

# CARTA DEI SERVIZI



Istituto Clinico  
Villa Aprica

Gruppo San Donato

Ed. Gennaio 2024

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

[grupposandonato.it](http://grupposandonato.it)

La Normativa Italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche operanti in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, siano dotati di una “*Carta dei Servizi*”.

La Carta dei Servizi non solo ha lo scopo di illustrare la struttura e l’organizzazione interna dell’Istituto Clinico Villa Aprica, per rendere più facile l’accesso, ma fornisce anche gli standard di qualità del servizio di cui l’Istituto Clinico assicura il rispetto.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti degli utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

È pertanto, un patto tra l’Istituto Clinico, i cittadini, le associazioni e i medici di base.

### **La Carta dei Servizi si articola in quattro parti:**

Nella prima parte si individuano i principi fondamentali a cui si uniforma l’erogazione delle prestazioni assistenziali e si ribadiscono i diritti del malato, punto centrale della missione dell’Istituto Clinico.

Nella seconda parte si descrivono la struttura e l’organizzazione, con particolare attenzione alle modalità di accesso ai ricoveri, alle prestazioni ambulatoriali e alle informazioni sulla degenza.

Nella terza parte si illustrano gli standard, gli impegni e i programmi per il miglioramento della Qualità.

Nella quarta parte si descrivono i meccanismi di tutela (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e la verifica della Qualità.

La Direzione

Direttore Sanitario  
Dott. Pasquale Farina

# Indice

|    |  |
|----|--|
| 4  | Presentazione dell'Istituto e Principi Fondamentali                                |
| 5  | Mission  |
| 6  | Principi fondamentali  |
| 7  | In primo piano i Diritti del Malato  |
| 8  | Struttura  |
| 9  | Presentazione della Struttura  |
| 14 | Modalità di accesso  |
| 15 | Servizi accessori  |
| 16 | Orario di visita ai degenti  |
| 17 | Accesso telefonico e telematico  |
| 18 | Come raggiungere la Struttura  |
| 19 | Qualità, impegni e programmi   |
| 20 | Standard di qualità del ricovero e delle prestazioni specialistiche e diagnostiche |
| 22 | Tutela e verifica  |
| 25 | Reclami   Informazioni per l'utente e per i visitatori                             |



# **Presentazione dell'Istituto e Principi Fondamentali**

# Mission

L'Istituto Clinico Villa Aprica ha iniziato la sua attività nel 1931.

Nel 1988 entra a far parte del Gruppo San Donato.

L'Istituto Clinico Villa Aprica opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale erogando servizi e prestazioni di diagnosi e cura, sia ambulatoriali che di ricovero.

L'Istituto Clinico Villa Aprica risponde a tre esigenze:

- **Personalizzazione dell'Assistenza;**
- **Efficacia e Sicurezza delle cure;**
- **Qualità e Tecnologie avanzate.**

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la salute come uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale.

Per un operatore sanitario questo significa condurre il malato a riacquistare la salute aiutandolo non solo sul piano fisico, ma anche su quello psichico e relazionale.

Per questo l'Istituto mira non solo a garantire prestazioni medico-chirurgiche di elevata qualità, ma anche all'accoglienza del malato in tutte le sue necessità, al fine di ridurre il divario tra le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero.

Fine ultimo per l'Istituto Clinico Villa Aprica è quindi, la centralità del paziente, che deve essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.



# Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali l'Istituto Clinico Villa Aprica si ispira sono i seguenti:



## Eguaglianza

Ogni persona ricoverata in ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.



## Imparzialità

Il personale dell'Azienda Ospedaliera non deve favorire nessun paziente ricoverato in merito ad interessi di qualsiasi natura.



## Continuità

I medici operanti nell'ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere psico-fisico.

L'Istituto Clinico assicura continuità assistenziale ai pazienti dimessi mediante l'accesso alle strutture poliambulatoriali e ai servizi diagnostici.

Intende inoltre promuovere ogni iniziativa affinché si realizzi la migliore collaborazione tra gli Specialisti ivi operanti e il medico di fiducia del paziente, al fine di favorire la migliore continuità clinica e terapeutica.



## Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia, scelto in accordo con il Responsabile della sua U.O., in merito al suo stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.



## Partecipazione

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie con le esigenze dei cittadini stessi.



## Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

# In primo piano i diritti del malato

## **Diritto all'informazione**

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

## **Consenso informato**

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il paziente ha, altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

## **Riservatezza**

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati.

Inoltre, in adempimento al Regolamento UE679/2016 e D.L. n° 196/2003 e s.m.i, è necessario il consenso, da parte del cittadino-utente al trattamento dei dati personali.

## **I doveri del malato**

L'accesso in ospedale esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario; è necessaria quindi la massima collaborazione, presupposto indispensabile per l'impostazione del programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

L'Istituto Clinico Villa Aprica si propone come struttura sanitaria di eccellenza finalizzata a garantire il massimo standard e confort di servizi ai cittadini.





# La Struttura e gli Accessi





# Presentazione della struttura

L'Istituto Clinico Villa Aprica è un'Azienda Ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

La sua attività si articola in **9 Unità operative**, servizi di diagnosi e **5 sale operatorie** realizzate con le più aggiornate tecnologie e una terapia intensiva. La ricettività è di **190 posti letto autorizzati e accreditati**.

## PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate dall'Istituto comprendono visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari a risolvere i problemi di salute del paziente.



Presso l'Istituto Clinico Villa Aprica operano servizi di degenza nelle aree specialistiche di:



**Chirurgia Generale**



**Medicina Generale**



**Oculistica**



**Ortopedia e Traumatologia**



**Riabilitazione Specialistica**



**Riabilitazione Generale Geriatrica**



**Terapia Intensiva**



**Urologia**



**Sub acuti**



Gli ambulatori specialistici di:

- ◆ **Chirurgia Generale**
- ◆ **Medicina Generale**
- ◆ **Oculistica**
- ◆ **Ortopedia e Traumatologia**
- ◆ **Cardiologia**
- ◆ **Gastroenterologia**
- ◆ **Anestesia**
- ◆ **Terapia Antalgica**
- ◆ **Endocrinologia**
- ◆ **Oncologia**
- ◆ **Pneumologia**
- ◆ **Urologia**
- ◆ **Chirurgia Vascolare e Angiologia**
- ◆ **Medicina Fisica e Riabilitazione**
- ◆ **Vulnologia**
- ◆ **Podologia** (solo solvenza)
- ◆ **Dermosifilopatia** (solo solvenza)



## Gli ambulatori solventi

Presso il 4° piano, è presente un'Area dedicata alla Solvenza (ricoveri e ambulatori). Si effettuano:

- Prime visite specialistiche
- Visite specialistiche di controllo
- Esami strumentali
- Prericoveri



**L'area dei servizi diagnostici:**

Radiologia Generale (TC, Rx, Risonanza Magnetica open total 0.4 Tesla, mammografia, ecografia), Laboratorio analisi, Endoscopia Digestiva.



# Modalità di accesso

1. L'Istituto è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

**Il ricovero può essere proposto dal:**

- medico di famiglia;
- medico della guardia medica territoriale;
- medico specialista ospedaliero.

La partecipazione alla spesa è prevista secondo modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Nazionale, con il rispetto delle esenzioni di Legge.

2. A richiesta è possibile accedere alla struttura:

- in regime di solvenza per quanto riguarda i ricoveri e le prestazioni ambulatoriali;
- in regime convenzionato con il SSN in differenza alberghiera per i ricoveri.



# Servizi accessori

## **Assistenza Religiosa**

Viene garantito il servizio religioso cattolico su richiesta degli utenti o dei parenti al personale del reparto.

## **Rilascio Cartelle Cliniche**

Il ritiro personale della copia della Cartella Clinica essere effettuato presso la Portineria dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle 19.00.

## **Ristorazione**

Al 5° piano della struttura è a disposizione dei degenti e accompagnatori, il Servizio Bar (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00); presso il quale sono distribuite bevande, brioches, panini, toast e altro.

È inoltre possibile fruire del servizio di ristorazione tramite self-service che è in funzione dalle ore 12.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì.

Sono in funzione distributori di bevande calde/fredde e snack:

- al secondo piano ingresso principale;
- nella zona prospiciente il centralino;
- tunnel di accesso al centralino
- atrio radiologia.

## **Parrucchiere**

Gli utenti che intendono usufruire del servizio di parrucchiere possono rivolgersi alla Caposala.



# Orario di visita ai degenti

Come da Ordinanza del Ministro della Salute del 28 aprile 2023 dal titolo “Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell’epidemia da COVID-19 concernenti l’utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie”, l’obbligo di indossare la mascherina resta in vigore per pazienti, lavoratori e visitatori nei seguenti casi:

- nei reparti ospedalieri - di degenza;
- nel blocco operatorio, compresi gli spazi comuni e le zone esterne (ad esempio, centrale di sterilizzazione, spogliatoi, corridoi,...).

Per accedere al servizio di endoscopia è necessario che operatori sanitari e accompagnatori facciano ricorso a dispositivi di protezione delle vie respiratorie. Solo in presenza di persone fragili o con chiari segni e sintomi respiratori (operatori sanitari, paziente e accompagnatori) è obbligatorio l’utilizzo della mascherina presso:

- ambulatori, pre-ricoveri, radiologia, laboratorio analisi;
- uffici amministrativi.

Non è previsto l’utilizzo di dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle parti comuni, bar, corridoi e scale, spazi all’aperto.

## Visite ai pazienti

Gli orari di accesso per i visitatori sono i seguenti:

- DA LUNEDÌ A SABATO: dalle 15.30 alle 17.30
- DOMENICA e FESTIVI: dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.30 alle 17.30

È consentito l’accesso in camera di degenza a una sola persona per paziente per ciascuna fascia oraria.

# Accesso telefonico e telematico

## RICOVERI SSN

La programmazione del prericovero e del successivo ricovero avvengono presso il centro di prenotazione (CUP).

Tutte le informazioni necessarie per i ricoveri chirurgici potranno essere acquisite dalle ore 11.00 alle ore 15.00 dal lunedì al venerdì ai numeri 031.579 470/485/510/509/489 o tramite mail: [cup.icva@grupposandonato.it](mailto:cup.icva@grupposandonato.it)

Il recapito telefonico per i ricoveri medici è 031.579455.

Il recapito telefonico per i ricoveri riabilitativi è 031.579498.

Modalità di prenotazione dei ricoveri chirurgici:

Il modulo di prenotazione rilasciato dallo specialista deve pervenire in accettazione in uno dei seguenti modi:

- Personalmente all'ufficio Accettazione (da lunedì a venerdì h 8.00 - 16.00)
- Inoltro tramite e-mail: [cup.icva@grupposandonato.it](mailto:cup.icva@grupposandonato.it)
- Consegna diretta in Accettazione da parte del medico specialista previo accordo col paziente
- Per prenotazioni U.O. Oculistica telefonare 031 579423 dalle ore 9.00 alle 14.00

I pazienti verranno successivamente contattati telefonicamente dal CUP per fissare data di prericovero e programmare l'intervento.

## RICOVERI SOLVENTI

A richiesta è possibile accedere alla struttura in regime di solvenza con o senza iscrizione ad enti / fondi e/o assicurazioni.

Ricoveri Solventi:

Tel. 031.579580 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 15.00

Email: [solventi.icva@grupposandonato.it](mailto:solventi.icva@grupposandonato.it)

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI

- Al fine di ridurre il disagio alla propria utenza, l'Istituto Clinico Villa Aprica ha predisposto la propria organizzazione affinché la prestazione sanitaria avvenga attraverso un solo accesso alla struttura.
- Per il raggiungimento di tale finalità, per tutte le prestazioni ambulatoriali, è prevista sia la prenotazione telefonica allo 031.579411 seguendo la voce guida sia la prenotazione online al sito [villaaprica.grupposandonato.it](http://villaaprica.grupposandonato.it)
- È possibile inoltre effettuare la prenotazione tramite il Call Center regionale 800.638638

# Come raggiungere la Struttura

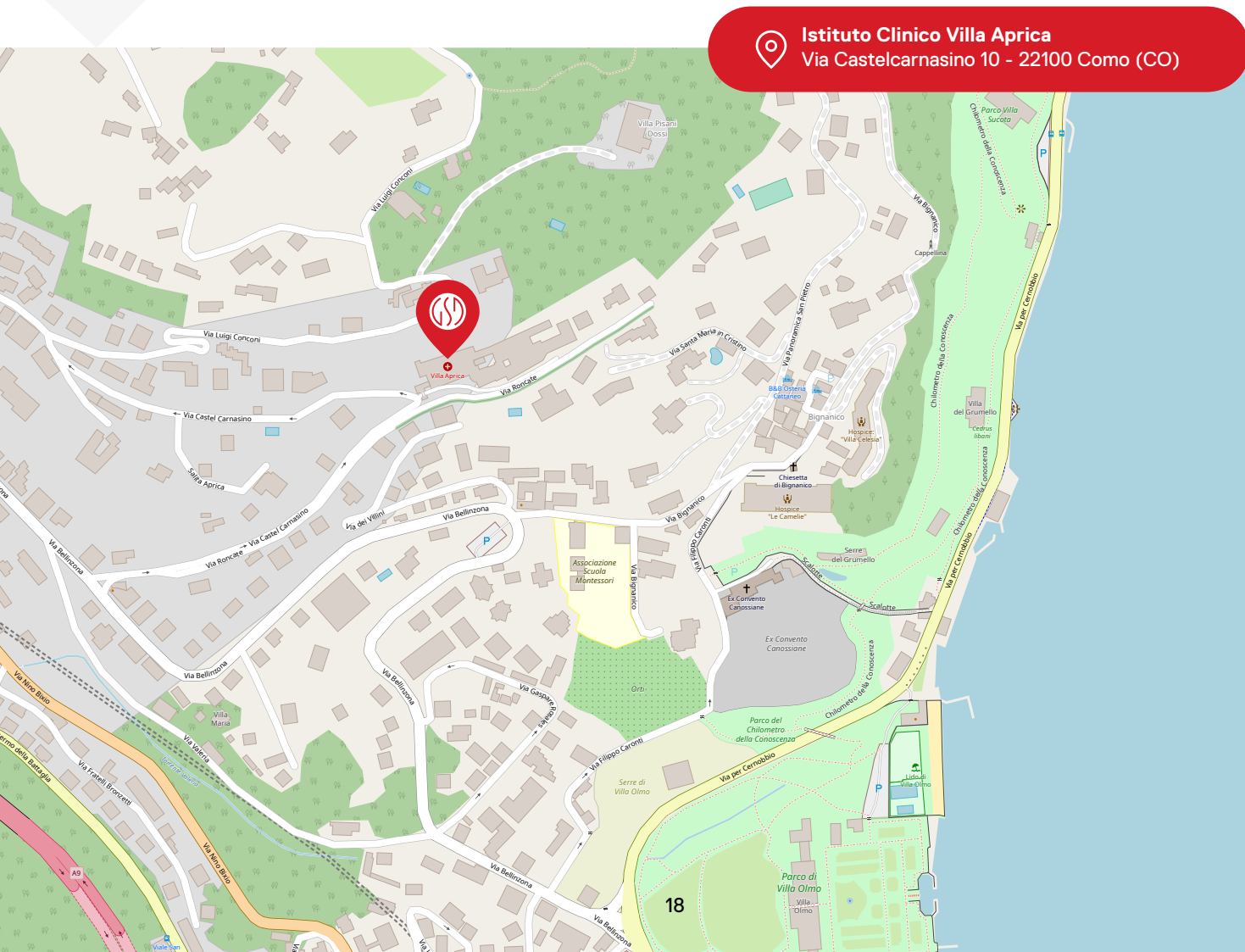
## ♦ IN AUTOMOBILE

Autostrada *Milano Como Chiasso*, uscita *Monte Olimpino*, direzione Como centro. Percorrendo *Via Bellinzona* a circa 800 metri dall'uscita autostradale, è ben visibile l'indicazione posta alla sinistra. All'interno dell'Istituto è disponibile un parcheggio a pagamento.

## ♦ CON I MEZZI PUBBLICI

- Autobus urbano *linea 1* da *Como* o *Chiasso*, fermata di *Monte Olimpino*

- Servizio *autobus cittadino n° 1* dalla stazione di *Como* in direzione *Chiasso*, fermata *Monte Olimpino*.





A modern interior space featuring a staircase with light-colored stone steps and a glass railing with a metal handrail. Large windows in the background offer a view of a wooded area. The ceiling has recessed lighting, and the walls are a warm orange color. A red circular graphic is overlaid on the left side of the image.

**Qualità, impegni  
e programmi**

# Standard di qualità del ricovero e delle prestazioni specialistiche e diagnostiche

I tempi di attesa sono costantemente aggiornati e sono consultabili al link:

<https://www.grupposandonato.it/strutture/istituto-clinico-villa-aprica/trasparenza>

## Impegni e programmi sulla qualità del servizio

All'interno dell'Istituto viene garantita l'informazione dei luoghi di effettuazione delle prestazioni specialistiche con l'indicazione di orari e tipologia, oltre naturalmente alle informazioni personalizzate fornite in occasione di prestazioni.

L'Istituto continua nelle sue azioni di miglioramento dell'efficienza dei propri servizi e delle proprie procedure in modo da rendere sempre più facile l'accesso dei pazienti.

L'Istituto ricerca come traguardo di qualità la riduzione dei tempi di degenza preoperatoria, in quanto inutile disagio per il paziente.

L'Istituto Clinico Villa Aprica dal 2007 è un'Azienda con sistema di qualità certificato secondo UNI EN ISO 9001:2015.



## Promozione e tutela salute uomini

L'Istituto Clinico dal 2022 è impegnato nella promozione e tutela della salute maschile attraverso il programma "bollini azzurri" indetto da O.N.Da (Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna).



## Lavori di ampliamento e di ristrutturazione

Dal gennaio 2018 è attivo il nuovo Blocco Operatorio dotato dei più elevati standard qualitativi e tecnologici. Dal settembre 2018 è fruibile inoltre il nuovo edificio con caratteristiche alberghiere allineate alla vigente normativa di accreditamento.

Dal novembre 2018 è disponibile il parcheggio interno con 110 posti auto.

È in corso la pianificazione dei lavori per il completamento delle opere di ristrutturazione dell'Azienda Ospedaliera.





**Tutela e verifica**

# Campagna di stop alle aggressioni al Personale Medico e Socio-sanitario

## Dalla tua parte

Questo è il messaggio che Gruppo San Donato ha deciso di lanciare per la **Campagna contro la Violenza sul personale sanitario e socio-sanitario**, una piaga che ancora oggi si sta cercando di sanare anche se la strada da percorrere è ancora lunga.

A questo proposito, è stata indetta una **Giornata Nazionale dedicata alla Prevenzione della violenza contro gli operatori sanitari** che si celebra il **12 marzo**.

### *Le diverse tipologie di aggressione*



Un messaggio positivo, che nasce con lo scopo di arrivare al cuore dei pazienti, ma ancora prima delle persone. Troppi sono ancora gli episodi di aggressioni da parte di pazienti e dei loro familiari all'interno degli spazi ospedalieri, specialmente nei Pronto Soccorso e nelle sale d'attesa. Si parla non solo di **aggressioni fisiche** ma anche di **aggressioni verbali**.

Ogni anno, in Italia, vengono denunciate circa 2.500 aggressioni, il che è un dato preoccupante che racchiude al suo interno anche episodi di **violenza fisica, verbale e anche telefonica** sul luogo di lavoro, **ai danni del personale medico e socio-sanitario**.





La Legge regionale 8 luglio 2020 - n. 15 - “Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario” pone in capo all’Agenzia di Controllo del Sistema Socio-Sanitario lombardo (ACSS) il monitoraggio degli episodi di violenza commessi ai danni del personale che opera nelle strutture.

Questa legge ha lo scopo di **tutelare il personale di professioni sanitarie e socio-sanitarie** con sanzioni fino a 5.000 euro e pene fino a 16 per chi commette atti di violenza nei loro confronti. Questo rappresenta un **grande passo avanti** per la categoria e per permettere di **svolgere il proprio lavoro in totale sicurezza**.

Gruppo San Donato e tutte le sue strutture si uniscono con una campagna online e offline per sostenere il personale medico-sanitario e per sensibilizzare e incoraggiare la popolazione affinché questi episodi non accadano più.

*#dallatuaparte*  
*#grupposandonato*

# Reclami

L'Istituto garantisce la tutela del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati all'*Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*, aperto al pubblico **tutti i giorni lavorativi dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.**

È possibile contattare l'URP anche telefonicamente allo 031 579503 o via mail all'indirizzo [urp.icva@grupposandonato.it](mailto:urp.icva@grupposandonato.it)

Tale ufficio riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o Organismi riconosciuti che li rappresentano.

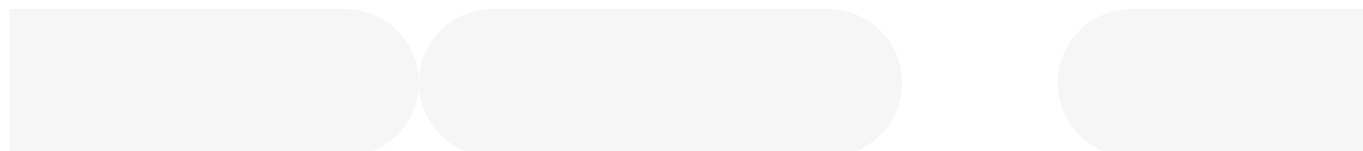
La funzione principale dell'URP consiste nel dare immediata risposta all'Utente per segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; per i casi di maggiore complessità predispone le opportune modalità istruttorie, dietro presentazione di reclamo scritto.

La Società è dotata, inoltre, di un portale di **Whistleblowing** riservato al Personale della Società e ai suoi Stakeholder, accessibile a chiunque ne abbia interesse secondo la normativa vigente. È presente sul sito dell'Ospedale, nella Sezione Società Trasparente al link:

<https://digitalplatform.unionefiduciaria.it/whistleblowing/homepage4.asp>

## Informazioni per l'utente e per i visitatori

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto e può essere facilmente consultata e scaricata in formato PDF.



## Istituto Clinico Villa Aprica



Via Castelcarnasino 10  
22100 Como (CO)



Tel: 031/579411 - Fax: 031/572409



E-mail: [info.icva@grupposandonato.it](mailto:info.icva@grupposandonato.it)



URP: [urp.icva@grupposandonato.it](mailto:urp.icva@grupposandonato.it)



[villaaprica.grupposandonato.it](http://villaaprica.grupposandonato.it)



Istituto Clinico  
Villa Aprica

Gruppo San Donato