocopia della propria CC attraverso la compilazione di uno specifico modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione; a seconda della sua preferenza, potrà essere spedita o ritirata di persona. Il pagamento dei relativi diritti dovrà essere effettuato al momento della richiesta.

Consegna referti:

La consegna della copia della Cartella Clinica avviene presso l'Ufficio Accettazione a seguito di identificazione del paziente o di delegato; è necessario esibire al personale addetto un documento d'identità. Orario: dalle ore 09:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì.

Dimissione:

La stanza dovrà essere lasciata libera entro le ore 09:00, successivamente sarà necessario rivolgersi all'Accettazione per effettuare il saldo delle spese effettuate e richiedere, se si desidera, un duplicato della cartella clinica e degli esami diagnostici.

Al momento della dimissione verrà, inoltre, rilasciata al paziente una lettera di dimissione da consegnare al Medico Curante, riportante la sintesi del percorso clinico-riabilitativo, il riepilogo dei principali esami effettuati e le indicazioni relative al proseguo in ambito domiciliare.

Come riconoscere il personale di Villa Esperia:

Medici	Camice BIANCO	OSS	Casacca GIALLA
Infermieri	Casacca BIANCA	Terapisti	Polo BLU
Ausiliari/portantini	Casacca AZZURRA	Operatori pulizie	Polo AZZURRA

Il Sistema Qualità

Villa Esperia ha ottenuto la certificazione ISO 9001/1994 nel novembre 1998, la certificazione ISO 9001/2000 (Vision 2000) nel maggio del 2003; nel 2005 ha intrapreso il percorso per l'accreditamento secondo i criteri di JCI (Joint Commission International).

La certificazione, riconosciuta a livello internazionale, attesta l'introduzione di un Sistema Qualità aziendale, sottoposto a verifiche periodiche da parte di un organismo esterno indipendente.

Il mantenimento di questo riconoscimento comporta, da parte della struttura, un continuo adeguamento dei percorsi organizzativi, nell'ottica di perseguire standard qualitativi di eccellenza nell'erogazione delle prestazioni.

Tutte le attività aziendali, comprese quelle relative ai processi di cura, sono disciplinate da Procedure e Istruzioni di Lavoro allo scopo di assicurare comportamenti uniformi ed adeguati alle singole situazioni, da parte degli operatori della struttura.

I programmi di cura sono erogati sulla base di specifici Protocolli riabilitativi, in conformità alle metodologie validate dalle società scientifiche nazionali ed internazionali e supportati da un progetto riabilitativo studiato e applicato dall'equipe riabilitativa della struttura.

L'azienda garantisce al proprio personale medico, infermieristico e amministrativo, un piano di formazione e aggiornamento, approvato annualmente, sulla base dei bisogni formativi individuali e in linea con quanto definito dal Ministero della Sanità in materia di formazione.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno ritenuto indicativo di un fattore di qualità.

Nell'ambito dei programmi di qualità, Villa Esperia ha definito degli indicatori per meglio valutare l'andamento di alcuni settori e attività considerati importanti ai fini dell'erogazione delle prestazioni, quali:

- Efficacia delle cure: i pazienti sono valutati con scale all'ammissione e alla dimissione
- Verifica soddisfazione utenti: Customer satisfaction
- Appropriatelyzza dei ricoveri
- Utilizzo delle risorse e controllo dei costi

I risultati e l'analisi degli Indicatori sono riportati nel Rapporto Qualità alla Direzione, redatto su base semestrale. In relazione a quanto elaborato, la Direzione definisce annualmente gli obiettivi da raggiun-



Tutela del paziente

Customer Satisfaction

La tutela e la partecipazione dei pazienti all'evoluzione della qualità è garantita e stimolata dalla predisposizione di appositi questionari sulla soddisfazione e dalla possibilità di esporre pareri, giudizi e/o reclami sui servizi erogati.

I questionari vengono consegnati ad ogni paziente all'ingresso e depositati nell'apposito contenitore al momento della dimissione; periodicamente vengono elaborati e analizzati dalla Direzione della Casa di Cura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio. La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione, mentre in altri casi avvia specifiche indagini con i responsabili e fornisce comunque una risposta formale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Nell'ottica di assicurare la massima libertà di espressione, il personale è stato sensibilizzato ad accogliere le richieste del paziente.

All'interno della Casa di Cura, situato al piano terra, presso l'Accettazione, è attivo l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il cui compito è quello di vagliare e risolvere, con la collaborazione della Direzione Sanitaria e dell'Ufficio Qualità, eventuali problematiche rilevate dai pazienti o dai loro familiari nell'erogazione dei servizi.





Rispetto Privacy

All'ingresso nella Casa di Cura viene richiesta al paziente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003 "Nuovo Codice della Privacy".

- Il personale della Casa di Cura garantisce il segreto professionale, relativamente a tutte le informazioni inerenti al paziente, siano esse di carattere privato e personale o clinico e terapeutico
- In nessun caso il personale è autorizzato a rilasciare informazioni telefoniche
- L'accesso alle banche dati informatiche avviene tramite password la cui modifica è prevista ogni 90 gg
- I medici di reparto sono autorizzati a fornire informazioni esclusivamente al paziente, ai suoi familiari ed eventualmente al medico curante, previa autorizzazione scritta del paziente.

Tutela della sicurezza della salute dei lavoratori e dei pazienti

La casa di cura Villa Esperia, di nuova costruzione, è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione per la sicurezza in conformità al D.Lgs. 626/94 e successive modifiche.

La tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e dei pazienti è attuata tramite l'elaborazione del "Documento di Valutazione dei rischi" e la relativa adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Periodicamente vengono effettuate esercitazioni e simulazioni di evacuazione

Convenzioni

I seguenti enti sono convenzionati con Villa Esperia. La modalità di pagamento può essere in forma diretta o indiretta in funzione del contratto stipulato con l'Ente stesso.

Convenzioni in forma diretta

La prestazione viene fatturata interamente all'Ente convenzionato con la struttura, Assicurazione o Azienda, salvo eventuali franchigie a carico del paziente.

Enti convenzionati in forma diretta:

- CASAGIT
- FASDAC

Convenzioni in forma indiretta

La prestazione viene fatturata e saldata direttamente dal paziente secondo quanto stipulato con l'Ente convenzionato con la struttura, Assicurazione o Azienda, che provvede successivamente al rimborso.

Enti convenzionati in forma indiretta:

- FASI
- FIDA Area Milanese, fondo integrativo di assistenza sanitaria

Come raggiungerci

Parcheggio utenti: 1° cancello a SX

Parcheggio per pazienti e/o accompagnatori di pazienti non deambulanti: 2° cancello a SX

In automobile

Da Pavia: autostrada A7 Milano - Genova, in direzione Genova, uscita Casei Gerola. Seguire le indicazioni per Salice Terme per circa 17 Km.

Da Milano: autostrada A7 Milano - Genova, uscita Casei Gerola. Seguire le indicazioni per Salice Terme per circa 17 km.

Da Genova: autostrada A7 Genova - Milano, uscita Tortona. Seguire le indicazioni per Salice Terme, per circa 20 km.

In treno

La stazione ferroviaria più vicina è quella di **Voghera**, che si trova sulla linea ferroviaria Milano - Genova.

Dalla stazione di Voghera, è possibile raggiungere la casa di Cura Villa Esperia, in taxi, (15' circa di percorso), oppure con i pullman della linea SAPO (20' circa di percorso) che partono dal



Riabilitazione e Medicina Fisica

- Visita specialistica
- Rieducazione Motoria
- Elettrostimolazioni
- Ginnastica respiratoria
- Tens
- Laserterapia antalgica
- Ultrasuonoterapia
- Trazioni cervicali
- Training deambulatorio e del passo
- Irradiazioni infrarossi
- Diadinamica
- Diatermia microonde
- Ionofresi

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma
- Ecolordoppler cardiaco
- Holter
- Test cardiovascolare da sforzo
- Monitoraggio continuo 24 ore della pressione arteriosa
- Ecolordopplergrafia T.S.A.
- Ecocolor Dopplergrafia art. ven. arti superiori e inferiori

Pneumologia

- Visita specialistica
- Test del cammino
- Test di broncodilatazione dinamica
- Monitoraggio in continuo della saturazione arteriosa
- Spirometria (prove funzionalità respiratoria)

- Prestazioni erogate in convenzione con il S.S.N.

Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali

Il Poliambulatorio è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Le prenotazioni per le visite specialistiche possono essere effettuate telefonicamente contattando il personale dell'Accettazione (02-3024141) da Lunedì a Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.30; mentre per le terapie fisiche è necessario presentarsi allo sportello, nella medesima fascia oraria. La gestione delle richieste di prestazioni viene effettuata secondo un criterio cronologico.

Per poter usufruire delle prestazioni con il S.S.N., sono richiesti i seguenti documenti:

- Impegnativa del medico curante
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale

Per un'ottimale valutazione da parte dello specialista, nel caso in cui l'utente fosse in possesso di referti o documentazione clinica precedente, è pregato di portarla con sé.

L'accesso alla prestazione è organizzato così come segue:

- Presentazione dei documenti di cui sopra
- Inserimento dei dati identificativi dell'utente in computer previo consenso dell'utente al trattamento dei dati
- Firma dell'Impegnativa
- Eventuale pagamento del ticket e contestuale emissione della fattura

La consegna dei referti avviene subito dopo l'erogazione della prestazione in cartelletta sigillata.



**VILLA
ESPERIA**
CASA DI CURA

Casa di Cura Villa Esperia S.p.A.

27052 - Salice Terme (PV) Viale dei Salici, 35 • Tel. 0383 945211 - Fax 0383 91209

www.villaesperia.it info@villaesperia.it