

VILLA BIANCA

CARTA DEI SERVIZI

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

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 11/06/2025 da Codacons Lecce

La Carta dei Servizi è disponibile sul nostro sito www.villabianca.org, presso il Front-Office della Casa di Cura ed in reparto e comunque su richiesta dell'interessato.

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 o ai recapiti del Titolare.

MISSION e VISION

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.

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.

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;

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.

La 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 Amministrativo Sig.ra Luana Colopi

Direttore Sanitario Dr Lucio Vitto

Informazioni generali

Ragione Sociale:

Sint.El. S.r.L. - P.IVA 01146860752

Sede: Via Leuca, 133 – Lecce

Centralino: 0832-233311

Numero emergenze ortopediche (TRAUMA FAST TRACK): 0832-233366

Segreteria di Direzione: 0832-233317

Sito internet: www.villabianca.org

E-mail: info@villabianca.org

Orari di apertura al pubblico per prenotazioni e prestazioni ambulatoriali: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00; sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (l'orario estivo potrebbe subire delle variazioni; per maggiori informazioni contattare la Casa di Cura).

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

Come prenotare

Presentandosi personalmente allo sportello in via Leuca, 133

Tramite centralino al n. 0832.233311

Sul sito web www.villabianca.org

Inviando un messaggio al n. WhatsApp 327/7645093

Prestazioni:

Reparto ricoveri - Ortopedia e Traumatologia, Riabilitazione ortopedica; **Ambulatori specialistici** - Ortopedia; Ambulatori Ultraspecialistici (Mano, Spalla, Osteoporosi, Scoliosi in età evolutiva)

Diagnostica per immagini - Radiografia, Ecografia internistica e muscolo-scheletrica, Elettromiografia, Densitometria ossea a RX, Densitometria ossea ad ultrasuoni, Formetric, Risonanza Magnetica articolare a basso campo TAC, TAC senza e con mezzo di contrasto, Ortopantomografia (Radiografia panoramica delle arcate dentarie),Telecranio, TAC Cone Beam in 3D.

I nostri specialisti

- Gli specialisti interni:

Dr Paolo Latino - *Medico Responsabile Reparto Ortopedia (Chirurgia Artroscopica del Ginocchio e Protesica – Medicina Rigenerativa)*

Dr.ssa Angela Basile - *Medico Ortopedico - (Chirurgia del piede e della caviglia - Ambulatorio osteoporosi)*

Dr.ssa Nicoleta Ionela Despa - *Medico Ortopedico (Chirurgia della spalla - Ambulatorio ecografico)*

Dr Donatello De Vita – *Medico Dirigente (Chirurgia protesica – Chirurgia del piede - Traumatologia)*

Dr Cesare Meschini – *Medico Ortopedico (Chirurgia protesica – Traumatologia)*

Dr.ssa Caterina Galluccio – Medico Fisiatra

Dr Renato Colaci - *Consulente Ortopedico*

Dr.ssa Antonia Anna Corvaglia – *Consulente Ortopedico (Chirurgia della mano - Ambulatorio scoliosi - Ambulatorio osteoporosi)*

Dr Pietro Galluccio - *Consulente Ortopedico (Chirurgia protesica – Traumatologia)*

Dr Piero Gioia - *Consulente Ortopedico (Chirurgia protesica - Chirurgia del piede)*

Dr Franco Marra – *Consulente Ortopedico (Chirurgia Protesica)*

Dr Ludovico Serinelli - *Consulente Ortopedico (Chirurgia della mano - Traumatologia)*

I consulenti esterni:

Dr Luca Antonelli - Consulente *Ortopedico (Chirurgia vertebrale - Protesica)*

Dr Andrea Bianchi - Consulente *Ortopedico (Chirurgia del Piede)*

Dr Maurilio Bruno - Consulente *Ortopedico (Chirurgia della Mano)*

Dr Antonio Bruno Santo – Consulente *Ortopedico (Radiofrequenze)*

Dr Gianfranco Cavallo - Consulente *Ortopedico (Chirurgia del Piede)*

Dr Michele D'Argento - Consulente *Ortopedico (Chirurgia Artroscopica del Ginocchio e Protesica)*

Dr Massimo De Benedetto – Consulente *Ortopedico (Chirurgia della Spalla)*

Dr Salvatore De Gabriele - Consulente *Ortopedico (Chirurgia della Mano)*

Dr Vincenzo De Cupis - Consulente *Ortopedico (Chirurgia della Spalla)*

Dr Lorenzo Fonzone Caccese - Consulente *Ortopedico (Chirurgia del Piede)*

Dr Idebrando Christoph Fulco - Consulente *Ortopedico (Chirurgia della Mano)*

Dr Andrea Luca - Consulente *Ortopedico (Chirurgia Vertebrale)*

Dr Antonio Rizzo - Consulente *Ortopedico (Chirurgia Artroscopica del Ginocchio e Protesica)*

Dr Gennaro Scotto – Consulente *Ortopedico (Ortopedia Oncologica)*

Dr Donato Vittore – Consulente *Ortopedico (Chirurgia del Piede)*

I servizi specialistici

- Servizio di Anestesia (Responsabile Dr Giuseppe Gaballo; consulenti Dr Franco Capoccia, Dr Fernando Oronzo Grasso, Dr Antonio Micella, Dr Maurizio Scardia)
- Servizio di Cardiologia (a cura dei Dottori 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.ssa Anna Maria Colella)
- Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione
- Servizio di Guardia Medica h 24
- Servizio di Radiologia, TAC, RMN (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 di 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 o www.regione.puglia.it).

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, TAC, Ecografia muscolo-scheletrica, Ecografia internistica, Ecodoppler TSA, Densitometria ossea a RX).

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.

Servizio di Traumatologia ortopedica d'urgenza (TRAUMA TRACK FAST)

L'ambulatorio di traumatologia ortopedica d'urgenza è dedicato ai pazienti che abbiano subito traumi che richiedono una competenza ortopedica: *distorsioni, distrazioni muscolari, contusioni, lussazioni, fratture, etc.*

Non richiede prenotazione ed è riservato alle urgenze ortopediche – traumatologiche minori, cioè quelle classificate con **codice bianco o verde dai Servizi di Emergenza**. È comunque consigliato anticipare il proprio arrivo chiamando il numero 0832.233366.

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)

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. Le liste d'attesa sono consultabili all'indirizzo <https://www.villabianca.org/amministrazione-trasparente/>

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

Ricovero in regime privato

In caso di prestazioni di ricovero in regime privato, l'Ufficio Solventi informa anticipatamente il paziente sui costi da sostenere.

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/Solventi 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).

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 (per maggiori informazioni contattare l'Ufficio ricoveri al numero 0832-233312, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00).

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 dell'intervento.

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

Dal 1 novembre al 31 marzo tutti i giorni dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

Dal 1 aprile al 31 ottobre dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

È consentito l'accesso a due visitatori per paziente.

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;
- 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.

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, dalle ore 11.30 alle ore 12.30 uno dei nostri specialisti è a disposizione per fornire, solo a familiari autorizzati dallo stesso paziente, notizie utili sul ricovero e sulle procedure eseguite e da eseguirsi.

Il Medico Responsabile, Dr Paolo Latino, è a disposizione per informazioni o comunicazioni previo appuntamento con i Coordinatori Infermieristici - **Tel. 0832-233331/34**.

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

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 Solventi al n. 0832.233323.

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.

Il documento va sottoposto all'attenzione del medico curante e riportato in Casa di Cura ad ogni successivo controllo.

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

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/ Ufficio Soventi allo 0832-233323*

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; 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 URP al n. 0832.233375 o visitare il sito <https://www.villabianca.org/richiesta-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 12.30
- 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.

Convenzione con Bar: al piano seminterrato e al primo piano sono presenti dei punti di ristoro automatizzati. Per altre esigenze è possibile prenotare telefonicamente e senza maggiorazioni di prezzo, ai seguenti esercizi convenzionati con Villa Bianca:

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

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 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00

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

Ritiro immediato referti di visite ambulatoriali ed esami ecografici.

Referto online: durante l'accettazione della prestazione diagnostica vengono consegnate le credenziali con cui accedere al proprio referto online.

I 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.

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 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.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Ufficio URP rilascia una ricevuta di consegna dello stesso, inserendo il numero e la data ed apponendo un timbro.

Presso l'ufficio URP è presente un registro cronologico di acquisizione dei reclami che comprende anche i reclami orali o che pervengono tramite recensioni.

Inoltre, ai fini dell'elaborazione di strategie di miglioramento, i pazienti sono invitati a compilare i questionari di gradimento tramite intervista da parte dell'URP o tramite sms ricevuto il giorno successivo alla prestazione ambulatoriale o alle dimissioni.

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.

Indicatori qualità	Standard di qualità
tempi d'attesa	Si rimanda al sito della Regione Puglia - Amministrazione Trasparente
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 due volte al giorno
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 12 ore l'anno ad operatore

Contatti utili

Casa di Cura Villa Bianca

Centralino: tel. 0832-233311 - e-mail: info@villabianca.org
(dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00)

Ufficio Relazioni con il Pubblico: tel. 0832-233375 - e-mail: urp@villabianca.org

Ufficio Ricoveri: tel. 0832-233312 – e-mail: ufficioricoveri@villabianca.org

Ufficio Soventi (per i ricoveri privati o con copertura assicurativa): tel. 0832-233323

Richiesta copia cartella clinica/radiogrammi: tel. 0832-233375 - e-mail: urp@villabianca.org

Reparto (solo urgenze post-dimissione): tel. 0832-216203

Direzione: tel. 0832-233317 - e-mail: info@villabianca.org

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 ; sito web: www.galenobrindisi.it;

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; sito web: www.sanitariavillabianca.it;

DOVE SIAMO

Casa di Cura Villa Bianca, Via Leuca 133 – Lecce

