



# CARTA DEI SERVIZI

*"piccole cose con grande amore"*

Ultimo aggiornamento  
16 GIUGNO 2022

# INDICE

Benvenuti a Villa Bianca	<b>1</b>
Mission	<b>3</b>
Vision	<b>6</b>
Casa di Cura	<b>7</b>
I nostri Chirurghi	<b>8</b>
Servizi Specialistici	<b>10</b>
Tipologie di Trattamento	<b>11</b>
Servizi Generali	<b>19</b>
Diritti del Cittadino	<b>23</b>
Gli Standard di Qualità	<b>25</b>
COVID-19	<b>27</b>
Contatti Utili	<b>29</b>
Le Aziende del Gruppo	<b>30</b>
Come Raggiungerci	<b>32</b>

# BENVENUTI A VILLA BIANCA

*Il primo obiettivo della nostra Casa di Cura è stabilire un immediato e leale rapporto umano ed offrirVi il meglio delle nostre competenze professionali e delle nostre tecnologie all'avanguardia.*

*Oltre mezzo secolo di ortopedia esercitata con dedizione e professionalità, continua innovazione delle strumentazioni e delle tecniche chirurgiche, qualificazione ed aggiornamento degli operatori: tutto quanto abbiamo sinora realizzato è stato pensato a misura dell'unico destinatario del nostro lavoro, il Paziente.*

*Efficacia ed affidabilità ci vengono riconosciute da migliaia e migliaia di Pazienti ogni anno.*

*Villa Bianca è più di una normale struttura ospedaliera e di questo siamo particolarmente fieri.*

**Dr Pietro Galluccio, il Presidente**

**Dott.ssa Elena Galluccio, la Vicepresidente**

# BENVENUTI A VILLA BIANCA

*Villa Bianca è una struttura privata convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale. Fondata nel 1955 dal Dr Domenico Galluccio, diventa presto un punto di riferimento a livello provinciale e regionale. Con il tempo all'Ortopedia si sono affiancate altre branche, per offrire ai Pazienti un'assistenza medica completa e attenta alle esigenze della persona.*

*La Carta dei Servizi è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 Maggio 1995.*

*Visionata ed approvata in data 16/06/2022 da Codacons Lecce*

## **INFORMAZIONI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Titolare del trattamento dei dati personali:

Sint.El. S.r.L. nella persona del Legale Rappresentante

Sint.El. S.r.L. ha nominato un Responsabile della Protezione dei dati per verificare la conformità dei trattamenti sui dati personali alla normativa italiana ed europea, contattabile all'indirizzo e-mail [dpo@villabianca.org](mailto:dpo@villabianca.org) o ai recapiti del Titolare.



## MISSION

La Casa di Cura Villa Bianca eroga prestazioni sanitarie anche per conto del Servizio Sanitario pubblico, mediante programmi e azioni coerenti con i principi e con gli obiettivi indicati dalla pianificazione sanitaria, nazionale e regionale.

In questo contesto l'informazione, regolata da flussi costanti e sistematici mediante strumenti adeguati, la formazione continua delle risorse umane impegnate nei processi produttivi-erogativi a tutti i livelli, la ricerca di partecipazione all'elaborazione di strategie, obiettivi e programmi e la condivisione dei progetti costituiscono dei punti di riferimento inscindibili della gestione e permeano le azioni esecutive ed i comportamenti dell'organizzazione. Analogamente l'attenzione alle esigenze delle risorse umane e l'impiego di strategie di sviluppo appropriate, sostenute da progetti, programmi, strumenti e risorse adeguati, rappresentano un impegno per la struttura aziendale in vista del necessario coinvolgimento di professionisti, operatori e collaboratori nei programmi finalizzati agli obiettivi gestionali.

## MISSION

Premesso quanto sopra vengono elencati gli ulteriori principi-guida ai quali l'Azienda ispira l'azione gestionale:

- il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- la centralità della persona, intesa come singolo soggetto autonomo, responsabile e capace ed il costante riferimento alla comunità locale;
- la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento, mirati al cambiamento e all'adeguamento del sistema aziendale;
- la compatibilità tra le risorse assegnate ed il costo dei servizi offerti, secondo criteri di costo-efficacia, sulla base di evidenze scientifiche e nell'ambito dei livelli di assistenza, individuati dal Piano Sanitario Regionale;
- la diffusione dell'assistenza, per assicurare in modo generalizzato e coordinato la protezione e la promozione della salute, la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie, la riabilitazione dei pazienti, l'assistenza alle persone sofferenti ed a quelle disabili. Da sviluppare in condizioni di sicurezza, di efficacia e di qualità per accentuare il livello di umanizzazione dell'assistenza.

L'Azienda soddisfa i bisogni di salute della popolazione attraverso specifici interventi sanitari nell'ambito del sistema di cure, organizzando direttamente, o acquisendo presso strutture pubbliche o altre private accreditate, le prestazioni sanitarie ed i servizi indispensabili per soddisfare in modo appropriato la domanda espressa da tali bisogni.

## MISSION

È compito dell'Azienda promuovere e garantire la partecipazione alla propria attività dei singoli cittadini e delle loro associazioni, nel rispetto delle norme vigenti.

L'azione dell'Azienda si ispira a criteri di efficacia - appropriatezza, di efficienza, di equità, di professionalità, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili. È vincolata al principio della trasparenza ed in tal senso rende visibili e certi gli impegni dell'organizzazione e le relative garanzie mediante l'impiego di strumenti adeguati.







## VISION

La strategia dell'Azienda è orientata a:

- qualificare l'offerta di azioni di carattere clinico - assistenziale, sviluppando la capacità di identificare i bisogni di salute e di valutare gli esiti dell'azione svolta;
- potenziare l'offerta clinico - assistenziale, secondo le priorità di salute della popolazione e compatibilmente con le indicazioni ed i limiti posti dalla sanità regionale e dalla ASL Lecce;
- innovare e differenziare l'offerta clinico - assistenziale, attivando livelli di specializzazione crescenti dello stesso servizio;
- perseguire gli orientamenti e le metodologie del governo clinico, quale strumento per tradurre nella pratica clinica i temi dell'EBM, dell'appropriatezza e dell'efficacia;
- incrementare l'integrazione delle macro e delle micro-articolazioni organizzative, per affermare la logica e la pratica della continuità clinico - assistenziale, adottando soluzioni organizzativo - gestionali di processo.



## VISION

L'Azienda, mediante i propri strumenti di programmazione di breve, di medio e di lungo periodo, si pone come obiettivo la collaborazione con i soggetti esterni che operano all'interno del sistema sanitario regionale, in una logica strategica di integrazione tra i servizi offerti e di miglioramento reciproco.

## CASA DI CURA

*Aut. Sanitaria D.D. n. 287 del 06/08/2018*

### **Casa di Cura "Villa Bianca"**

*Presidente: Dr Pietro Galluccio*

*Vicepresidente: Dr.ssa Elena Galluccio*

*Direttore Generale: Dr Mauro Sansò*

*Direttore Sanitario: Dr Lucio Vitto*

*Direttore amministrativo: Sig.ra Luana Colopi*

### **Informazioni generali**

Ragione Sociale: Sint.El. S.r.L. - P.IVA 01146860752

Sede: Via Leuca, 133 – Lecce

Centralino: 0832-233311

Segreteria di Direzione: 0832-233317

Sito internet: [www.villabianca.org](http://www.villabianca.org)

E-mail: [info@villabianca.org](mailto:info@villabianca.org)

Orari di apertura al pubblico per prenotazioni e prestazioni ambulatoriali: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00; (l'orario estivo potrebbe subire delle variazioni; per maggiori informazioni contattare la Casa di Cura).

## CASA DI CURA

La Casa di Cura ha adottato protocolli e linee guida formulati secondo i principi della Evidence Based Medicine.

### Come prenotare

Tramite centralino al n. 0832.233311

Sul sito web [www.villabianca.org](http://www.villabianca.org)

Inviando un messaggio WhatsApp al n +39 327 764 5093

### Prestazioni:

- **Reparto ricoveri** - Ortopedia e Traumatologia, Riabilitazione ortopedica, Riabilitazione neurologica;
- **Ambulatori specialistici** - Ortopedia;
- **Diagnostica per immagini** - Radiografia, TAC, Ecografia, Densitometria ossea, Formetric, Risonanza Magnetica, RM, Ortopantomografia (Radiografia panoramica delle arcate dentarie), Telecranio, TAC Cone Beam in 3D.

## I NOSTRI CHIRURGI

### Gli specialisti interni:

- *Dr Pietro Galluccio* - Medico Responsabile Reparto Ortopedia (Chirurgia Protesica – Traumatologia)
- *Dr Paolo Latino* - Aiuto Dirigente Ortopedico (Chirurgia Artroscopica e Protesica)
- *Dr.ssa Antonia Anna Corvaglia* - Aiuto Ortopedico (Chirurgia della mano, ambulatorio scoliosi)

## I NOSTRI CHIRURGI

- *Dr.ssa Nicoleta Ionela Despa* - Aiuto Ortopedico (Chirurgia della spalla, ambulatorio ecografico)
- *Dr.ssa Basile Angela* - Aiuto Ortopedico - (Chirurgia del piede e della caviglia)
- *Dr Salvatore Brunetti* - Consulente Ortopedico (Chirurgia protesica, Traumatologia)
- *Dr Ludovico Serinelli* - Consulente Ortopedico (Chirurgia della mano, Traumatologia)
- *Dr Piero Gioia* - Consulente Ortopedico (Chirurgia protesica)

### I consulenti esterni:

- *Dr Luca Antonelli* - Ortopedico (Chirurgia vertebrale e Protesica);
- *Dr Andrea Bianchi* - Ortopedico (Chirurgia del piede);
- *Dr Maurilio Bruno* - Ortopedico (Chirurgia della mano);
- *Dr Gianfranco Cavallo* - Ortopedico (Chirurgia del piede);
- *Dr Ignazio D'Addetta* – Ortopedico (Ortopedia Pediatrica);
- *Dr Michele D'Argento* - Ortopedico (Chirurgia protesica);
- *Dr Massimo De Benedetto* – Ortopedico (Chirurgia della spalla);
- *Dr Salvatore De Gabriele* - Ortopedico (Chirurgia della mano)
- *Dr Vincenzo De Cupis* - Ortopedico (Chirurgia della spalla);
- *Dr Lorenzo Fonzone Caccese* - Ortopedico (Chirurgia del piede);
- *Dr Luca Andrea* - Ortopedico (Chirurgia vertebrale);
- *Dr Antonio Rizzo* - Ortopedico (Chirurgia artroscopica e protesica);
- *Dr Gennaro Scotto* – Ortopedico (Ortopedia Oncologica);
- *Dr Antonio D'Agostino* - Neurochirurgo (Chirurgia vertebrale);
- *Dr Michele Raguso* – Neurochirurgo (Chirurgia vertebrale)
- *Dr Salvatore Zilli* - Neurochirurgo (Chirurgia vertebrale);

## SERVIZI SPECIALISTICI

- Servizio di Anestesia (Responsabile Dr Giuseppe Gaballo; consulenti Dr Franco Capoccia e Dr Fernando Oronzo Grasso);
- Servizio di Cardiologia (a cura dei Dottori Nicola Caputo, Cesare Serra e Realino Renna Chiellino);
- Servizio di Ecografia (a cura della Dott.ssa Nicoleta Ionela Despa, Dr Mario Filippo Massa, Dr Antonio Girau, Dr Tommaso Magli);
- Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione;
- Servizio di Terapia del Dolore;
- Servizio di Pneumologia;
- Servizio di Guardia Medica h 24;
- Servizio di Radiologia e TAC (Responsabile Dr Nicola Masiello);
- Servizio di Risonanza Magnetica (Responsabile Dr Nicola Masiello)
- Servizio Trasfusionale (a cura del Servizio immuno-trasfusionale dell'Ospedale "Vito Fazzi" di Lecce).

Ulteriori informazioni sul profilo dei nostri professionisti sul sito <http://www.villabianca.org>



## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

### LE PRESTAZIONI IN CONVENZIONE

La Casa di Cura è accreditata con il S.S.N. per prestazioni di ricovero ed ambulatoriali.

#### **Prestazioni di ricovero in convenzione**

Tutte le prestazioni necessarie nel corso del ricovero nel reparto di ortopedia sono a totale carico del S.S.N. e non prevedono attualmente il pagamento di alcun ticket.

#### **Prestazioni di chirurgia ambulatoriale in convenzione**

Questo tipo di prestazioni (es. liberazione del Tunnel Carpale, liberazione del Tunnel Tarsale, riparazione di dito a martello, alluce valgo, artroscopia del ginocchio, ecc.) sono, per i non esenti, soggette al pagamento del ticket (per maggiori informazioni sull'esenzione ticket, consultare i siti [www.sanita.puglia.it](http://www.sanita.puglia.it) o [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it)).

## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

### **Prestazioni ambulatoriali in convenzione**

Per tutte le prestazioni è necessaria la prescrizione redatta dal medico curante, compilata in tutte le sue parti:

- Ortopedia (Visita ortopedica, Artrocentesi ed infiltrazioni, Applicazione gessi/stecche, Rimozione gessi/stecche, Applicazione bendaggi);
- Diagnostica strumentale (Radiologia convenzionale, T.A.C., Ecografia muscolo-scheletrica, Ecografia internistica, Ecodoppler TSA, Densitometria ossea).

### **LE PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO**

Presso gli ambulatori di Villa Bianca diverse prestazioni vengono erogate a pagamento: alcune perché il S.S.N. ancora non le concede in convenzione, altre perché Villa Bianca è convenzionata solo per alcune branche specialistiche.

Tutte le prestazioni in convenzione vengono erogate anche privatamente o con assicurazioni o fondi di assistenza sanitaria. Per verificare le convenzioni attive tra Villa Bianca e le principali compagnie assicurative o fondi di assistenza sanitaria, visitare il sito [www.villabianca.org/assicurazioni-e-convenzioni](http://www.villabianca.org/assicurazioni-e-convenzioni).

### **IL RICOVERO**

#### **Ricovero non programmato**

A seguito di un trauma, di un incidente o di un infortunio lavorativo si può accedere alla nostra struttura, previa valutazione ortopedica e conferma della disponibilità del posto letto (per maggiori informazioni contattare il centralino della Casa di Cura).



## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

Anche questa tipologia di ricovero viene erogata in convenzione con il S.S.N.

**Ricovero programmato** Per procedere al ricovero è sempre necessaria la visita di uno degli specialisti di Villa Bianca. Il Paziente che necessita di un intervento chirurgico verrà inserito nelle liste d'attesa, gestite in linea con le normative regionali e nazionali.

Verrà seguito un ordine cronologico e verrà garantita la priorità alle eventuali urgenze segnalate dallo specialista proponente.

Se il Paziente è in possesso di una assicurazione o è tutelato da un fondo di assistenza sanitaria convenzionata con Villa Bianca, l'Ufficio Ricoveri provvederà ad espletare le pratiche burocratiche previste dall'accordo di convenzione (tutte le convenzioni attive sono consultabili all'indirizzo [www.villabianca.org/assicurazioni-e-convenzioni](http://www.villabianca.org/assicurazioni-e-convenzioni)).

**La pre-ospedalizzazione** Qualche giorno prima dell'intervento, il Paziente verrà invitato a recarsi presso la Casa di Cura per la pre-ospedalizzazione; è necessario che si presenti a digiuno, rispettando scrupolosamente data e orario concordati con l'operatore, per essere sottoposto a varie consulenze specialistiche. Porterà con sé la tessera sanitaria, un documento d'identità in corso di validità, un campione di urine del mattino in contenitore sterile (solo per interventi maggiori), tutta la documentazione sanitaria in suo possesso (referti di esami di laboratorio o di indagini strumentali, cartelle cliniche di precedenti ricoveri etc.) e l'elenco dei farmaci che assume normalmente

## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

(per maggiori informazioni contattare l'Ufficio ricoveri al numero 0832-233312, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 15.30).

### Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero il Paziente si presenterà a digiuno; porterà con sé la tessera sanitaria, un documento d'identità in corso di validità e l'impegnativa per il ricovero, redatta dal medico curante. Dopo l'accettazione, verranno ripetuti gli accertamenti (solo per interventi maggiori), ed il Paziente riceverà dei moduli informativi da sottoscrivere, relativi all'esecuzione delle indagini diagnostiche e dei procedimenti terapeutici a cui sarà sottoposto, ai rischi connessi e ai trattamenti alternativi, prima di ogni intervento. Successivamente sarà accompagnato nella camera di degenza assegnata, in attesa di essere condotto in Sala Operatoria. È consigliato portare con sé un pigiama (per i signori) o una camicia da notte (per le signore), apribili dal davanti, con eventuale ricambio, una veste da camera (o una tuta), un paio di pantofole, il ricambio di biancheria intima e il necessario per la toilette.

### DEGENZA

**Orari di visita in reparto** Tutti i giorni dalle 11.30 alle 14.30 e dalle 16.30 alle 20.00. *(Le visite sono sospese nel periodo di emergenza Covid)*

**Regole per i Pazienti** Per non ostacolare la loro guarigione e il lavoro del personale, i Pazienti sono tenuti a rispettare alcune semplici regole:

- collaborare con il personale sanitario della Casa di Cura;

## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

- non fumare in tutti gli spazi interni;
- non assumere autonomamente medicine senza informarne il medico di reparto;
- informare l'infermiere o il medico di reparto quando ci si allontana dalla stanza per un lungo periodo;
- non gridare, non usare il telefono cellulare nelle stanze di degenza, mantenere basso il volume del televisore, sono norme di buona educazione e di rispetto verso la sofferenza altrui.
- la custodia dei beni personali preziosi da parte della struttura può avvenire solo su esplicita richiesta. Contattare la Capo Sala.

Il periodo di permanenza presso la Casa di Cura è uno dei momenti più importanti per il recupero della sua salute. Il dialogo tra paziente e personale medico e la fiducia reciproca sono per noi valori fondamentali, al pari della competenza tecnica e professionale.

### Diritti e Doveri

L'identità, la funzione ed il ruolo del nostro personale è sempre riconoscibile per mezzo di un badge identificativo che ciascuno di noi indossa.

Le nostre uniformi sono differenziate per ruolo e qualifica.

Il nostro ospite è trattato con riguardo, le sue convinzioni sono rispettate, la sua intimità è protetta tanto quanto la sua tranquillità.

Il rispetto della vita privata è garantito a tutti i pazienti ospedalizzati, così come la riservatezza delle informazioni personali, medicali e sociali che lo riguardano.

## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

Salvo i casi di urgenza, qualunque intervento chirurgico o procedura anestesiológica, qualunque emotrasfusione non può essere praticato senza il consenso libero e manifesto del paziente.

Il paziente ricoverato in qualunque momento può lasciare la casa di cura, informandone il medico di reparto ed essendo dallo stesso informato sui rischi cui può andare incontro.

Il paziente ha accesso alle informazioni sanitarie contenute nella sua cartella.

Il paziente ha diritto ad esprimere le sue osservazioni sulle cure e sull'accoglienza ricevuta.

Medici ed infermieri sono tenuti a fornire al paziente tutte le informazioni di propria competenza, in maniera completa e comprensibile. Il paziente partecipa alle scelte terapeutiche che lo coinvolgono.

Ogni mattina al termine del giro del reparto uno dei nostri specialisti è a disposizione per fornire, solo a familiari autorizzati dallo stesso paziente, notizie utili sul ricovero.

Il Medico Responsabile, **Dr Pietro Galluccio**, è a disposizione per informazioni o comunicazioni previo appuntamento con la Segreteria di Direzione - **Tel. 0832-233317**.

Per qualunque esigenza, suggerimento o reclamo, non esiti altresì a contattare il nostro Responsabile dell'Ufficio Relazioni con Pubblico anche telefonicamente al **Tel. 0832-233375**.

## TIPOLOGIE TRATTAMENTO

**Comfort Alberghieri** Le camere di degenza sono a 1, 2, 3, 4 letti. Tutte le camere sono dotate di bagno autonomo, televisore, dispositivo di chiamata, interfono con l'infermeria di reparto, luce individuale e aria condizionata. Eventuali condizioni di maggior comfort alberghiero (camera singola, disponibilità del secondo letto per l'accompagnatore etc) sono a carico dei pazienti quando richieste e se disponibili. Per info sui costi contattare l'Ufficio Ricoveri al n. 0832.233312.

**Regole per i visitatori** Occorre avere il massimo rispetto per gli altri pazienti presenti in stanza, evitando di affollare le stanze, parlare a voce alta, di introdurre bevande o alimenti, di sedersi su carrozzine e letti, anche se vuoti, di girare per i reparti, di utilizzare il bagno dei pazienti (i bagni per i signori visitatori sono al piano seminterrato). È sconsigliato l'accesso in reparto a bambini di età inferiore ai 12 anni. Nell'interesse dei pazienti, sconsigliamo di venire in visita in Casa di Cura ai visitatori affetti da tosse, raffreddore o altre malattie infettive.

**Le dimissioni** La dimissione avviene di norma al mattino dopo il giro visita; è cura del personale sanitario informare il Paziente almeno un giorno prima dell'effettiva dimissione. Al Paziente sarà consegnato il foglio di dimissione, contenente informazioni sugli accertamenti e sulle cure prestate, notizie sintetiche sull'intervento effettuato, l'indicazione delle terapie per il prosieguo del trattamento, le date dei successivi controlli ambulatoriali ed i presidi di riabilitazione, ove necessari.

## LA RIABILITAZIONE

La riabilitazione è parte integrante del percorso di guarigione. Villa Bianca offre una soluzione completa con tecnologie innovative e trattamenti personalizzati.

Il trattamento riabilitativo potrà essere effettuato in regime:

- di ricovero privato presso il reparto Riabilitazione della Casa di Cura;
- ambulatoriale, presso l'Istituto Galeno (Via del Lavoro, 20, Brindisi; tel. 0831-587866);
- sono attive convenzioni con centri del territorio, per info rivolgersi all'Office o al Reparto.





## SERVIZI GENERALI

Nessuno dei servizi prevede un sovrapprezzo: i costi a carico del Paziente si limitano, ove previsto, alla tariffa indicata dal gestore del servizio esterno. Sulle bacheche di piano dei Reparti è esposto il tariffario.

**Assistenza di un interprete/mediatore culturale su richiesta** (gratuita);

**Assistenza notturna – Assistenza integrativa:** su richiesta, personale qualificato non dipendente dalla Casa di Cura; previa autorizzazione della Direzione, è consentita l'assistenza di un familiare;

**Assistenza religiosa:** rito cristiano-cattolico o di altri culti (gratuita);

**Consegna dei principali quotidiani e periodici nazionali:** previa prenotazione telefonica; servizio senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo del giornale;

## SERVIZI GENERALI

**Convenzione con Sanitaria Villa Bianca:** acquisto e noleggio di presidi per la deambulazione e la riabilitazione, letti ortopedici, ausili antidecubito e sollevatori apparecchiature elettromedicali, tutori, calzature ortopediche;

**Custodia preziosi o denaro nelle nostre cassette di sicurezza** (gratuita);

**Pagamento ticket in contanti o tramite bancomat:** nelle vicinanze della Casa di Cura sono disponibili gli sportelli: Banca Popolare Pugliese, in Viale Marche n. 11/B; Ufficio postale Poste Italiane, in Viale Marche, n. 21/c; Banco di Napoli, in Via Leuca n. 174/a;

**Parrucchiere su richiesta** (per ulteriori informazioni: HairZone Parrucchieri, tel 0832/349056);

**Convenzione con alberghi/B&B:** i familiari dei Pazienti ricoverati possono pernottare presso l'Hotel Delle Palme, o l'Eos Hotel, o il B&B Villa Liberty nei pressi della clinica. Per ulteriori informazioni chiamare l'Ufficio Ricoveri allo 0832-233312;

**Convenzione ambulanza:** per informazioni e costi Croce Gialla, 0832-711498 oppure 328-7045280;

**Richiesta copia cartella clinica/radiogrammi:** disponibile online il modulo di richiesta; di norma la consegna dei radiogrammi avviene mediamente 3 giorni dopo l'esecuzione dell'esame;

## SERVIZI GENERALI

la consegna della cartella clinica avviene entro il termine previsto dalla Legge 8 marzo 2017, n. 24, art. 4, comma 2; per ulteriori informazioni riguardo modalità e costi del servizio contattare l'Ufficio DRG al n. 0832.233316 o visitare il sito <https://www.villabianca.org/riciesta-copia-cartella-clinica/>;

**Sanificazione e lavanderia:** servizio affidato alla cura di operatori specializzati. La pulizia nelle stanze di degenza e nei servizi igienici è assicurata due volte al giorno. Il cambio della biancheria è giornaliero, salvo esigenze specifiche.

**Ristorazione:** il servizio ristorazione è affidato ad aziende esterne certificate, attentamente selezionate; i pasti vengono serviti nelle stanze di degenza, su vassoi personalizzati, ai seguenti orari:

- Colazione, ore 07.30
- Pranzo, ore 12.00
- Cena, ore 18.30

Ciascun Paziente potrà scegliere il proprio menu tra diverse alternative che tengono conto delle esigenze alimentari, di eventuali allergie o intolleranze, di scelte religiose o etiche.

La convenzione con l'azienda *Estia Banqueting* è attiva anche per la consumazione dei pasti all'interno del ristorante, sito in via Leuca, 90, e riserva ai pazienti della Casa di Cura pacchetti vantaggiosi.

**Convenzione con Bar:** al piano seminterrato e al primo piano sono presenti dei punti di ristoro automatizzati.

## SERVIZI GENERALI

Per altre esigenze è possibile prenotare telefonicamente e senza maggiorazioni di prezzo, ai seguenti esercizi convenzionati con Villa Bianca:

- Bar Massimo 0832-349910
- Bar Titanic 0832-343489

**Ritiro referti radiografici e copie:** di norma la consegna dei radiogrammi avviene mediamente 3 giorni dopo l'esecuzione dell'esame. È possibile ritirare i referti dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 19.00

*(l'orario estivo potrebbe subire delle variazioni; per maggiori informazioni contattare la Casa di Cura).*

Ritiro immediato referti di visite ambulatoriali ed esami ecografici.



## DIRITTI DEL CITTADINO

Le aziende del gruppo **Villa Bianca** osservano i “Diritti del Cittadino”, riconosciuti dall’art. 14 del D.Lgs. 502/92 e ss.mm.ii., estendendoli a tutti i cittadini di qualsiasi nazionalità, etnia e religione.

Tali prescrizioni legislative individuano come importanti fattori di misurazione della qualità dei servizi la personalizzazione, l’umanizzazione, il diritto all’informazione e le prestazioni alberghiere.

Le stesse norme prevedono il diritto al reclamo da parte del cittadino, contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico, responsabile della gestione di eventuali reclami, è a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00, (per l’orario estivo, contattare la Casa di Cura).

I reclami/suggerimenti possono essere verbali o scritti su carta semplice.

## DIRITTI DEL CITTADINO

È possibile scaricare il modulo Disservizio/Reclamo/Suggerimento dal sito web della Casa di Cura (sezione Customer Care – Urp) e inviarlo per e-mail all'indirizzo [urp@villabianca.org](mailto:urp@villabianca.org) o tramite posta ordinaria a Casa di Cura Villa Bianca, Via Leuca 133, 73100 – Lecce. L'URP darà riscontro, incontrando il cittadino-utente che ha fatto la segnalazione, o per iscritto, inviando una comunicazione entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo.

Inoltre, ai fini dell'elaborazione di strategie di miglioramento, i pazienti sono invitati a compilare i questionari a disposizione nelle sale d'attesa e nei reparti, ove sono collocate anche le apposite cassette per la consegna.





## GLI STANDARD DI QUALITÀ

Obiettivo della **Casa di Cura Villa Bianca** è l'erogazione di prestazioni diagnostiche e terapeutiche, di elevata qualità ed altamente specializzate, sia in regime di ricovero sia in regime ambulatoriale, al fine di migliorare costantemente:

- l'efficacia della cura
- l'umanizzazione dell'assistenza
- l'innovazione scientifica
- la formazione continua e l'aggiornamento professionale dei propri operatori
- il coordinamento con gli specialisti del territorio e con i medici di base.

Villa Bianca, facendo dell'alta professionalità e della qualità del servizio il proprio valore aggiunto, si impegna a soddisfare la propria utenza erogando servizi con puntualità, efficienza ed affidabilità, nel rispetto dei requisiti fondamentali della propria politica di qualità.

## GLI STANDARD DI QUALITÀ

Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
Tempi d'attesa	30 gg per radiologia; 30 gg per visite ortopediche
Igiene degli ambienti	Per garantire i corretti standard di sanificazione e sterilizzazione, ogni superficie degli ambienti, della Casa di Cura è sanificata e sterilizzata in profondità
Informazione – accoglienza – cortesia	Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante: realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei Pazienti - 95% di soddisfazione; n reclami fondati pervenuti (max 7/anno).
Efficacia della cura	Valutazione della corretta applicazione protocolli: 98%
Umanizzazione dell'assistenza	Favorire politiche di assistenza e bisogno di informazione, con percorsi di cura vicini alla persona, sicuri, accoglienti, partecipando ai programmi regionali di valutazione dell'umanizzazione. - punteggio superiore a 80/100 nei programmi regionali
Formazione continua e aggiornamento professionale degli operatori	Corsi di aggiornamento organizzati per un totale di 20 ore l'anno ad operatore
Coordinamento con gli specialisti del territorio e con i medici di base	Crescita effettiva della qualità e della appropriatezza prescrizioni: migliore interfaccia tra MMG e medici della Struttura (n. prescrizioni complete/ totale delle prescrizioni = 95%)

## **Sicurezza e tutela nel periodo di Emergenza sanitaria Covid-19**

*Misure per la prevenzione, il contrasto e il contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19*

Come unica via d'accesso alla struttura è stato individuato l'ingresso da via Leuca n.135 (ingresso reparto), con uscita da Via Leuca n. 133.

L'accesso alla struttura, negli orari di apertura al pubblico, è presidiato da un operatore addetto all'effettuazione del Triage. Ogni accesso in struttura, consentito esclusivamente se la temperatura corporea rilevata tramite termo-scanner è inferiore a 37.5°C e se muniti di mascherina chirurgica, prevede la compilazione di una autocertificazione con la quale l'utente dichiara l'assenza, negli ultimi 14 giorni, di sintomi di infezione respiratoria acuta, anche di lieve entità e di contatto stretto con casi di COVID19 sospetti/probabili/confermati, la provenienza da stati e regioni a rischio. Sono presenti inoltre, in più punti della struttura, dispenser di gel alcolico per igienizzare le mani.

Per tutto il periodo emergenziale, l'accesso alla struttura per le attività ambulatoriali è limitato al solo paziente interessato; solo in alcuni casi (minori, disabili, utenti fragili, non autosufficienti, con difficoltà linguistiche/culturali) è facoltà dell'operatore addetto al triage ammettere un solo accompagnatore.

## COVID-19

Il flusso di pazienti all'interno della struttura, per le attività di prericovero/ambulatoriali/amministrative, è regolamentato in funzione dei posti a sedere disponibili nella sala d'attesa che sono gestiti da un'APP elaborata dall'azienda ed in dotazione all'operatore del triage, agli operatori office ed al personale infermieristico di ambulatorio. Per rispettare il distanziamento tra tutti i soggetti in attesa è stata adeguatamente diminuita la capienza della sala ed ostruita fisicamente la possibilità di seduta in spazi non consentiti.

Per tutto il periodo emergenziale è di norma vietato, l'ingresso nei reparti a persone non ricoverate, ma è facoltà del Medico di Guardia e della Direzione Sanitaria ammettere il numero minimo di accompagnatori/visitatori, per esigenze particolari e per il minor tempo possibile.

Conformemente alle disposizioni normative l'accesso in struttura per prestazioni in regime di ricovero e day service programmate e non urgenti, è condizionato all'esecuzione con esito negativo del tampone naso-orofaringeo per la ricerca del virus SARS-COVID 19, che viene effettuato nelle 48 ore antecedenti l'ingresso in struttura in fase di prericovero.



## CONTATTI UTILI

### **Centralino**

Tel. 0832-233311 / E-mail: [info@villabianca.org](mailto:info@villabianca.org)

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Tel. 0832-233375 / E-mail: [urp@villabianca.org](mailto:urp@villabianca.org);

### **Ufficio Ricoveri**

Tel. 0832-233312 (ore 9-12) / E-mail: [ufficioricoveri@villabianca.org](mailto:ufficioricoveri@villabianca.org);

### **Richiesta copia cartella clinica/radiogrammi**

Tel. 0832-233316 / E-mail: [urp@villabianca.org](mailto:urp@villabianca.org);

### **Reparto (solo urgenze)**

Tel. 0832-216203;

### **Direzione**

tel. 0832-233317 - e-mail: [info@villabianca.org](mailto:info@villabianca.org)

## LE AZIENDE DEL GRUPPO



### **Sanitaria Villa Bianca**

Via Leuca, 90/A – Lecce

Convenzionato con il SSN e INAIL, fornitore di tutori ortopedici, plantari personalizzati, calzature ortopediche, ausili per la deambulazione e la riabilitazione, apparecchiature elettromedicali, esame computerizzato del passo con Sistema Treadmill.

Tel. 0832-344910

E-mail: [sanvb@sanitariavillabianca.com](mailto:sanvb@sanitariavillabianca.com)

Sito web: [www.sanitariavillabianca.it](http://www.sanitariavillabianca.it)



## LE AZIENDE DEL GRUPPO



### **Istituto Galeno**

Via del Lavoro, 20 – Brindisi

Centro di Fisioterapia e Riabilitazione, ambulatori specialistici.

Tel. 0831-587866

E-mail: [istitutogaleno@villabianca.org](mailto:istitutogaleno@villabianca.org)

Sito web: [www.galenobrindisi.it](http://www.galenobrindisi.it)

## DOVE SIAMO



### **Casa di Cura Villa Bianca, Via Leuca 133 – Lecce**

#### **Come raggiungere la struttura**

La Casa di Cura è facilmente raggiungibile attraverso mezzi propri e mezzi di trasporto pubblici.

*In auto:*

- dall'uscita della Superstrada Brindisi – Lecce, imboccare Via F. Calasso e Viale Gallipoli in direzione di Viale Marche;
- dall'uscita della SS16 Lecce-Maglie imboccare viale Rossini in direzione di viale Alfieri.

*In bus:* bus urbani SGM, linee 12, 23 e 33.

*In treno:* la stazione ferroviaria dista dalla struttura poco più di 1 km.

*In taxi:* per informazioni sui numeri utili del servizio taxi rivolgersi all'Office della Casa di Cura.