

cia Hospital
Conversano

YM
A

Carta dei servizi



CARTA DEI SERVIZI



Ettore Sansavini

Presidente GVM Care & Research

DIREZIONE GENERALE



Eleonora Sansavini

Amministratore Delegato

Dott. Alberto Angelini

Direttore Sanitario

La Carta dei servizi di Villa Lucia Hospital
è stata realizzata in ottemperanza al
DPCM 19 maggio 1995.

Validità: Revisione n° 18 - Agosto 2023.

Villa Lucia Hospital

Via Lacalandra, 13 - 70014

Conversano (BA)

Gentile Utente,

con questa Carta dei servizi desideriamo presentarle Villa Lucia Hospital e mettere a sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura, nel segno della trasparenza.

Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio umano attento alla persona, condividendo la mission di GVM Care & Research.

Obiettivo prioritario è anche coinvolgerla direttamente nella gestione della sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione e sempre più adeguato alle sue esigenze. La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Ettore Sansavini
PRESIDENTE GVM CARE & RESEARCH

Eleonora Sansavini
AMMINISTRATORE DELEGATO



INDICE

GVM CARE & RESEARCH	5
MISSIONE E PRINCIPI	6
Missione	6
Principi	6
Centralità della persona	6
Eccellenza delle prestazioni	7
LA STRUTTURA	8
L'offerta sanitaria	9
Sistema qualità	10
I comfort	12
COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE	14
Ricoveri	14
Informazioni e prenotazioni	14
Documentazione richiesta	14
Modalità di ricovero	15
Annullamento o posticipazione della prestazione	15
Informazioni utili per la degenza	16
Dimissioni	16
Tipologie di trattamento	17
LE ATTIVITÀ SANITARIE	18
Unità Operative Clinico Assistenziali	18
Ortopedia e Traumatologia	19
Chirurgia generale	20
Chirurgia maxillo - facciale	20
Riabilitazione Funzionale	21
Servizi Sanitari di Supporto	21
Servizio di anestesia e rianimazione	21
Diagnostica per immagini	21
Unità operativa di laboratorio analisi	21
Servizi ambulatoriali	22
Divisione odontoiatrica Dental Unit	23
Diagnostica	23
Igiene e prevenzione	23
Odontoiatria pediatrica	24
Odontoiatria conservativa ed endodonzia	24
Ortodonzia e Protesi	25
Chirurgia orale	25

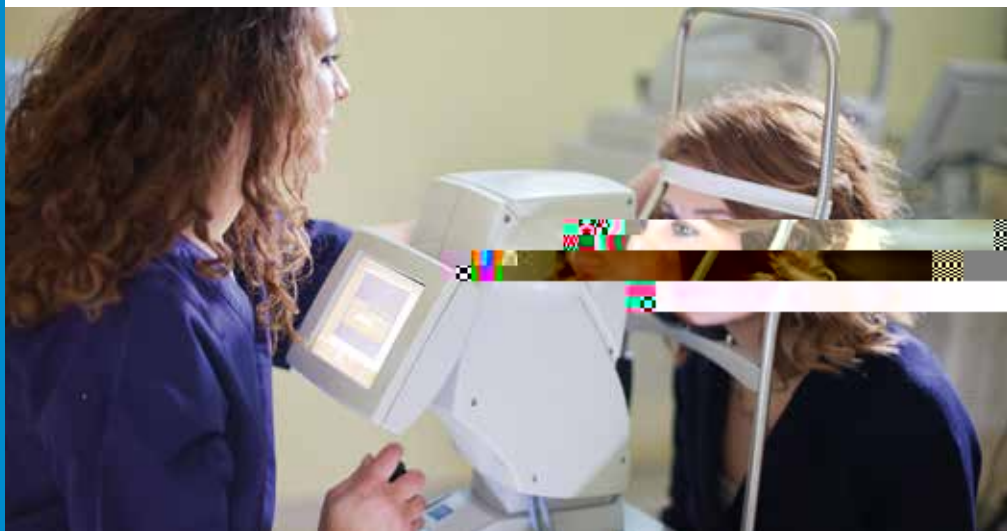
Villa Lucia Hospital fa parte di GVM Care & Research - Gruppo Italiano che opera in sanità, ricerca, industria biomedicale, benessere termale e servizi alle imprese, con l'obiettivo di promuovere il benessere e la qualità della vita. Cuore del Gruppo, fondato nel 1973 dal Presidente Ettore Sansavini, è la rete integrata di Ospedali di Alta Specialità, Polispecialistici e Day Surgery con Poliambulatorio privato: un network di strutture e competenze professionali che coinvolge numerose regioni italiane e si estende anche all'estero, in Francia, Polonia, Albania e Ucraina.

Una lunga tradizione ha portato GVM Care & Research ad accreditarsi come partner del Sistema Sanitario Nazionale e come polo d'eccellenza - in particolare per il trattamento delle patologie cardiovascolari - rivolgendo sempre di più la sua attenzione alla dignità del malato, effettuando tecniche diagnostiche e chirurgiche sempre meno invasive e

MISSIONE E PRINCIPI

Missione

Villa Lucia Hospital fa parte della rete di strutture sanitarie distribuite sul territorio nazionale e internazionale di GVM Care & Research, gruppo privato italiano impegnato in sanità, ricerca, industria biomedicale, cure termali e servizi alle imprese con sede a Lugo (Ravenna). Il nostro ospedale esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione di strutture sanitarie di alta specializzazione e a misura d'uomo, con l'obiettivo di garantire risultati clinici e attenzione per la persona, curando la qualità in ogni dettaglio.



Principi

Qualità

CONTINUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA

Villa Lucia Hospital si impegna nell'assicurare la qualità dei servizi erogati adottando le misure idonee a garantire la continuità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite ai Pazienti.

Centralità della persona

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Riteniamo che l'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consenta all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della

LA STRUTTURA

Villa Lucia Hospital fa parte di **GVM Care & Research dal 2007**. Considerata uno dei primi **eco-ospedali pugliesi**, oltre ad essere stata costruita secondo i più innovativi parametri di **rispetto energetico e ambientale**, è dotata di un **impianto a pannelli solari** che copre quasi il 50% del fabbisogno di energia per la produzione di acqua calda sanitaria.



L'offerta sanitaria

L'Ospedale è dotato di complessivi **81 posti letto**, di cui 80 accreditati e 1 autorizzato ed è articolato nelle seguenti Unità operative/Ambulatori:

- Chirurgia generale
- Ortopedia e traumatologia
- Chirurgia maxillo - facciale
- Riabilitazione Funzionale

Attività ambulatoriali

- Angiologia;
- Cardiologia;
- Chirurgia generale;
- Dermatologia;
- Endocrinologia;
- Fisiatria E Fisiokinesiterapia;
- Gastroenterologia;
- Medicina dello Sport;
- Medicina Interna;
- Nefrologia;
- Oculistica;
- Odontoiatria;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Ostetricia e Ginecologia;
- Riabilitazione Funzionale;
- Urologia.

Il comparto operatorio è costituito da **5 sale operatorie di cui una dedicata al Day Service, tutte attrezzate secondo le più innovative tecnologie.**

Villa Lucia Hospital esegue inoltre le seguenti attività diagnostiche:

- **Diagnostica per immagini** (radiologia tradizionale, ecografia, TAC, risonanza articolare)
- **Laboratorio Analisi**
- **Palestra per riabilitazione**

Sistema qualità

Villa Lucia Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività. Con tale obiettivo ha avviato un percorso per la realizzazione di un **Sistema Aziendale per la Qualità** in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

SICUREZZA E TUTELA

All'interno del Sistema Qualità sono integrate anche le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda.

- **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**, in applicazione al D.Lgs 196/03 nonché al regolamento UE 2016/679 sulla privacy:
 - all'utente viene consegnata l'informativa e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali;
 - non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti;
 - copia della documentazione sanitaria viene rilasciata solo personalmente all'utente o ad un referente delegato.
- **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori** mediante dotazioni impiantistico-strutturali, periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione antincendio.
- **Sicurezza e tutela dei lavoratori**, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste.
- **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente**, in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

STANDARD DI QUALITÀ

Villa Lucia Hospital assicura i seguenti standard di qualità specifici.

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE	All'ingresso della Struttura è in distribuzione la Carta dei Servizi
DOCUMENTAZIONE PER IL MEDICO CURANTE	All'atto delle dimissioni, a ogni utente viene consegnata una lettera del Medico di reparto indirizzata al Medico curante e contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, le terapie effettuate e il trattamento post dimissione
IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI	Ogni operatore sanitario è identificato con cartellino riportante nome, cognome e funzione
ACCOGLIENZA	Tutti i pazienti sono accompagnati in reparto, dove sono accolti dal Caposala o da un infermiere

RISPETTO DEL TEMPO DELLA PERSONA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
ATTESA MEDIA PER RICEVERE UNA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA	30 giorni dalla data di richiesta
ORARIO PASTI	colazione 7.30 - 8.30 pranzo 12.00 - 13.00 cena 18.00 - 19.00

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
COMFORT DELLE CAMERE DI DEGENZA	Televisore a colori, aria condizionata, servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale, schienale e pediera del letto regolabili, servizi igienici con doccia, telefono
FREQUENZA DELLA PULIZIA DELLE CAMERE DI DEGENZA	Due volte al giorno
FREQUENZA DELLA PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI	Due volte al giorno
FREQUENZA DELLA PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI NELLE AREE COMUNI	Quattro volte al giorno
BARRIERE ARCHITETTONICHE	Sono previsti percorsi facilitati per i portatori di handicap

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Indicatori di qualità	Standard di qualità
DOTAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE MEDICO	Conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regmf1143.43 igienici,ici con dococoSONALE MEDICSSON

I comfort

ACCOGLIENZA

All'ingresso il personale addetto fornisce le indicazioni necessarie a indirizzare correttamente l'utente, mentre in reparto il Coordinatore Infermieristico e il personale in servizio attuano le procedure finalizzate a rendere il soggiorno il più possibile confortevole.



SEGRETERIA (PIANO TERRA)

Tel: 080.4080111

Orari feriali e festivi: 8.00 - 20.00

SERVIZI

Bar al piano terra con punto ristoro— Distributori automatici di alimenti e bevande ai piani.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Le camere di degenza, particolarmente curate nell'arredamento, sono tutte a due letti, fornite di impianto di termo-condizionamento, distributore centralizzato di ossigeno e vuoto. Ogni camera dispone di televisore a colori, telefono e di bagno privato. Al momento della prenotazione, il paziente può scegliere tra stanza singola o doppia. Nel caso si richieda una stanza singola, si è tenuti al versamento di una di degenza per il pernottamento e i pasti dell'accompagnatore.



COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Villa Lucia Hospital eroga prestazioni in regime di **ricovero ordinario per patologie acute non urgenti** che non possono essere risolte in forma ambulatoriale e che necessitano di osservazione e assistenza medico infermieristica.

Ricoveri

Informazioni e prenotazioni

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP)

Tel: 080.4080111

Dal Lunedì al venerdì: 8.00 - 20.00

Sabato: 8.00 - 13.00

email: callcenter-puglia@gvmnet.it

SEGRETERIA (piano terra)

Tel: 080.4080111

Orari feriali e festivi: 8.00 - 20.00

email: info-vlh@gvmnet.it

Documentazione richiesta

Per il ricovero sono indispensabili:



Modalità di ricovero

Sono previste due modalità di accesso:

- 1) richiesta dell'utente sulla base della certificazione del medico curante o di uno specialista non strutturato in azienda. In questo caso l'utente viene contattato per una visita preventiva da parte dello specialista della struttura, a seguito della quale, in caso di esito favorevole, l'utente entra nella modalità 2.
- 2) richiesta dell'utente sulla base di certificazione di specialista strutturato in azienda; l'utente viene inserito nella lista d'attesa per il ricovero ed eventualmente sottoposto a pratiche diagnostiche preventive così come codificato dalle procedure operative dei singoli settori produttivi.

La lista di attesa è gestita secondo la normativa vigente.

Annullamento o posticipazione della prestazione

Se è necessario posticipare il ricovero già prenotato e programmato, si procede come segue:

- nel caso in cui si verifichi un'indisponibilità da parte della struttura all'attuazione del ricovero programmato per una specifica data, l'addetto al Servizio Accettazione comunicherà tempestivamente all'Utente la necessità di modificare la prenotazione così da concordare una nuova data riducendo al minimo il disagio;
- nel caso in cui l'indisponibilità riguardasse l'Utente si provvederà concordemente ad aggiornare la programmazione del ricovero.

Informazioni utili per la degenza

Si consiglia all'utente di portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, in particolare:

- pigiama o camicia da notte possibilmente in fibre naturali (lana o cotone) con eventuale ricambio;
- vestaglia da camera e pantofole;
- oggetti per la toilette personale;
- asciugamani;
- libri o riviste.

Si raccomanda di non portare somme di denaro rilevanti o beni di valore.

La Direzione della struttura declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi o danni.

Dimissioni

La data di dimissione è comunicata dal Medico con un giorno d'anticipo per favorire l'organizzazione del rientro a casa. Il mattino stesso della dimissione vengono consegnati dal Medico di reparto:

- lettera di dimissioni, indirizzata al Medico curante e contenente indicazioni e informazioni relative a ricovero, terapia post-dimissione e data per la visita di controllo;



Tipologie di trattamento

IN ACCREDITAMENTO

In accreditamento con il Servizio Sanitario Na Sa1895.276 3q

LE ATTIVITÀ SANITARIE

Unità Operative Clinico Assistenziali

Nell' anno 2020, Villa Lucia Hospital ha assistito un totale di 3664 Pazienti di cui 2604 in regime di ricovero ordinario e 1060 in regime di Day service a conferma del riconosciuto grado di sicurezza e a dabilità che la contraddistingue. L'attività della



Ortopedia e Traumatologia

L'unità operativa si occupa della **diagnosi e cura della patologia traumatica e degenerativa dell'apparato locomotore** tramite l'impiego di tecniche chirurgiche tradizionali, mini-invasive e artroscopiche.

PATOLOGIA ANCA

- Displasia dell'anca
- Coxartrosi

PATOLOGIA DEL GINOCCHIO

- Patologia della rotula
- Patologie meniscali
- Patologie cartilaginee
- Patologie legamentose
- Gonartrosi
- Deviazioni assiali

PATOLOGIA SPALLA

- Instabilità
- Lesioni della cuffia

PATOLOGIA RACHIDE

- Lombalgia
- Instabilità
- Patologie degenerative e compressive

PATOLOGIA MANO

- Tendinite
- Dita a scatto
- Sindrome del Tunnel carpale
- Morbo di Dupuytren
- Sindromi canalicolari secondarie

(Day service o Ordinario), i più importanti in anestesia generale, eventualmente con intubazione nasale o tracheostomia, data la complessità. Altri interventi più semplici invece possono essere effettuati in regime ambulatoriale.

Riabilitazione Funzionale

La Medicina Fisica e Riabilitativa (MFR) ha il mandato di prendere in carico la persona nella sua globalità e, con lo sviluppo di modalità e strumenti operativi adeguati, di costruire il giusto processo per raggiungere l'obiettivo del reinserimento, per quanto possibile, nel suo luogo di vita e con la massima partecipazione.

La MFR, pertanto, è la specialità medica che, basandosi sulla valutazione dello stato funzionale, sulla diagnosi e il trattamento delle patologie, effettua e coordina interventi medici e tecnici con l'obiettivo di rendere ottimale lo stato funzionale dei soggetti in condizioni di disabilità.

Servizi Sanitari di Supporto

I servizi di diagnosi e cura elencati operano in sinergia e a supporto dei dipartimenti medico-chirurgici e sono disponibili sia per ricoverati che per utenti esterni.

Servizio di anestesia e rianimazione

Fornisce assistenza anestesiológica e rianimatoria per tutte le specialità chirurgiche della struttura, seguendo l'utente in ogni fase del percorso, prima e durante l'operazione e al risveglio. Fornisce, inoltre, assistenza anestesiológica ai vari reparti e servizi (Cardiologia, Emodinamica, Radiologia, etc.), per ogni problematica di sua competenza.

Particolare attenzione è prestata al rapido recupero dello stato di coscienza e di benessere del ricoverato, con la ricerca continua di presidi farmacologici di ultima generazione. È attivo anche un servizio di terapia antalgica, per il trattamento delle sintomatologie dolorose di tipo non oncologico.

Diagnostica per immagini

L'Unità Operativa, dotata di strumentazione tecnica completa, offre prestazioni di radiologia tradizionale, ecografia, TAC e risonanza articolare.

Tra le prestazioni anche la Risonanza magnetica aperta articolare ad alta definizione che a differenza di quella tradizionale, offre maggior comfort per i pazienti in particolare per quelli claustrofobici o obesi, consentendo di ottenere immagini di qualità.

L'apparecchiatura, grazie alla sua multiparametricità, è in grado di studiare in maniera approfondita le diverse patologie e attraverso una dettagliata ricostruzione in 3D consente di avere un referto molto preciso.

Unità operativa di laboratorio analisi

Esegue esami di biochimica clinica, ematologia ed emocoagulazione. Al fine di garantire l'attendibilità dei dati analitici si effettuano controlli qualità interni giornalieri e

periodici. Il sistema informativo consente la gestione informatizzata e cartacea dei dati, come l'anagrafica del paziente, l'accettazione dei campioni, la refertazione e l'archiviazione dei risultati.

Servizi ambulatoriali

La struttura è autorizzata all'esercizio dell'attività ambulatoriale per le seguenti branche specialistiche:

- Angiologia;
- Cardiologia;
- Chirurgia generale;
- Dermatologia;
- Endocrinologia;
- Fisiatria E Fisiokinesiterapia;
- Gastroenterologia;
- Medicina dello Sport;
- Medicina Interna;
- Nefrologia;
- Oculistica;
- Odontoiatria;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Ostetricia e Ginecologia;
- Riabilitazione Funzionale;
- Urologia.



Diagnostica

Le attività di diagnosi risultano necessarie per poter valutare lo stato di salute del cavo

Odontoiatria pediatrica

Villa Lucia Hospital tratta anche piccoli pazienti che svolgono la visita accompagnati dai genitori in modo da condividere con loro alcune informazioni e indicazioni utili riguardanti ad esempio la corretta alimentazione e l'igiene orale del bambino, l'uso di ciuccio e biberon, la somministrazione del fluoro, ecc. I trattamenti sono infatti di natura preventiva e sono:

- Fluoroprofilassi
- Sigillatura dei solchi
- Vector

Odontoiatria conservativa ed endodonzia

Tra i trattamenti più eseguiti:

- Incappucciamento
- Otturazione
- Devitalizzazione



Ortodonzia e Protesi

Per alcune patologie del cavo orale è necessario ricorrere alle protesi, dispositivi medici che sostituiscono in modo fisso o removibile, i denti danneggiati o mancanti.

La protesi fissa non richiede in nessun caso la rimozione del manufatto da parte del paziente.

La protesi mobile invece sostituisce i denti mancanti con dei manufatti che devono essere rimossi dal paziente durante l'igiene quotidiana.

Chirurgia orale

La chirurgia orale comprende tutta una serie di terapie chirurgiche volte a risolvere diverse problematiche del cavo orale, includendo anche l'implantologia e la parodontologia.

Di seguito tecniche e trattamenti eseguiti:

- Implantologia Computer guidata
- All-on-4
- All-on-6
- Protesi di Toronto

Gli interventi di chirurgia orale cambiano a seconda della problematica da trattare e sono:

- Innesti ossei autologo ed eterologo
- Chirurgia e trattamento dei fibromi
- Frenulectomia
- Apicectomia
- Innesto gengivale eterologo
- Estrazioni di cisti
- Estrazioni di denti e radici
- Incisioni di ascessi
- Rialzo seno mascellare

Contatti

Villa Lucia Hospital
Via Lacalandra, 13, 70014
Conversano (BA)

SEGRETERIA

piano terra

Orari: feriali e festivi 8.00 - 20.00

Tel: **080.4080111**

E-mail: info-vlh@gvmnet.it

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP)

Orari: dal lunedì al venerdì 8.00 - 20.00;
sabato 8.00 - 13.00

Tel: **080.4080110**

E-mail: callcenter-puglia@gvmnet.it

Numero dedicato per Assicurati
e Fondi Integrativi



080.4080106

Distanza da

STATALE 16 BIS
USCITA "COZZE-CONVERSANO"

AEREOPORTO BARI-PALESE
48 minuti / 42 km

TRENO

Ferrovie Sud Est, Stazione di Conversano



Per aggiornamenti e maggiori informazioni consulta il nostro sito

www.gvmnet.it