

CARTA DEI SERVIZI



Casa di Cura “PROF. PETRUCCIANI” SRL

VIALE ALDO MORO, 28 – LECCE - Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Autorizzazione e Accreditamento Istituzionale con il S.S.N. - D.D. Reg. Puglia n° 70 del 29/03/2019

Varie autorizzazione del Comune di Lecce per le attività ambulatoriali

Autorizzazione PMA - DGR n°2107/2008 ed Accreditamento con il SSN – DGR n° 1655/2017

Direttore Sanitario: Dott. Ottavio Narracci



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.l.
Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce
Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400
Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.
Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

Gentile ospite,

nel darLe il benvenuto nella Casa di Cura del Prof. Petrucciani con l’augurio di una pronta guarigione, Le offriamo alcune informazioni che potranno essere utili per il periodo di permanenza presso la nostra struttura.

Il documento che sta leggendo è la “CARTA DEI SERVIZI”. Si tratta di un semplice strumento che permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi che Le vengono messi a disposizione, la loro dislocazione oltre a tutta una serie di notizie in ordine alla sicurezza e a norme comportamentali.

Rimaniamo a Sua disposizione per ogni chiarimento e La ringraziamo sin d’ora per aver scelto la nostra struttura, con l’augurio di rispondere da parte nostra al meglio ai Suoi bisogni ed aspettative.

Il Legale Rappresentante

La presente Carta dei Servizi è stata redatta, anche con l’apporto dei responsabili dei servizi e con la collaborazione delle associazioni rappresentative di tutela e volontariato, in ottemperanza alle disposizioni di legge in materia tra le quali:

DLgs. 502/1992 (art. 14) e s.m.i.;

DPCM 19 maggio 1995 e s.m.i.;

Linee Guida N. 2/95 e s.m.i.;

Regolamento Regione Puglia n. 3/2005 e s.m.i. e R.R. n. 16/2019



SOMMARIO

1. STORIA DELLA STRUTTURA	4
2. INFORMAZIONI	4
2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	
2.2 Ufficio Informazioni	
2.3 Sito Internet	
2.4 Come raggiungerci	
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4. LA STRUTTURA OSPEDALIERA	6
5. PRESTAZIONI FORNITE E MODALITÀ DI ACCESSO	6
5.1 Ricovero programmato	
5.2 Ricovero in day service	
6. INFORMAZIONI GENERALI	7
6.1 Modalità di accoglienza	
6.2 Colloqui con i medici curanti	
6.3 Dimissione	
6.4 Modalità di rilascio di copia della Cartella Clinica	
6.5 Riconoscimento degli operatori sanitari	



6.6 Assistenza sanitaria agli stranieri

7. AREA DEGENZA _____ **9**

7.1 Reparti – Servizi e Responsabili

7.2 La vita in Reparto

7.3 Servizi a disposizione del degente

7.4 Prestazioni e Servizi a pagamento – Miglior Comfort Alberghiero

8. LE STRUTTURE AMBULATORIALI _____ **10**

8.1 Visite e prestazioni Specialistiche

8.2 Modalità di accesso

8.3 Modalità di prenotazione e accettazione

8.4 Modalità ritiro referti

8.5 Esenzione Ticket

8.6 Accertamenti diagnostici di patologia clinica

8.7 Accertamenti diagnostici di radiologia

8.8 Prestazioni del servizio di cardiologia

8.9 Centro per la Menopausa

9. CENTRO PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA _____ **11**

10. LA TUTELA DEGLI UTENTI _____ **12**

10.1 Reclami – Ufficio Relazioni con il pubblico

10.2 Reclami - Ufficio di pubblica tutela

10.3 Rispetto della privacy, della malattia e della dignità umana



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

11. OBIETTIVI DI QUALITÀ _____ 27

11.1 Impegni, programmi e progetti

ALLEGATI



1. Storia della Struttura

Fondata nel 1957 dal medico chirurgo Prof. Dr. Nicola Petrucciani, la Casa di Cura, a lui intitolata, rappresenta fin da allora una realtà importante e di prestigio tra le strutture sanitarie del territorio salentino.

La Casa di Cura è dotata complessivamente di n°_100 posti letto di degenza (di cui n° _73_ accreditati).

Sulla base della nuova organizzazione sono state individuate 3 Aree: 2 Aree di degenza per prestazioni di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e diurno per acuti, con attività in regime di ricovero di elezione programmata che rispondono al requisito delle omogeneità delle risorse ed 1 Area Ambulatoriale e Servizi.

In particolare i dipartimenti sono:

1. **Area di CHIRURGIA GENERALE SPECIALISTICA**
(comprendente le Unità Operative di: Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Oculistica, Ginecologia, Urologia)
2. **Area MEDICINA**
(comprendente le Unità Operative di: Riabilitazione Cardiologica + Medicina Generale)
3. **Area AMBULATORIALE e SERVIZI**
(Medicina di Laboratorio, Diagnostica per Immagini, Endoscopia, ambulatorio di Cardiologia, Poliambulatorio [per attività medica, chirurgica e diagnostica-terapeutica invasiva]).



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

La Casa di Cura adotta un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed un modello organizzativo conforme al D.Lgs 231/01 ed un Codice Etico disponibile sul nostro sito internet; di recente è stata istituita una funzione di risk management per una migliore gestione del rischio sanitario.

Inoltre, la Casa di Cura intrattiene appositi accordi in outsourcing con strutture esterne qualificate per eventuali esami diagnostici differenti da quelli erogati ed erogabili normalmente dalla Casa di Cura Petrucciani.

Lo sforzo di questa gestione è di fare in modo che la Casa di Cura risponda al meglio alle “richieste di salute” del territorio nonostante le difficoltà economiche del momento che impongono oculatezza e rigore. Un impegno, quindi, a pianificare e razionalizzare gli interventi, evitando sprechi che si ripercuoterebbero negativamente su chi realmente ne ha bisogno.

Una visione, dunque, che deve vedere, amministratori e dirigenza aziendale impegnati in uno sforzo unitario per comprendere e far comprendere la novità del sistema della Casa di Cura ricca di tradizioni e di professionalità.



2. Informazioni

2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio garantisce ai cittadini il diritto all'informazione relativa a servizi, attività, strutture e normativa vigente, facilitando l'accesso alle prestazioni ed alle procedure.

La Casa di Cura è dotata dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, posto al piano rialzato dell'edificio.

2.2 Ufficio informazioni

L' Ufficio Informazioni della Casa di Cura assicura agli utenti l'informazione chiara, puntuale, riservata, per iscritto se richiesto, sull'attività e sui Servizi del Presidio Ospedaliero, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa e sulle procedure necessarie per ottenere la prestazione.

2.3 Sito internet

Per maggiori informazioni sull'organizzazione e sulle prestazioni erogate dalla Clinica non contenute in questo opuscolo, si rimanda alla consultazione del sito internet **www.casadicurapetrucciani.com** aggiornato in tempo reale.

2.4 Come raggiungerci

In auto: raggiungere Lecce e percorrere la tangenziale Est fino all'uscita 8a-mercato ortofrutticolo; percorrere viale della Cavalleria, proseguire a destra su via Lodi, quindi svoltare a destra su viale Aldo Moro.



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

In treno: raggiungere in treno la stazione ferroviaria di Lecce centrale, utilizzare la linea n. 34 degli autobus urbani di Lecce (orari corse in allegato).

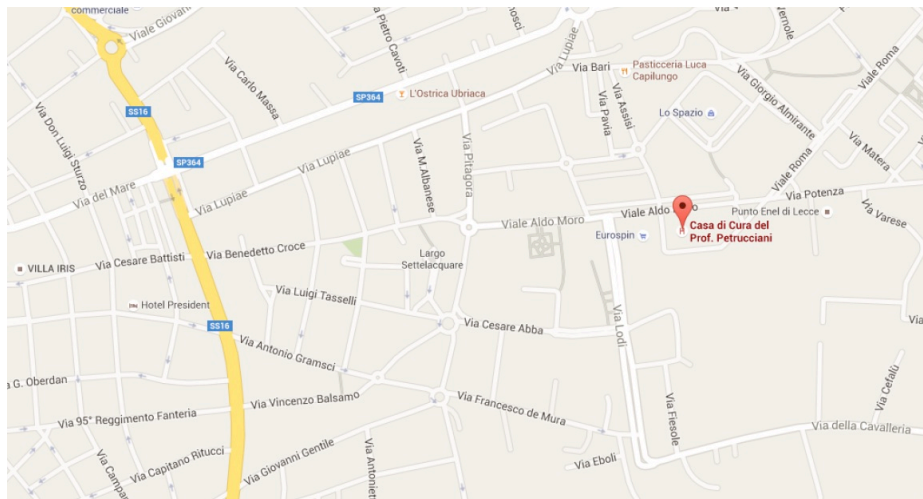
Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

www.casadicurapetrucciani.com

mail: info@casadicurapetrucciani.com





3.Principi fondamentali

La Casa di Cura “Prof. Petrucciani” srl è impegnata, attraverso un processo di riorganizzazione e di formazione continua del personale, a migliorare la qualità delle prestazioni offerte all'utenza.

Nell'erogazione dell'assistenza sanitaria la Casa di Cura si ispira ai seguenti principi, nel rispetto delle norme vigenti:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da età, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni di salute e status sociale.
- **Rispetto della persona umana e della sua dignità:** ogni cittadino-utente è assistito con premura ed attenzione nel rispetto della sua dignità e trattato con cortesia ed umanità.
- **Imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso i cittadini-utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale ed ispirato a criteri di giustizia.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni che rechino danno ai cittadini.
- **Diritto di scelta:** il cittadino-utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio nei casi previsti dalla legge.
- **Partecipazione:** al cittadino-utente è garantita la partecipazione alle attività della Casa di Cura attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

- **Efficacia ed Efficienza:** il servizio pubblico viene erogato in modo da garantire “l’efficacia e l’efficienza” offrendo prestazioni ottimali per soddisfare i bisogni espressi dal cittadino-utente in modo tempestivo.
- **Accessibilità:** nell’erogazione dei servizi è riservata particolare attenzione a facilitare l’accesso dei cittadini-utenti alle prestazioni sanitarie nel rispetto del loro tempo, anche attraverso una corretta informazione.
- **Diritto alla salute:** sancito dalla nostra Costituzione come diritto dell’individuo e nell’interesse della collettività ricomprendendo anche in tale diritto la **sicurezza delle cure**.

4. La Struttura Ospedaliera

L’edificio che ospita la Casa di Cura Petrucciani, interamente di proprietà della stessa, si sviluppa su 6 piani operativi così distribuiti:

Piano 2S: Depositi e magazzini - non accessibile al pubblico;

Piano 1S: Laboratorio Analisi, Radiologia, uffici amministrativi, sala d’attesa, bar, cucina, sala riunioni, Unità Operativa di Oculistica, Ambulatorio di Pre-Ricovero;

Piano 0: Accettazione principale (informazioni, prenotazioni, consegna referti), Ambulatori, Ambulatorio Centro PMA, sala d’attesa. Su questo livello sono inoltre ubicati alcuni uffici amministrativi, direzione generale, direzione sanitaria e amministrativa;



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.l.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

- Piano 1:** Area Degenza – Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Day surgery Oculistica, Urologia, Ginecologia, Terapia intensiva post-operatoria – Cappella;
- Piano 2:** Area Degenza – Medicina Generale, Riabilitazione Cardiologica con annessa Palestra, Ginecologia/Day surgery PMA,
- Piano 3:** Sale operatorie.

Nella struttura è possibile orientarsi grazie ad una cartellonistica esauriente. La struttura soddisfa ampiamente tutti gli standard di sicurezza. Tutte le vie di fuga sono ampiamente segnalate.

5. Prestazioni fornite e modalità di accesso

La Casa di Cura garantisce - **tramite il ricovero programmato** - il percorso di diagnosi, terapia e riabilitazione per patologie non urgenti. Tale ricovero può essere di tipo **ordinario** o **day service** (ricovero di un giorno).

5.1 Ricovero ordinario

Il ricovero ordinario può essere proposto dal medico di famiglia, dal medico della guardia medica territoriale o da un medico specialista del Servizio Sanitario Nazionale.

L'annotazione del nominativo nella lista di attesa del reparto, presso il quale è stato richiesto il ricovero, avviene previa visita del medico prescelto dal paziente.

5.2 Ricovero in day-service



(autorizzazione DD n. 12 del 10.02.2012)

Il ricovero in day-service consiste in un ricovero diurno effettuato nell'arco della giornata e di durata inferiore a 12 ore, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche (day hospital) o di un intervento chirurgico o procedure invasive o semi-invasive (Day surgery); per alcune prestazioni è previsto “one day surgery” cioè il ricovero con un solo pernottamento. È un'alternativa alla degenza in regime ordinario. È rivolto a pazienti che necessitano di prestazioni che, per loro natura, devono essere eseguite in regime ambulatoriale particolare in quanto richiedono sorveglianza ed osservazione medica e/o infermieristica protratta nell'arco della giornata (standard di sicurezza dell'ambulatorio protetto).

Si accede a tale forma di assistenza solo su indicazione e programmazione di un medico specialista dell'unità operativa interessata.

Il cittadino o una persona di sua fiducia, all'atto del ricovero dovrà presentarsi presso l'ufficio “accettazione” munito di Codice Fiscale e Tessera Sanitaria del malato.

6. Informazioni Generali

6.1 Modalità di accoglienza

All' ingresso in reparto il personale illustra le regole di vita all'interno della struttura e consegna un opuscolo informativo relativo agli aspetti essenziali della permanenza (Carta dei Servizi)



A campione viene distribuita una scheda per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti che periodicamente, attraverso opportuna elaborazione, consente di fornire importanti indicazioni circa il miglioramento.

6.2 Colloqui con i medici curanti

I medici di ogni reparto dedicano, al termine della giornata, oppure in via estemporanea quando ritenuto necessario o opportuno, un periodo di tempo per i colloqui con i parenti dei degenti.

6.3 Dimissione

All'atto della dimissione dal reparto, sarà consegnata una relazione clinica per il medico curante, riguardante i vari aspetti della degenza del paziente, i consigli terapeutici, e la programmazione di un eventuale controllo, ove necessario.

Per i pazienti che necessitano di assistenza domiciliare dopo il ricovero, il personale sanitario provvederà ad informare il medico di famiglia.

Esiste la possibilità del trasporto a domicilio in ambulanza, su richiesta dell'interessato.

Il servizio è a carico del richiedente o dell'ASL in base a precisi requisiti socio-sanitari.

6.4 Modalità di rilascio di copia della Cartella Clinica

Le richieste di copie conformi all'originale delle cartelle cliniche, dovranno essere effettuate presso l'Ufficio accettazione della Casa di Cura.

La copia viene consegnata, di norma, in tempi brevi e comunque nel rispetto della legge.



La cartella clinica contiene dati che sono coperti dal segreto professionale; pertanto, può essere rilasciata solo all'interessato, a persona formalmente delegata o a chi esercita la responsabilità genitoriale o la tutela.

Il rilascio di copia di cartelle cliniche avviene previo versamento di una quota a titolo di diritto fisso non restituibile. La quota per ricevere copia della cartella clinica è di € 50,00.

La richiesta di tale documentazione da parte di un Istituto di Cura, su delega di un proprio paziente, si configura comunque come rilascio al paziente stesso e come tale soggetto alla regola suddetta.

6.5 Riconoscimento degli operatori sanitari

Tutto il personale dipendente è dotato di cartellino identificativo, che deve essere portato in modo ben visibile, che riporta identificativo e qualifica.

6.6 Assistenza sanitaria agli stranieri

Gli stranieri provenienti da Paesi dell'Unione Europea e da Paesi dello Spazio Economico Europeo, in temporaneo soggiorno in Italia, secondo la normativa comunitaria, in possesso della Tessera TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) o di modello sostitutivo, hanno diritto alle stesse prestazioni garantite dal S.S.N. ai cittadini italiani.

Gli stranieri provenienti da Paesi extra UE, con i quali vigono accordi bilaterali e di reciprocità dovranno recarsi all'ASL di competenza che rilascerà al cittadino straniero un apposito modulo per l'accesso alle prestazioni sanitarie necessarie.

Gli stranieri sia comunitari che extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno e residenza hanno diritto all'iscrizione, insieme ai loro familiari al Servizio Sanitario Nazionale esibendo i seguenti documenti:



- **Cittadini della U.E.:** regolare permesso di soggiorno, certificato di residenza (o autocertificazione), codice fiscale;
- **Cittadini extra U.E.:** regolare permesso di soggiorno, certificato di residenza e stato di famiglia (o autocertificazione), codice fiscale e documentazione comprovante il proprio status (lavoro, disoccupazione, asilo politico, motivi familiari, ecc.).

6.7 Tempi d’attesa

Per le attività convenzionate con il **SSN** i tempi d’attesa per le prestazioni derivano dalla programmazione della lista d’attesa del CUP dell’Asl di Lecce.

Per le prestazioni in **regime privato** i tempi d’attesa dipendono esclusivamente dall’organizzazione interna della Clinica.

6.8 Assicurazioni Sanitarie Integrative

La Casa di Cura dispone di un ufficio dedicato alla gestione delle richieste coperte da assicurazione sanitaria privata integrativa. Tale gestione dedicata consente una più rapida erogazione delle prestazioni e, in caso di ricovero, la Casa di Cura riserva ai pazienti il *“Miglior comfort alberghiero”* disponibile.

Per ricevere informazioni su eventuali coperture assicurative convenzionate sono attivi i seguenti recapiti:

- **Telefono: 0832/448513;**
- **mail: ufficiokonvenzioni@casadicurapetrucciani.com**



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

Alcuni esempi di Convenzioni Dirette, attive presso la Casa di Cura:





7.Area di Degenza

7.1 Reparti e Responsabili*

- Chirurgia Generale: *Dr. Michele Civilla*
- Chirurgia Vascolare: *Dr. Salvatore Rizzo*
- Urologia: *Dr. Alessandro Capozzi*
- Riabilitazione Cardiologica: *Dr.ssa Lucia Urso*
- Ginecologia: *D.ssa Assunta Rizzo*
- Procreazione Medicalmente Assistita: *D.ssa Assunta Rizzo*
- Oculistica: *Dr. Corradino Giuranno*
- Anestesia: *Dr. Fabio De Santis*
- Medicina Generale: *Dr.ssa Lucia Urso*
- Servizio di Terapia Intensiva post-operatoria (TIPO): *Dr Fabio De Santis.*

Servizi diagnostici e Responsabili

- Cardiologia: *Dr.ssa Lucia Urso*
- Radiologia: *D.ssa A. Rizzo*
- Patologia Clinica: *Dr.ssa Francesca Di Filippo*
- Endoscopia: *Dr. Andrea Tinelli*
- Odontoiatria: *Dr.ssa Elisabetta Fiera*
- Poliambulatorio



7.2 La vita in Reparto

- **Orario di visita ai degenti**

- Tutti i Giorni dalle ore 18,00 alle 19,00

- **Orario di distribuzione pasti**

I pasti ai degenti, secondo la dieta suggerita dal consulente dietista, vengono consegnati nei seguenti orari: Colazione ore 7,00 – 8,00; pranzo ore 12,00 – 13,00; cena ore 18,00 - 19,00.

- **Norme di comportamento**

Il personale è a completa disposizione per tutti i chiarimenti riguardanti la degenza.

7.3 Servizi a disposizione del Degente

- **Servizio di assistenza religiosa**

L'assistenza spirituale per la religione cattolica viene garantita dal Cappellano rionale. La Santa Messa viene celebrata tutti i sabati alle ore 17,30 presso la Cappella della Casa di Cura al piano primo.

- **Servizio telefonico**

Occorre segnalare che in alcune aree della Casa di Cura, contrassegnate da appositi cartelli, esiste il divieto di utilizzo dei telefoni cellulari.

- **Bar**

Il Bar è situato al piano semi-interrato, vicino alla sala mensa e rispetta i seguenti orari: giorni feriali dalle ore 7,30 alle ore 15,00; Sabato, Domenica e festivi: chiuso

Negli orari di chiusura sono in funzione alcuni distributori automatici.

- **Giornali**



E' disponibile a richiesta quotidianamente un servizio di consegna in reparto di giornali.

- **Ricariche telefoniche**

Presso il Bar è possibile eseguire le ricariche telefoniche dei maggiori operatori.

- **Trasporti pubblici**

Taxi - è possibile la chiamata taxi rivolgendosi direttamente all'ufficio accettazione.

Autobus - è situata una fermata attrezzata con pensilina e panca, vicino l'ingresso principale della Casa di Cura.

7.4 Prestazioni e servizi a pagamento - MIGLIOR COMFORT ALBERGHIERO -

La Casa di Cura offre la possibilità, su richiesta degli utenti e compatibilmente con la disponibilità di posti letto, di fruire di particolari servizi alberghieri a pagamento:

- Disponibilità di una stanza singola a due letti (secondo letto per accompagnatore) con servizi igienici privati;
- Disponibilità di un televisore in camera;
- Possibilità di scelta fra 2 menù giornalieri;
- Consumazione pasti accompagnatore;

Tutte le camere di degenza sono dotate di aria condizionata.

8.I poliambulatori specialistici



(autorizzazioni all’esercizio del Comune di Lecce n. 23/2011/IG, 68/2011/IG e 48/2012/IG e n. 17, 18 e 58 del 1998)

8.1 Visite e prestazioni Specialistiche

La Casa di Cura garantisce i seguenti servizi diagnostici specialistici, terapeutici e riabilitativi:

- **Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica;**
- **Patologia Clinica;**
- **Diagnostica per Immagini;**
- **Ginecologia e Centro Menopausa;**
- **Chirurgia Generale e Chirurgia Ambulatoriale;**
- **Urologia;**
- **Odontoiatria;**
- **Oculistica;**
- **Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva;**
- **Chirurgia Vascolare ed angiologia;**
- **Chirurgia Pediatrica;**
- **Centro di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA);**
- **Medicina dello Sport.**

8.2 Modalità di accesso

- **Per le attività accreditate in convenzione con il SSN:** con richiesta del medico del SSN su ricettario regionale e pagamento del ticket se dovuto;



- **Per le attività autorizzate non in convenzione con il SSN:** in regime di attività libero-professionale con pagamento della prestazione.

8.3 Modalità di prenotazione e accettazione delle prestazioni ambulatoriali

Le visite ambulatoriali e le altre prestazioni specialistiche sia in Convenzione con il SSN/SSR, sia private, sia anche in convenzione con fondi ed assicurazioni, possono essere prenotate presso l'Ufficio Accettazione (piano zero della Casa di Cura), da lunedì al venerdì (eccetto i festivi) dalle ore 8.00 alle ore 19.00, oppure telefonando al numero **0832/448333** dal lunedì al venerdì (eccetto i festivi) dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

E' anche possibile prenotare on-line la chiamata di un operatore tramite l'apposito *form* di contatto presente sul sito **www.casadicurapetrucciani.com** o su Facebook facendo clic sul tasto prenota subito.

L'accettazione della prestazione (accettazione dell'impegnativa, pagamento ticket o pagamento della prestazione) e la consegna all'utente della ricevuta per il ritiro dell'esame, sono effettuate presso l'Ufficio Accettazione (piano zero della Casa di Cura), da lunedì a venerdì (eccetto i festivi) dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

In base alla tipologia di prestazione prenotata, l'operatore indicherà le eventuali preparazioni necessarie per l'esecuzione della stessa.

8.4 Modalità di ritiro dei referti



Il referto può essere ritirato direttamente presso l'ambulatorio ove è stata erogata la prestazione ed è disponibile a decorrere dalla data e dall'orario indicato sulla modulistica rilasciata dagli operatori al momento della registrazione ovvero subito dopo l'erogazione della prestazione.

Il servizio di ritiro refertazione è garantito tutte le mattine dal lunedì al venerdì (eccetto i festivi) e due pomeriggi dal lunedì al venerdì (eccetto i festivi).

Maggiori dettagli sulle modalità, sui giorni e sugli orari di consegna, oltre che dall'AA su richiesta telefonica, sono indicati sul sito internet della Casa di Cura e sui cartelli esposti in sala di attesa dei singoli ambulatori.

Tempistiche di consegna referti:

- Laboratorio di analisi cliniche: esami di routine minimo 1 giorno lavorativo, massimo tre giorni lavorativi;
- Servizio di diagnostica per immagini: minimo subito dopo l'esame, massimo 6 giorni lavorativi;
- Ambulatorio di cardiologia: minimo subito dopo l'esame, massimo 6 giorni lavorativi.

8.5 Tariffe ed esenzione Ticket

Per le visite e gli esami erogati in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, se previsto, il paziente pagherà il solo ticket. Per le prestazioni non convenzionate le tariffe vengono comunicate al momento della prenotazione.

L'esenzione del ticket riguarda l'utenza con particolari patologie (in possesso di documentazione rilasciata dalla ASL), oppure in relazione al reddito.



Differenti tariffari sono applicati agli assicurati e/o iscritti a Fondi in ragione di convenzioni poste in essere con la Casa di Cura.

8.6 Accertamenti diagnostici di Patologia Clinica

L'accesso alle prestazioni di Patologia Clinica (analisi di laboratorio) è senza prenotazione, previa accettazione allo sportello dell'Ufficio Accettazione (piano zero della Casa di Cura).

Gli esami di laboratorio si effettuano tutti i giorni dal lunedì al venerdì, senza appuntamento dalle ore 7,30 alle ore 10,30 e il sabato dalle ore 8,00 alle 10,00.

8.7 Accertamenti diagnostici di Radiologia

Le prenotazioni per l'accesso alle prestazioni di Radiologia possono essere effettuate direttamente presso la Casa di Cura chiamando il numero **0832/448333** ovvero recandosi personalmente presso l'Ufficio Accettazione, oppure con prenotazione al CUP dell'ASL.

Gli esami di radiologia (TC, ECOGRAFIE, RADIOLOGIA TRADIZIONALE, RMN E DOPPLER VASCOLARI) si effettuano tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 8,00 alle ore 14 e il martedì ed il giovedì dalle ore 16,00 alle ore 19,00.

8.8 Prestazioni del servizio di Cardiologia

Le prenotazioni per l'accesso alle prestazioni di Cardiologia possono essere effettuate direttamente presso la Casa di Cura chiamando il numero **0832/448333** ovvero recandosi personalmente presso l'Ufficio Accettazione, oppure con prenotazione al CUP dell'ASL.



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.l.
Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce
Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400
Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.
Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

Gli esami di cardiologia (Visita, E.C.G., Holter Cardiaco, Holter Pressorio, Ecocardiogramma ed Ecocolordoppler Cardiaco) si effettuano tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13,30.

8.9 Centro per la Menopausa

Responsabili del Centro: *Dott. Marcello Potì*

Il **Centro menopausa** della Casa di Cura è un servizio pensato per offrire alle donne un luogo dove incontrare professionisti della salute che si occupano di problematiche connesse alla menopausa (*cambiamenti di peso, dolori articolari e osteoporosi, disturbi dell'umore e del sonno, problemi cardiologici, problemi ginecologici e delle vie urinarie*)

Il servizio, ormai attivo da anni, garantisce la possibilità di affrontare tale periodo con il corretto iter diagnostico e eventualmente terapeutico.

Modalità di accesso:

Si accede tramite prenotazione diretta presso gli sportelli dell'Ufficio Accettazione (piano zero della Casa di Cura) o prenotando telefonicamente al numero **0832/448333** dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

9. Centro di Procreazione Medicalmente Assistita

*(autorizzazione all'esercizio della Regione Puglia DGR n.2107 del 11/11/2008 e s.m.i.)
(accreditamento della Regione Puglia DGR 1655 del 24.10.2017)*



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.l.
Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce
Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400
Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.
Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

Responsabile del Centro: *D.ssa Assunta Rizzo*

Responsabile dei trattamenti: *D.ssa Assunta Rizzo*

Il Centro di Procreazione Medicalmente Assistita della Casa di Cura “Prof. Petrucciani” è una realtà moderna, efficiente e autorevolmente inserita nel panorama italiano di tale settore ultraspecialistico. La Procreazione Medicalmente Assistita è una disciplina medica il cui scopo è quello di porre rimedio all'infertilità di coppia. Il Centro, autorizzato istituzionalmente fin dal 2003, effettua tecniche di fecondazione assistita di **primo e secondo livello**.

Modalità di accesso:

Prenotazione telefonica presso l'Ufficio Accettazione.

10. La tutela degli utenti

10.1 Reclami

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che si presentano di immediata soluzione. Predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o pareri) dai responsabili delle Unità Operative, dagli Uffici interessati dell'Azienda per la definizione dei reclami.

- **Ufficio di Pubblica Tutela**



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.l.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

La funzione relativa alla tutela del cittadino-utente, viene assolta dalla Direzione sanitaria. Riceve le osservazioni, le opposizioni od i reclami in qualunque forma presentati dai soggetti individuati al comma V dell'articolo 14 del D.L. 502 del 30/12/1992 e successive modificazioni.

10.2 Rispetto della Privacy, della malattia e della dignità umana

La Casa di Cura rispetta la normativa (GDPR-Reg. UE 2016/679) in materia di tutela della privacy garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché delle dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.

In attuazione della Normativa citata, la Direzione dell'Azienda ha approvato, il “Regolamento per il trattamento dei dati personali”.

La Direzione Aziendale ha adottato misure organizzative per la conservazione ed il trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy dei pazienti.

11.Obiettivi di qualità

11.1 Impegni programmi e progetti

- ***Tempi di attesa e soddisfazione degli utenti***



La Casa di Cura provvede a rilevare periodicamente i tempi di attesa relativi alle attività di ricovero e dei servizi ambulatoriali e a comunicarli tramite gli addetti accettazione agli utenti perché possano decidere se prenotare.

Per le attività convenzionate con il SSN, i tempi di attesa per l'esame, derivano dalla programmazione della lista di attesa del Centro unico prenotazioni (C.U.P.) dell'Azienda ASL di riferimento. Per le attività non convenzionate, i tempi di attesa sono comunicati al momento della prenotazione in base all'organizzazione interna.

La Casa di Cura provvede a rilevare in continuo la soddisfazione degli utenti; i dati ottenuti attraverso i questionari di *Customer satisfaction* vengono elaborati e i risultati vengono utilizzati per il miglioramento continuo delle attività.

Allo stato attuale, la Casa di Cura “Prof. Petrucciani” ha definito i seguenti standard di qualità:

- *Customer satisfaction*: almeno il 75% di risposte positive dai questionari;
- *Refertazione Servizio di Patologia Clinica (SPC) e Servizio di Diagnostica per immagini (SDI)*: 0 errori di refertazione;
- *Interruzione dell'attività sanitaria*: 0 interruzioni dell'attività ospedaliera o ambulatoriale a causa di malfunzionamenti di impianti e/o apparecchiature;
- *Infezioni ospedaliere*: zero infezioni ospedaliere.

• **Obiettivi di miglioramento**



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.l.
Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce
Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400
Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.
Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

La Casa di Cura Petrucciani persegue obiettivi di ampio respiro, definiti nella sua Mission e nella sua politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Etica.

• **Professionalità degli operatori**

Sono predisposti periodicamente corsi di formazione per il personale sanitario ed amministrativo.

• **Qualità dei servizi**

Sono in distribuzione schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti. Vengono svolte sistematicamente indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione dell'utente.

• **Prevenzione e sicurezza**

Si svolgono corsi di formazione degli operatori sanitari, tecnici e amministrativi secondo le norme vigenti in tema di sicurezza, sia per la sicurezza dei dipendenti che per quella dei pazienti (prevenzione del rischio sanitario).

• **Qualità del trattamento alberghiero**

Politica per la Qualità e la Sicurezza

La Direzione aziendale, consapevole del fatto che la **qualità** è innanzitutto la **soddisfazione dei propri clienti intesi come tali i pazienti ma anche i loro congiunti e tutti i medici curanti**, ha implementato nel 2007 il proprio Sistema di Gestione per la Qualità a norma UNI EN ISO 9001 certificando con il Certiquality gli ambulatori. Nel 2014 ha provveduto al suo adeguamento alla versione UNI EN ISO 9001:2008. Il sistema di gestione è stato realizzato anche in conformità al regolamento emanato dalla Regione Puglia per l'accreditamento delle strutture sanitarie e nel 2009 è stato completato anche il relativo iter ottenendo l'Accreditamento Istituzionale; nel processo di miglioramento continuo nel 2014 il sistema è stato sottoposto ad una revisione generale. Il 27/06/2017 è stato adottato il Modello Organizzativo ex-D.Lgs.231/01 ed il nuovo Codice Etico. Nel 2020 è stato adottato il Manuale di Accreditamento ai sensi del RR 16/2019 e potenziato il sistema di gestione dei rischi.

Nel 2023 l'Alta Direzione ha deciso di porsi l'obiettivo di riportare in certificazione ISO 9001 gli ambulatori.

L'obiettivo della Casa di Cura è quello di garantire in modo sistematico e documentato un adeguato livello di qualità e sicurezza dei servizi forniti, tale da soddisfare con continuità le esigenze dei propri Clienti, sempre nel rispetto del Codice Etico adottato.

Per raggiungere tali obiettivi e mantenerli nel tempo, la direzione mette a disposizione i mezzi tecnici, economici e umani necessari, in quanto essa ritiene che il miglioramento continuo sia indispensabile per offrire alla cittadinanza e ai pazienti/clienti un livello adeguato di prestazioni sanitarie.

La Direzione si è inoltre impegnata a definire obiettivi e strategie, documentandoli e divulgandoli per garantire che la Politica per la Qualità e la Sicurezza sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali.

La Struttura è, pertanto, impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e Regionale;
- attuare una organizzazione di area per garantire maggiore efficienza ed efficacia dei processi rivolti all'utente,
- attivare una promozione della qualità e della salute nell'assistenza,
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la definizione di procedure operative rispondenti ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, del regolamento regionale per l'accreditamento e del D.Lgs.231/01;
- accrescere la soddisfazione del cliente/paziente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti dei processi privilegiando sempre adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione che prevedono percorsi terapeutici o assistenziali che puntano su una migliore qualità della vita del paziente;
- Migliorare la qualità dei servizi erogati e il rispetto delle normative attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati, di analisi dei relativi dati e di riesami dei risultati raggiunti;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza interna attraverso l'impiego delle migliori procedure operative ed organizzative;
- Garantire la soddisfazione, la motivazione, la passione, la competenza e il comportamento etico del personale, attraverso anche una programmazione strutturata dell'addestramento, formazione ed informazione sulle discipline tecniche/sanitarie/amministrative e inerenti la qualità, l'ambiente e la sicurezza, la privacy, l'etica e la comunicazione a tutti i livelli e mediante riunioni per il coinvolgimento sul raggiungimento degli obiettivi; in particolare si intende diffondere le conoscenze scientifiche e sviluppare le competenze organizzative e relazionali;
- Monitorare continuamente i rischi e le opportunità aziendali e quelle per la salute e la sicurezza del personale e dei clienti/pazienti.



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

Interventi di miglioramento del comfort alberghiero e dei rapporti con gli utenti anche sulla base delle indicazioni rilevate dall'elaborazione dei questionari di gradimento.



Casa di Cura “Prof. Petrucciani” S.r.L.

Viale Aldo Moro, 28 – 73100 Lecce

Tel. 0832 448111 – Fax 0832 448400

Accreditamento Istituzionale con il S.S.N.

Direttore Sanitario: Dr. Ottavio Narracci

12.Come contattarci

SEGRETERIA/CENTRALINO: 0832 448 111

C.U.P. (Ufficio Accettazione) : 0832 448 333

FAX: 0832 448 400

Sito web: www.casadicurapetrucciani.com

e-mail: info@casadicurapetrucciani.com

pec: petrucciani@pec.it

Facebook: www.facebook.com/casadicurapetrucciani