



OSPEDALI PRIVATI RIUNITI
NIGRISOLI
VILLA REGINA

Carta dei Servizi Sanitari

Informazioni per vivere al meglio

Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli

Ospedale Privato Accreditato Villa Regina





Pagine

04. Introduzione

06. Capitolo Uno: Ospedali Privati Riuniti e Garofalo Health Care

07. Gli Ospedali Privati Riuniti

10. Il Gruppo GHC

11. L'impegno per il miglioramento continuo

Missione, visione e politica per la qualità

La gestione del rischio e della sicurezza

L'attenzione a un "ospedale senza dolore"

Riconoscimenti

15. Organizzazione e personale

16. Eccellenza tecnologica

18. Servizi e comfort per gli/le ospiti

20. Come contattarci e raggiungerci

22. Capitolo Due: Le Prestazioni Sanitarie Offerte

23. Le attività in ricovero

26. Accesso e informazioni utili per il ricovero

Modalità di ricovero

Il giorno del ricovero

Visite e presenza di famigliari e conoscenti

Colloqui con le équipes mediche e chirurgiche

La dimissione

Copia della cartella clinica e certificato di ricovero

29. I servizi ambulatoriali

Diagnostica per immagini

Diagnostica di laboratorio

Ambulatori specialistici

Fisioterapia

Check Up

37. Convenzioni con assicurazioni

38. Capitolo Tre: Gli Standard di Qualità

44. Capitolo Quattro: L'ascolto del/della Paziente e la Tutela dei Diritti





Introduzione

L'obiettivo di questa **Carta dei Servizi** è di rendere *trasparenti* gli **impegni** che intendiamo prenderci nei confronti dei/delle nostri/e ospiti e di mettere a disposizione una guida semplice, ma completa, per poter *conoscere, fruire e valutare* i **servizi offerti** dai nostri Ospedali.

Ospedale Nigrisoli e Ospedale Villa Regina

rappresentano un tassello di grande storia e rilevanza della sanità bolognese; l'attenzione a mettere a disposizione delle persone professionalità eccellenti, *ambienti confortevoli* e *tecnologie innovative* è testimoniata dalla capacità di Ospedali Privati Riuniti di attrarre pazienti anche da altri territori alla ricerca di una risposta di elevata qualità ai propri bisogni di salute.

L'essere entrati dal 2019 nel **Gruppo Garofalo Health Care** ha aperto, infine, *nuove possibilità di crescita* per le nostre strutture con l'obiettivo di continuare a garantire massimi livelli di qualità in un mondo in continua e rapida evoluzione.

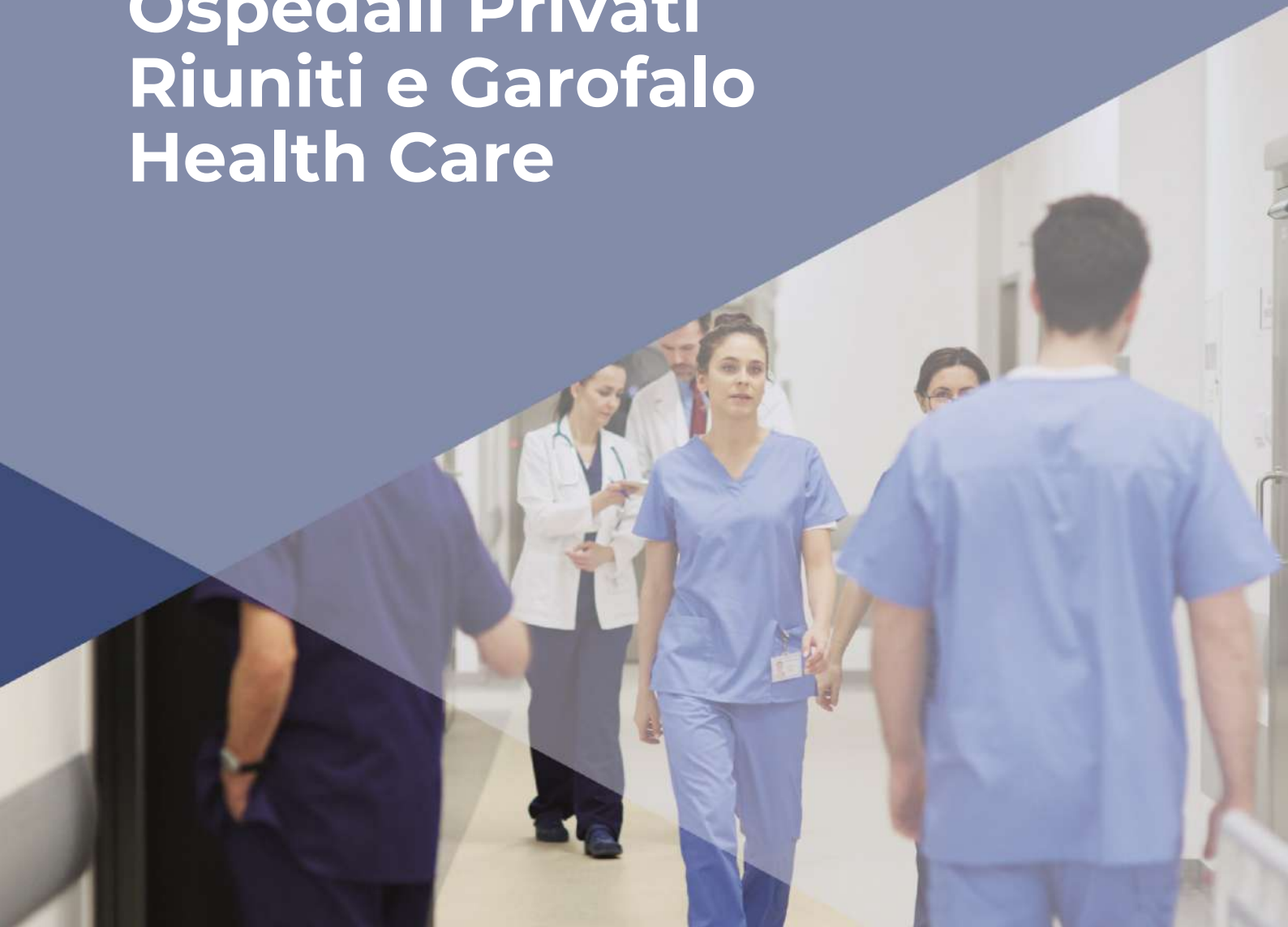
Ringraziandola per l'attenzione che vorrà dedicare a questa Carta dei Servizi, i professionisti e le professioniste di Ospedali Privati Riuniti restano a sua completa disposizione per ogni approfondimento e chiarimento.

La Direzione di Ospedali Privati Riuniti



CAPITOLO UNO

Ospedali Privati Riuniti e Garofalo Health Care



Gli Ospedali Privati Riuniti

Ospedali Privati Riuniti S.r.l. è la società titolare degli ospedali privati accreditati **Nigrisoli** e **Villa Regina**. Le due strutture hanno distinte autorizzazioni e accreditamenti sanitari e complessivamente sono dotate di **170 posti letto** dedicati alle attività di ricovero ordinario e day hospital.

L'attività chirurgica si avvale di comparti operatori **dotati complessivamente di cinque sale operatorie**.

Gli **Ospedali Privati Riuniti (OPR)** offrono inoltre servizi di **specialistica ambulatoriale e diagnostica strumentale** quali: laboratorio analisi, diagnostica per immagini dotata di una Risonanza Magnetica da 1,5 Tesla, oltre a TAC, Telecomandato Digitale per radiologia tradizionale e Mammografo con Tomosintesi, palestre per attività di rieducazione funzionale e una ampia gamma di ambulatori specialistici.

Il personale medico, infermieristico e tecnico, unito a una **dotazione strumentale e tecnologica all'avanguardia**, garantisce alti livelli qualitativi nella cura della persona.

L'offerta sanitaria è a disposizione dei/delle pazienti sia in forma privata che in regime di accreditamento con il *Servizio Sanitario Nazionale*.

Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli

È uno **degli storici ospedali bolognesi**: inaugurato all'inizio del '900 grazie all'intraprendenza dei due fratelli Nigrisoli, entrambi medici, *sorge nel cuore di Bologna, all'interno di un parco di oltre 10.000 mq* che assicura pace e tranquillità.

L'Ospedale dispone di **120 posti letto**, tutti accreditati, dedicati al ricovero, ordinario o in day hospital, di pazienti nelle seguenti specialità:

- **Medicina Generale;**
- **Riabilitazione Funzionale;**
- **Lungodegenza e Riabilitazione Estensiva Ospedaliera;**
- **Chirurgia Generale;**
- **Ortopedia;**
- **Urologia;**
- **Day Surgery.**



Scopri l'Ospedale
Privato Accreditato
Nigrisoli



Scopri l'Ospedale
Privato Accreditato
Villa Regina

Ospedale Privato Accreditato Villa Regina

Nasce nel 1955 per volere del celebre chirurgo Gaetano Placitelli. La struttura sorge *alle porte del centro storico di Bologna, immersa in un parco di 3.000 mq* a ridosso della cornice verde dei Giardini Margherita.

L'Ospedale dispone **di 50 posti letto (45 accreditati)** dedicati al ricovero, ordinario o in day hospital, di pazienti nelle seguenti specialità:

- **Chirurgia Generale;**
- **Ortopedia;**
- **Oculistica;**
- **Ginecologia;**
- **Otorinolaringoiatria;**
- **Urologia.**

Il Gruppo GHC



VAI AL SITO
DI GRUPPO

Nel 2019 **GHC - Garofalo Health Care S.p.A.**, la prima e unica realtà privata sanitaria italiana ad essere quotata sul segmento Euronext STAR di Borsa Italiana, realizza l'acquisizione dell'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli e dell'Ospedale Privato Accreditato Villa Regina, assumendone la storia e l'esperienza nell'ambito della sanità.

La missione di GHC è sviluppare la propria capacità di aggregare strutture sanitarie di eccellenza, in linea con i valori e la visione del Gruppo, potenziandone attraverso l'annessione, le virtuosità, ed efficientandone le risorse, per diventare il primo gruppo di riferimento a livello nazionale.

Oltre a ciò, si pone l'obiettivo di creare un modello la cui elevata qualità è garantita da un sistema **"patient-centered"**, elemento che si concretizza attraverso il rispetto delle preferenze, dei bisogni e dei valori del singolo paziente. Modello a cui sono allineate tutte le strutture del Gruppo e tutti/e gli/le operatori/trici che con esso collaborano.

**"La salute
è il bene più prezioso
che l'uomo possa
avere"**

è infatti il **principio guida** che ha ispirato costantemente il fondatore Raffaele Garofalo, tutti i suoi collaboratori e le sue collaboratrici.

L'impegno per il miglioramento continuo

Missione, visione e politica per la qualità

La **missione** di Ospedali Privati Riuniti è **contribuire alla salute delle persone** mettendo a disposizione servizi e prestazioni sanitarie eccellenti dal punto di vista dell'appropriatezza ed efficacia delle cure, delle competenze, professionalità e tecnologie messe in campo e della centralità del/della paziente e umanizzazione delle cure che guidano le scelte clinico-assistenziali ed il modello di servizio offerto.

Realtà sanitarie come l'Ospedale Nigrisoli e l'Ospedale Villa Regina sono attente ai propri stakeholders e alle loro aspettative.

Tra questi i principali sono rappresentati dai cittadini e dalle cittadine, dal personale, dalla proprietà, dal contesto territoriale e istituzionale.

Partendo dalla conoscenza delle attese e dei bisogni dei diversi soggetti e dai valori che devono guidare chiunque lavori in Ospedali Privati Riuniti, la Direzione ha definito nella **"Politica per la qualità"** la propria visione che esprime gli impegni prioritari e gli obiettivi strategici necessari per dare sostanza alla mission.

Gli impegni prioritari che l'Ospedale Nigrisoli e l'Ospedale Villa Regina si assumono nei confronti dei/delle pazienti:

01

Fornire **chiara e trasparente informazione** sui servizi offerti, le modalità e condizioni di accesso, le regole di permanenza negli Ospedali e i percorsi diagnostico-terapeutici proposti.

02

Organizzare **iter di accesso semplici, facilitati, rispettosi** delle priorità in relazione alle variabili cliniche e degli impegni temporali presi.

03

Personalizzare il percorso del/della paziente garantendo l'umanizzazione delle cure, rispetto per la sua privacy e i suoi bisogni specifici.

04

Garantire una **qualificata accoglienza e assistenza** erogata da operatori, sanitari e non sanitari, cortesi, competenti e che operano in modo integrato.

05

Promuovere **percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi efficaci** e appropriati guidati dalle migliori evidenze scientifiche.

06

Favorire la **collaborazione dei famigliari nell'assistenza al/alla paziente** non autosufficiente e quella dei visitatori, in un contesto di regole di accesso e permanenza nei reparti che garantisca la tranquillità, la sicurezza e la privacy degli/delle ospiti.

07

Assicurare un **ambiente confortevole** (pulito, silenzioso, ordinato, funzionale) **e sicuro**.

08

Garantire un attento **ascolto del parere del/della paziente** sulla qualità dell'assistenza ricevuta e tempestive risposte in caso di segnalazione di problemi.

09

Adottare le **migliori pratiche e procedure di gestione del rischio** per mitigare e, quando possibile, eliminare i rischi connessi con lo svolgimento di attività assistenziali e sanitarie.



La gestione del rischio e della sicurezza

Il sistema di gestione dell'Ospedale Nigrisoli e dell'Ospedale Villa Regina è organizzato per dare risposta alle diverse tipologie di rischio con cui un'azienda sanitaria deve necessariamente confrontarsi per la **tutela degli/delle ospiti, del personale e dell'azienda stessa**.

Tra questi ricordiamo:

- *Responsabilità amministrativa ex D.Lgs. n. 231/01;*
- *Protezione dei dati personali, Regolamento UE 2016/679;*
- *Sicurezza sul lavoro, testo unico sulla sicurezza Dlgs 81/08;*
- *Gestione del rischio clinico e assistenziale, DGR 1943/2017;*
- *Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO).*

La presenza di comitati e gruppi di lavoro permanenti (infezioni ospedaliere correlate all'assistenza, buon uso del sangue, buon uso degli antibiotici, ospedale senza dolore ecc...) assicura un presidio continuo e professionale su temi di particolare rilevanza.

La copertura dei rischi necessaria per affrontare i casi in cui i sistemi aziendali non sono riusciti a prevenire eventi indesiderati è, infine, garantita da un **insieme di polizze assicurative**, a tutela sia degli interessi dei propri pazienti che di quelli della società stessa e delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori.

L'attenzione a un “ospedale senza dolore”

Nell'ambito dei programmi per la **lotta al dolore** messi in campo dal *Servizio Sanitario della Regione Emilia Romagna* e attualmente nel rispetto della recente Legge 38 del 15.03.2010 “Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore”, il nostro **“Comitato Ospedale Senza Dolore”** continua ad adottare **linee guida per il trattamento e la rilevazione del dolore** oltre alla formazione del personale medico e sanitario per diffondere la cultura di prendersi cura della sofferenza e dare risposta ai bisogni dei malati.



Riconoscimenti

Autorizzazione all'esercizio: Ospedale Nigrisoli (PG.207951 del 06.10.2004 e s.m.i., di cui ultima riorganizzazione PG.198741 del 2025); Ospedale Villa Regina (PG.3265579 del 20.08.2000 e s.m.i., di cui ultima riorganizzazione PG.198700 del 2025).

Accreditamento Istituzionale Regione Emilia-Romagna: Ospedale Nigrisoli (rinnovato con determinazione n.15377 del 30.12.2010 e successiva rettifica determinazione n.1784/2011); Ospedale Villa Regina (determinazione n.15390 del 30.12.2010 e successiva rettifica determinazione n.4142/2011).

Governo e Provider per la formazione: Ospedale Nigrisoli ha ottenuto, a fine 2012, dalla regione Emilia-Romagna, l'Accreditamento per la funzione di Provider ed è certificata ISO 9001 per la progettazione e gestione di eventi formativi.

Certificazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001, con verifiche annuali di sorveglianza e rinnovo della certificazione ogni tre anni.

Accreditation Canada: partecipazione volontaria al programma internazionale di accreditamento sulla base degli standard HSO (Health Standards Organization).

Associazione A.I.O.P., gli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina sono iscritti all'Associazione Italiana Ospedalità Privata (A.I.O.P.), organo ufficiale del sistema sanitario privato italiano.

Organizzazione e Personale

L'attività sanitaria è affidata a Professionisti/e infermieri/e di provata competenza.

Il **personale medico** è costituito, nelle diverse branche specialistiche, da **Medici Responsabili** che coadiuvati dai **Medici di équipe** garantiscono il percorso clinico del/della paziente.

Il servizio di **Guardia Medica**, coordinato dal **Direttore Sanitario**, è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il personale sanitario non medico, coordinato da *Coordinatore/trice Infermieristico/a e/o Responsabile di Servizio*, è costituito da:

- **Personale di reparto:** Infermieri/e, Operatori/trici Socio Sanitari/e;
- **Personale dei servizi:** Biologi/ghe, T.S.R.M. Fisioterapisti/e e Farmacista.

La divisa aiuta a contraddistinguere le funzioni delle varie figure professionali anche grazie ad una striscia colorata presente sulle tasche per il personale di reparto.



Coordinatore/trice infermieristico/a e personale tecnico sanitario: divisa bianca con striscia di colore rosso



Infermiere/a: divisa bianca con striscia di colore azzurro



Operatore/trice socio-sanitario/a: divisa bianca con striscia di colore verde



Fisioterapista: divisa bianca con striscia di colore blu



T.S.R.M.: divisa bianca con striscia gialla



Personale di sala operatoria: divisa verde



Medico, Biologo/a: camice bianco/divisa azzurra

Il cartellino identificativo indicante il nominativo e il ruolo è indossato da tutto il personale.

L'Ospedale Nigrisoli e l'Ospedale Villa Regina costituiscono una realtà complessa e la qualità assicurata ai/pazienti dipende anche dalla qualità organizzativa e dalla disponibilità di elevate competenze nelle attività non sanitarie.

Gestione del personale, Qualità e Accredimento, Sicurezza, Protezione dei dati, Amministrazione, Front office, Farmacia, Servizio tecnico, Acquisti e Servizi Generali, Pianificazione e Controllo, Comunicazione & Compliance sono funzioni aziendali previste dal modello organizzativo di Ospedali Privati Riuniti che presidiano le attività necessarie per supportare l'eccellenza delle prestazioni sanitarie.

Scansiona il QR CODE per scoprire i nominativi dei/delle responsabili delle principali funzioni aziendali.



Eccellenza Tecnologica

La disponibilità della **dotazione tecnologica** è sempre più determinante per garantire prestazioni sanitarie eccellenti.

Rigorose procedure e accurati piani di manutenzione consentono il presidio della corretta funzionalità e della sicurezza di tutte le tecnologie presenti.

L'investimento continuo nell'innovazione tecnologica mette a disposizione dei professionisti gli strumenti più avanzati a supporto dei percorsi diagnostici e terapeutici.



Rapidità dei tempi di recupero

Chirurgia Robotica Assistita

Pensata per gli interventi di protesi d'anca e ginocchio, consente di realizzare con estrema precisione il posizionamento dell'impianto e una minore invasività dell'intervento, assicurando così al/paziente una ripresa dell'attività quotidiana più rapida e più sicura.

Tomosintesi (Mammografia 3D)

Una nuova metodica radiologica tridimensionale che migliora notevolmente le possibilità di diagnosticare tumori al seno, in particolare nei "seni densi", e di ridurre il disagio dovuto alla compressione della mammella.

Riduzione del disagio

Maggiore capacità diagnostica

Risonanza Magnetica 1,5 T Evolution

Ad altissima affidabilità diagnostica, che fornisce una qualità delle immagini in alta definizione, la riduzione del disagio emotivo del/della paziente (rumore ridotto ed eccellente sistema di illuminazione) e amplia le opportunità diagnostiche soprattutto per esami multispecialistici come lo Studio della Prostata Multiparametrico.

Servizi e Comfort per gli/le Ospiti



Camere

Le camere delle strutture ospedaliere di Ospedali Privati Riuniti contano prevalentemente *due posti letto*.

Ampie, silenziose, confortevoli e con **bagno dedicato**, sono provviste di **cassaforte, televisione, connessione internet** e **aria condizionata**.

Sono, inoltre, disponibili *camere singole*, per fornire ai/alle pazienti il massimo comfort durante il percorso di degenza.

È possibile usufruire a pagamento di stanze di degenza di categoria superiore.



Bar e Distributori

Sia presso l'Ospedale Villa Regina che presso l'Ospedale Nigrisoli sono disponibili **distributori automatici di alimenti, bevande calde e fredde e snack**.

Presso l'Ospedale Nigrisoli è inoltre presente un **bar/edicola**.



Pasti

Ogni giorno il/la paziente può scegliere tra **diversi menù**, che vengono studiati su misura nel caso di particolari esigenze alimentari, come nel caso di celiachia, ipertensione o altre intolleranze/necessità.

Il Medico prescrive eventuali diete in considerazione delle condizioni cliniche del/della paziente, della preparazione ad accertamenti diagnostici e terapeutici.

Per gli accompagnatori di pazienti minori e disabili è possibile accedere al servizio pasti.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- 🕒 colazione dalle 8:00
- 🕒 pranzo dalle 12:00
- 🕒 cena dalle 18:00



Televisione

È previsto **un televisore per stanza**.

I/Le pazienti che lo desiderano possono richiederne l'attivazione a pagamento, rivolgendosi al personale di reparto. *Ricordiamo che l'uso del televisore non deve recare disturbo agli/alle altri/e degenti, in particolare durante le ore di riposo e notturne.*



Cassaforte

Negli armadi delle camere di degenza è presente una cassetta di sicurezza a chiave o con chiusura a codice. Il servizio è gratuito.



Assistenza Religiosa

Gli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina si impegnano, per quanto possibile, a soddisfare le richieste di assistenza religiosa provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

Per contattare un ministro di culto rivolgersi al/la Coordinatore/trice Infermieristico/a o alla Direzione Sanitaria.



Parcheggio

Nelle aree cortilive degli ospedali sono disponibili alcuni parcheggi non custoditi per l'utenza, visitatori e accompagnatori (a pagamento per l'Ospedale Nigrisoli).



Accesso

L'accesso alle strutture è consentito tutti i giorni, nelle sole ore diurne e negli orari di visita previsti. I cancelli sono aperti dalle 06:45 alle 20:30.

L'accesso ai reparti di bambini al di sotto dei 14 anni deve essere richiesto e autorizzato.

L'accesso di piccoli animali d'affezione è soggetto a regolamento interno e deve essere preventivamente richiesto e autorizzato.

Qualora i familiari del/della paziente desiderino rimanere con il/la proprio/a congiunto/a oltre l'orario di visita, è necessario che si rivolgano al/alla Coordinatore/trice che, valutata la richiesta, se ne esistono le condizioni, autorizzerà l'accesso e la permanenza al di fuori degli orari di visita, previa consultazione con il Medico di riferimento.



Alloggi nei pressi dell'Ospedale

Presso l'Ufficio Ricoveri è disponibile un elenco di strutture per l'accoglienza degli accompagnatori.

Come Raggiungerci

Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli

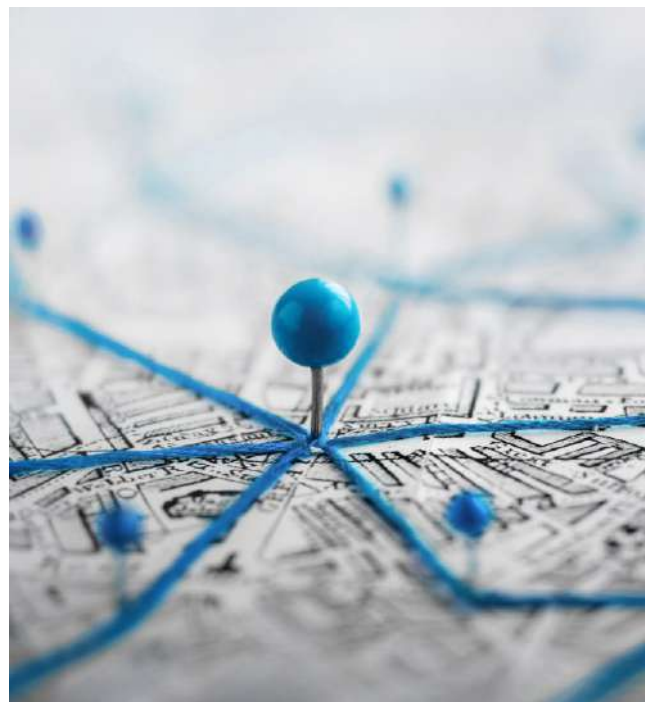
Viale Giambattista Ercolani 9, Bologna, 40138



In auto: in direzione Centro Storico, percorrere la circonvallazione verso Porta San Vitale (zona Ospedale Sant'Orsola). Lungo la circonvallazione, a pochi metri dal distributore di benzina, si trova l'ingresso dell'Ospedale. Nel parco, a disposizione di ospiti e accompagnatori, è situato un parcheggio a pagamento (con entrata da Viale Ercolani e uscita in Vicolo Malgrado). Per l'uscita è necessario un gettone da acquistare presso la portineria.



In autobus: l'Ospedale è collegato con le linee urbane 25, 27, 32/33 (da/per la Stazione Ferroviaria di Bologna Centrale) e con le linee 14, 15, 19, 25, 27 (dal centro storico).



In treno: dalla stazione ferroviaria di Bologna Centrale è possibile raggiungere l'Ospedale con taxi o autobus.



In aereo: dall'aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna è in servizio una navetta che conduce al centro storico della città, da dove è possibile servirsi delle linee autobus.



Ospedale Privato Accreditato Villa Regina

Via Castiglione 115, Bologna, 40136



In auto: l'Ospedale si trova poco fuori la circoscrizione del centro storico. In direzione Porta Castiglione, seguire le indicazioni per via Castiglione 115, dove è situata l'entrata principale della struttura. Nel parco, a disposizione di ospiti e accompagnatori, è situato un parcheggio. È inoltre possibile usufruire di ulteriori aree di parcheggio a pagamento nei dintorni dei Giardini Margherita.



In autobus: l'Ospedale è collegato con la linea 30 (da/per la Stazione Ferroviaria di Bologna Centrale) e con la Navetta A (dal centro storico).



In treno: dalla stazione ferroviaria di Bologna Centrale è possibile raggiungere l'Ospedale con taxi o autobus.



In aereo: dall'aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna è in servizio una navetta che conduce al centro storico della città, da dove è possibile servirsi delle linee autobus.

CAPITOLO DUE

Le Prestazioni Sanitarie Offerte



Le attività in Ricovero

Gli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina offrono **percorsi diagnostico-terapeutici per patologie non urgenti**, tramite il ricovero programmato, ordinario, in day surgery o in day hospital.

Il ricovero può avvenire *in regime privato* (a totale carico del/della paziente, tramite assicurazioni private e casse mutue) o *gratuitamente in regime di accreditamento con il S.S.N., salvo eventuali ticket previsti per la chirurgia ambulatoriale*.

Per i/le pazienti ricoverati/e sono disponibili **tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche offerte in regime ambulatoriale**; accordi con aziende ospedaliere pubbliche ampliano la gamma dei servizi diagnostici a disposizione.

Gli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina offrono una **completa assistenza medica, infermieristica e tecnica** grazie al personale altamente qualificato.

L'organizzazione del reparto è garantita dal/la *Coordinatore/trice* al/alla quale è possibile rivolgersi per qualsiasi necessità. Il servizio di *Guardia Medica* è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il servizio di *Anestesia* provvede all'assistenza anestesiológica dei/delle pazienti ricoverati/e. Gli/le anestesisti/e seguono il/la paziente in ogni fase del percorso dalla fase pre-operatoria, all'assistenza in sala, al periodo di risveglio, all'immediato post-operatorio. *Ospedali Privati Riuniti ha specifici accordi con l'I.R.C.C.S. Azienda Ospedaliera S. Orsola Malpighi per il trasferimento in urgenza dei/delle pazienti che ne hanno necessità.*



Area Medica

Medicina Generale *Nigrisoli*

Diagnosi e trattamento di pazienti trasferiti/e dal Servizio di Medicina d'Urgenza del Policlinico S. Orsola-Malpighi o inviati/e direttamente dal Medico di Medicina Generale con patologie acute e croniche di pertinenza internistica e/o dell'apparato cardiovascolare.

Lungodegenza e riabilitazione estensiva ospedaliera *Nigrisoli*

Ricovero in regime di lungodegenza o riabilitazione estensiva ospedaliera di pazienti trasferiti/e da presidi ospedalieri pubblici per i quali sia richiesto un ulteriore periodo di osservazione e cura/percorso riabilitativo.

Riabilitazione Funzionale *Nigrisoli, Villa Regina*

- Trattamento di pazienti con patologie invalidanti dell'apparato locomotore;
- Rieducazione funzionale in pazienti ortopedici/che trattati/e chirurgicamente e non (protesi d'anca, ginocchio, esiti di fratture);
- Rieducazione neuromotoria in patologie neurologiche di varia natura.

Area Chirurgica

Chirurgia Generale *Nigrisoli, Villa Regina*

- Trattamento di tutte le patologie chirurgiche minori e maggiori anche mediante video endoscopia;
- Chirurgia della mammella;
- Chirurgia del colon;
- Chirurgia della tiroide;
- Chirurgia delle vie biliari;
- Chirurgia generale e ricostruttiva della parete addominale;
- Chirurgia vascolare venosa;
- Chirurgia laparoscopica;
- Chirurgia della cute e dei tessuti molli;
- Proctologia.

Ortopedia e Traumatologia *Nigrisoli, Villa Regina*

- Chirurgia protesica robotica di anca e ginocchio;
- Chirurgia protesica di anca, ginocchio e spalla;
- Chirurgia della colonna;
- Chirurgia della mano e del piede;
- Chirurgia ginocchio e spalla anche in artroscopia;
- Interventi di routine sui vari tratti ossei.

Urologia *Nigrisoli, Villa Regina*

- Chirurgia ricostruttiva;
- Chirurgia urologica a cielo aperto;
- Chirurgia endoscopica transuretrale;
- Endourologia diagnostica e operativa;
- Prostatectomia;
- Chirurgia endoscopica transuretrale della prostata e della vescica (TURP-TURV);
- Cistoscopia operativa e diagnostica;
- Chirurgia dell'impotenza;
- Chirurgia apparato riproduttivo.

Otorino-laringoiatria *Villa Regina*

Trattamento delle principali patologie ORL come ad es. deviazione del setto nasale, ipertrofia dei turbinati, tonsillectomia, adenoidectomia, polipectomia.

Chirurgia Plastica *Villa Regina*

- Mastoplastiche;
- Liposuzioni;
- Lifting;
- Blefaroplastiche;
- Trattamento di cicatrici.

Ginecologia *Villa Regina*

Trattamento delle principali patologie di chirurgia ginecologica minore come ad es. isteroscopia operativa, laparoscopia operativa.

Oculistica *Villa Regina*

Trattamento chirurgico della cataratta.

Accesso e informazioni utili per il ricovero

Modalità di ricovero

Indicazioni e informazioni in merito a percorso di ricovero, differenze alberghiere, disdette, documentazione necessaria e modalità di pagamento possono essere richieste all'Ufficio Ricoveri via email, direttamente presso gli Ospedali o telefonicamente:

Ufficio Ricoveri Ospedale Nigrisoli:

051-396411 (tasto 1 ricoveri)

email: accettazione@nigrisoli.it

Ufficio Ricoveri Ospedale Villa Regina:

051-338848

email: ricoveri@villaregina-bo.it

(dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 15:00)

**Il giorno
del ricovero**

**Visite e presenza
di famigliari e
conoscenti**

**Colloqui con le
équipe mediche
e chirurgiche**

La dimissione

**Copia della
cartella clinica
e certificato
di ricovero**

Il giorno del ricovero

Documentazione da presentare il giorno del ricovero:

- Documento d'identità in corso di validità, codice fiscale/tessera sanitaria;
- Documentazione clinica riferita ai sei mesi precedenti e riguardante ricoveri, radiografie, referti di esami strumentali e terapie farmacologiche in corso;
- I/Le pazienti che accedono per ricovero per intervento chirurgico in accreditamento dovranno presentare anche la richiesta del medico di base sul formulario standard del SSR (impegnativa);
- I/Le pazienti che accedono per ricovero a pagamento o in convenzione con assicurazioni dovranno anche presentare il preventivo firmato per accettazione o la presa in carico dell'assicurazione.

Cosa portare con sé:

- Accessori per igiene personale, asciugamani e pigiama;
- Ciabatte e scarpe comode possibilmente antiscivolo e senza lacci.

Si consiglia di non portare oggetti di valore (materiale o affettivo), denaro, device tecnologici.

Per maggiori dettagli, scarica l'opuscolo, scansionando il QRCode.

Visite e presenza di familiari e conoscenti

Le visite ai/alle pazienti sono possibili tutti i giorni secondo i seguenti orari:

- **dalle ore 06:45 alle ore 07:15**
- **dalle ore 12:00 alle ore 14:00**
- **dalle ore 17:30 alle ore 19:30**

In caso di necessità di permanenza notturna di un familiare o altro assistente è necessario richiedere specifica autorizzazione al/alla Coordinatore/trice del reparto.

In ogni caso la presenza è limitata ad una sola persona per paziente. In caso di variazioni per esigenze di reparto/struttura, il/la Coordinatore/trice e la portineria forniranno le dovute informazioni.



Colloqui con le équipes mediche e chirurgiche

Per i/le degenti ricoverati/e in area medica: il/la Responsabile e lo staff medico sono disponibili **dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 14.00 e il sabato dalle 12.00 alle 13.00** per i colloqui con famigliari e caregiver.

Per i/le degenti ricoverati/e in area chirurgica: il Medico Chirurgo ha rapporti diretti con il/la paziente durante la visita. In caso di necessità, è sempre possibile rivolgersi ai Medici del Reparto di degenza chirurgica.

La dimissione

La dimissione avviene a seguito della visita del medico di équipe/reparto, al termine della quale rilascia al/alla paziente la **lettera di dimissione** da consegnare al medico di base, così da informarlo sul percorso ospedaliero effettuato: *diagnosi, accertamenti clinici, decorso della malattia, eventuali terapie da proseguire a domicilio.*

In caso di dimissione a seguito di intervento chirurgico, vengono, inoltre, fissati anche i **successivi appuntamenti per controlli e medicazioni.**

Infine, per i/le residenti in Bologna e Provincia, in presenza di prevedibili difficoltà di gestione clinica e/o assistenziale del/della paziente, possono essere attivate le procedure di dimissione protetta concordate con l'Azienda Sanitaria Locale di Bologna.

Copia della cartella clinica e certificato di ricovero

Il rilascio di copia della cartella clinica avviene a seguito di una formale **richiesta scritta** consegnata o inviata dal/la diretto/a interessato/a (o suo/a delegato/a) all'Ufficio preposto dell'ospedale di riferimento.

Per maggiori informazioni, rivolgersi a:

- OPA Nigrisoli:

amm.degenze@nigrisoli.it

- OPA Villa Regina:

accettazione@villaregina-bo.it

In caso di necessità, dopo la dimissione, il/la paziente può richiedere il Certificato di Ricovero rivolgendosi direttamente all'Ufficio Ricoveri situato al piano terra.



I Servizi Ambulatoriali

Gli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina offrono **prestazioni specialistiche a pagamento, in accreditamento con il S.S.N. e nell'ambito di convenzioni con assicurazioni.**

La **disponibilità di prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale è variabile** e in funzione degli accordi con l'Azienda Usl di Bologna e dei vincoli di budget stabiliti.

Per prenotare le prestazioni in accreditamento è necessario disporre di **valida richiesta del medico di base** redatta su modulistica del S.S.N.

Per avere informazioni specifiche sulle prestazioni disponibili in convenzione in un dato periodo è possibile contattare i singoli servizi come indicato nelle pagine successive.

Inoltre, per i/le cittadini/e residenti nell'ambito dell'Azienda USL di Bologna **la prenotazione deve essere effettuata tramite servizio CUP** (farmacie, centri CUP, call center 800 884 888).

È possibile prenotare prestazioni a pagamento anche attraverso l'App MyGHC o direttamente dal sito internet OPR.

Il pagamento delle prestazioni deve avvenire presso le casse degli Ospedali sia in *contanti* che con *bancomat/carte di credito*.

Il regolamento di OPR esclude la possibilità di pagamento diretto ai Medici Professionisti.

Per assicurare la **tutela della privacy**, il referto può essere ritirato esclusivamente dal/dalla diretto/a interessato/a o da persona da lui/lei incaricata munita di delega formale e documenti di riconoscimento del/della delegato/a e del/della delegante.



Diagnostica per Immagini

Radiologia Tradizionale

- Mammografia digitale con tomosintesi;
- Ortopantomografia;
- Radiografia del torace;
- Radiografia del tubo digerente;
- Radiografia dell'apparato scheletrico;
- Teleradiografia della colonna vertebrale.

Per informazioni e Prenotazione:

Diagnostica per immagini Ospedale Nigrisoli: di persona o allo 051-396440 (tasto 3) - tutti i giorni 8.00-18.00, sabato e festivi escluso

Diagnostica per immagini Ospedale Villa Regina: di persona o allo 051-338813 (tutti i giorni 8.00-13.00, sabato e festivi escluso)

Mammografia Ospedale Villa Regina: 051-338811 oppure 051-338855 (tutti i giorni 8.30-17.00, sabato e festivi esclusi)

Risonanza Magnetica

- Risonanza magnetica neurologica;
- Angio RM cerebrale;
- Risonanza magnetica body;
- Risonanza magnetica maxillo-facciale;
- Risonanza magnetica osteo-articolare;
- Studio multiparametrico della prostata (RMN).

TC

- Neurologica;
- Maxillo-facciale;
- Arcata dentale;
- Torace;
- Addome;
- Pelvi;
- Osteo-articolare.

Per informazioni e prenotazione:

Diagnostica per immagini Ospedale Nigrisoli:
di persona o allo 051-396440 – tasto 3 (tutti i
giorni 8.00-18.00, sabato e festivi escluso)

Ecografia

- Addominale (disponibilità del software ecografico ATI per steatosi epatica);
- Anca neonatale;
- Mammaria;
- Pelvica;
- Prostatica trans-rettale;
- Scrotale;
- Tendinea osteo-articolare;
- Tessuti molli;
- Tiroidea e del collo;
- Transvaginale;
- Elastosonografia mammaria, tiroidea e muscolare.

Per informazioni e prenotazione:

Poliambulatorio Ospedale Nigrisoli:
di persona o allo 051-396411 –tasto 2
(tutti i giorni 8.00-19.00, sabato 8.00-
12.00, escluso i festivi)

Poliambulatorio Ospedale Villa Regina:
di persona o allo 051-338811 (tutti i giorni
09.00-12.00)

Diagnostica di Laboratorio

Il **Laboratorio Analisi**, accreditato e certificato, da più di 40 anni opera all'interno dell'Ospedale Nigrisoli rispondendo alle esigenze diagnostiche di Clinici, Specialisti e Medici di Base. Effettua prestazioni specifiche di laboratorio di base e di immunometria, offre inoltre profili di indagine dedicati a specifiche problematiche.

Per informazioni e prenotazione:

Punto prelievi Ospedale Nigrisoli: 051-396410
Dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 15:00

Punto prelievi Ospedale Villa Regina: 051-338811
Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00

Per informazioni referti:

Laboratorio Analisi Ospedale Nigrisoli:
051-396420 / 051-396421
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15:30

È possibile accedere alle prestazioni previa prenotazione, durante la mattina.

Solo per l'Ospedale Nigrisoli l'accesso è anche libero dalle 07:30 alle 10:00.

È necessario presentarsi presso l'ambulatorio prelievi presso il quale si è prenotato il prelievo, a digiuno e muniti di apposita richiesta, documento di riconoscimento e codice fiscale.



**Scopri il Laboratorio
Analisi di OPR**

Laboratorio:

- Biochimica;
- Coagulazione;
- Determinazioni urinarie;
- Ematologia;
- Immunologia;
- Sierologia;
- Biomarcatori tumorali;
- Fisiopatologia della riproduzione;
- Funzionalità tiroidea;
- Funzionalità surrenale;
- Markers epatite virale;
- Monitoraggio della gravidanza.

Profili Specifici:

Il Laboratorio Analisi effettua inoltre specifici profili comprendenti gruppi di esami selezionati per percorsi di prevenzione e monitoraggio di patologie come: allergie, anemia, celiachia, coagulazione, colesterolo, funzionalità renale o epatica, diabete, fertilità, oncologia, osteoporosi.

L'elenco completo dei profili offerti è disponibile sul sito aziendale o contattando il Laboratorio.

Ambulatori Specialistici

Ambulatorio Dermatologico

Nigrisoli, Villa Regina

- Biopsia cutanea;
- Crioterapia;
- Day-light nelle chearatosi attiniche;
- Diatermocoagulazione;
- Laser CO2;
- Laser depilatorio a diodo;
- Peeling (glicolico, piruvico, salicilico, TCA);
- Piccoli interventi di dermatologia ambulatoriale;
- Prove allergiche;
- Videodermatoscopia;
- Visita specialistica dermatologica.

Ambulatorio di Ecografia/

Ecocolordoppler *Nigrisoli, Villa Regina*

- Ecocolordoppler arterie renali;
- Ecocolordoppler artero-venoso agli arti;
- Ecocolordoppler grossi vasi addominali;
- Ecocolordoppler scrotale;
- Ecocolordoppler tronchi sovraaortici (TSA);
- Scleroterapia per varici e teleangectasie.

Ambulatorio di Cardiologia

Nigrisoli, Villa Regina

- Ecocardio-colordoppler;
- Elettrocardiogramma di base;
- Holter ECG;
- Holter PA;
- Prove da sforzo (con tapis roulant);
- Visita specialistica cardiologica.

Ambulatorio di Chirurgia Generale

Nigrisoli, Villa Regina

- Piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale;
- Visita specialistica chirurgica;
- Visita specialistica proctologica.

Ambulatorio di Chirurgia Plastica e Ricostruttiva *Villa Regina*

- Visita specialistica di chirurgia plastica.

Ambulatorio di Ematologia

Villa Regina

- Visita specialistica ematologica.

Ambulatorio di Endocrinologia*Nigrisoli, Villa Regina*

- Ago aspirato ecoguidato;
- Visita specialistica endocrinologica.

Ambulatorio di Gastroenterologia*Villa Regina*

- Visita specialistica gastroenterologica.

**Ambulatorio di Gastroenterologia
con Endoscopia digestiva***Villa Regina*

- Biopsia dell'apparato gastroenterico per via endoscopica;
- Colonscopia;
- Gastrosopia;
- Pancolonscopia;
- Polipectomia;
- Rettosigmoidoscopia;
- Visita specialistica gastroenterologica.

Ambulatorio di Ginecologia*Nigrisoli, Villa Regina*

- Biopsia ginecologica;
- Colposcopia;
- HPV test;
- Pap test;
- Polipectomia;
- Rimozione e introduzione IUD;
- Tampone vaginale;
- Visita specialistica ginecologica.

Ambulatorio di Medicina Generale*Nigrisoli, Villa Regina*

- Visita specialistica nutrizionale.

Ambulatorio di Neurologia*Nigrisoli, Villa Regina*

- Visita specialistica neurologica.

Ambulatorio di Oculistica*Nigrisoli, Villa Regina*

- Visita specialistica oculistica;
- Esame della vista;
- Tonometria;
- Pachimetria corneale;
- Biomicroscopia;
- Fundus oculi.

Ambulatorio di Ortopedia*Nigrisoli, Villa Regina*

- Diagnosi e trattamento osteoporosi;
- Infiltrazioni per trattamenti terapeutici delle articolazioni;
- Medicazione di ulcere e ferite;
- Mesoterapia a scopo antalgico;
- Rimozione punti;
- Visita specialistica ortopedica;
- Visita chirurgica ortopedica vertebrale.

Ambulatorio di Otorinolaringoiatria*Nigrisoli, Villa Regina*

- Audiometria;
- Visita specialistica di otorinolaringoiatria.

Ambulatorio di Pneumologia

Nigrisoli, Villa Regina

- Prove allergiche;
- Spirometria;
- Visita specialistica pneumologica.

Ambulatorio di Reumatologia

Nigrisoli, Villa Regina

- Infiltrazioni per trattamenti terapeutici delle articolazioni;
- Visita specialistica reumatologica.

Ambulatorio di Senologia *Villa Regina*

- Ago aspirato ecoguidato;
- Biopsia della mammella (Core-Biopsy);
- Galattografia;
- Tomosintesi;
- Visita specialistica patologie mammarie.

Ambulatorio di Urologia

Nigrisoli, Villa Regina

- Instillazioni vescicali;
- Uretrocistoscopia diagnostica;
- Visita specialistica urologica.



Per informazioni o prenotare prestazioni

è possibile presentarsi di persona o contattare telefonicamente:

Poliambulatorio Ospedale Nigrisoli:

051-396411 –tasto 2 (tutti i giorni 8.00-19.30, sabato 8.00-12.00)

Poliambulatorio Ospedale Villa Regina:

051-338811(tutti i giorni 8.30-17.00, sabato escluso)



Fisioterapia

Ospedali Privati Riuniti dispone di **palestre attrezzate** e un **Servizio di Fisioterapia a disposizione dei percorsi di recupero** dei/delle pazienti ricoverati/e per intervento ortopedico.

In aggiunta, l'ospedale Nigrisoli offre anche un'assistenza a pazienti esterni/e con necessità di cicli riabilitativi che prevedano terapie fisiche come Tecar, Elettroterapia antalgica (tens-diadinamiche-ionoforesi), Elettrostimolazione, Ultrasuono terapia, Mobilizzazione passiva e Rieducazione Motoria.

Per informazioni o prenotazioni contattare

Mail: fisico@ospedaliprivatiriuniti.it

Tel: +39 3473667069 (diretto)
051 396411 (centralino)

Check Up

Un **controllo preventivo del proprio stato di salute** è molto importante per poter intervenire precocemente su eventuali criticità, sia modificando il proprio stile di vita che avviando adeguati trattamenti.

In base alle caratteristiche della persona (sesso, età, trascorsi clinici) viene concordato il check-up appropriato composto da accertamenti specialistici, di laboratorio, radiologici e strumentali.

A seguito del profilo validato dal Medico responsabile, **gli accertamenti vengono effettuati nel corso della stessa giornata**.

Il percorso si completa con la valutazione complessiva dei risultati da parte del Medico e la condivisione con la persona degli eventuali orientamenti terapeutici e comportamentali.

Per informazioni o prenotare un check-up è possibile contattare telefonicamente:

Poliambulatorio Ospedale Nigrisoli:
051-396410 (da Lun a Ven dalle ore 10:30 alle ore 15:00)

Poliambulatorio Ospedale Villa Regina:
051-338811

Convenzioni con Assicurazioni

Gli Ospedali Privati Riuniti hanno **convenzioni con molte delle principali compagnie assicurative**. Questo consente di accedere alle prestazioni a condizioni agevolate. A seconda dei casi le convenzioni sono “dirette” o “indirette”:

- per **convenzione diretta** si intende la procedura per cui la compagnia assicurativa con le strutture di OPR si assume la diretta responsabilità del pagamento, parziale o totale, delle prestazioni erogate nei nostri centri a favore del/la proprio/a assistito/a;
- per **convenzione indiretta** si intende la procedura per cui il/la paziente (l'assistito/a), pur usufruendo di condizioni economiche vantaggiose, paga in toto le prestazioni erogate nelle nostre strutture e richiede in seguito il rimborso al proprio Ente, Fondo o Cassa Mutua.

Dato che ogni compagnia ha proprie regole relativamente a coperture e tipo di convenzione, per avere informazioni esatte sulla possibile copertura è necessario contattare direttamente la propria compagnia.

A seguire un riepilogo delle convenzioni stipulate da Ospedali Privati Riuniti che potrebbero consentire vantaggi nell'accedere a specifiche prestazioni:

- **ALLIANZ**
- **AON**
- **ASSIRETE**
- **AXA**
- **BLUE ASSISTANCE/ IN SALUTE**
- **CAMPA**
- **CASPIE**
- **EMEC**
- **EUROP ASSISTANCE**
- **FASDAC**
- **FASI/IWS (unicamente presso Villa Regina)**
- **FILO DIRETTO**
- **GENERALI WELION**
- **MY ASSISTANCE**
- **MY RETE**
- **POSTE ITALIANE**
- **PREVIMEDICAL**
- **SARA ASSICURAZIONI**
- **UNISALUTE (SÌ SALUTE,...)**



CAPITOLO TRE

Gli Standard di Qualità

I Nostri Standard

Per garantire un **servizio adeguato** alle aspettative dei/delle propri/e ospiti e impostato sui principi della gestione e del miglioramento della qualità, il modello organizzativo dei nostri Ospedali prevede la **definizione di standard e obiettivi specifici**. Questi sono monitorati periodicamente attraverso la raccolta di dati e indicatori e la conseguente pianificazione di azioni/obiettivi di miglioramento.

Gli indicatori monitorati riguardano tutte le dimensioni che nell'insieme costituiscono per noi la "qualità": dimensione tecnico-professionale, gestione del rischio, qualità percepita, aspetti strutturali e tecnologici, organizzazione dei processi.

A seguire una selezione dei principali standard garantiti dagli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina.



Aspetti Relazionali e informativi

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempi di risposta a reclami	% di reclami che ricevono prima risposta entro 30 giorni	100%
Riconoscibilità del personale	% di operatori/trici che utilizzano divisa con codice colore caratterizzante la professione	100%
Facilità di accesso alle informazioni	Varietà delle fonti informative Possibilità per l'utenza di accedere a informazioni su diversi canali: • sito web/canali social; • carta dei servizi/brochure; • portinerie.	100%
Corretta informazione/addestramento al paziente per il post dimissione	% di pazienti che necessitano di accorgimenti o informazioni per il post dimissioni che ricevono formazione e opuscoli informativi	100%
Indagini di soddisfazione	Presenza di un sistema di indagini periodiche sulla soddisfazione di tutti i reparti e servizi	100%

Accessibilità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Assenza di barriere architettoniche	Possibilità di accedere autonomamente anche per utenti con disabilità motorie	100%
Tempi di accesso alle prestazioni ambulatoriali in accreditamento	% di prestazioni erogate nel rispetto dei tempi massimi stabiliti dalla Regione	>90%
Possibilità di effettuare pagamenti digitali per prestazioni a pagamento	% di prestazioni a pagamento con possibilità di pagare con bancomat, carte di credito o bonifico	100%
Tempi di rilascio di copia della cartella clinica completa	% di richieste evase entro 30 giorni	100%
Facilità di inserimento nei percorsi di continuità assistenziale	% di pazienti dell'area metropolitana di Bologna per cui è possibile attivare dimissioni protette in caso di necessità	100%

Comfort delle Strutture



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Comfort delle camere	Posti letto per camera	Ospedale Nigrisoli: • 12 camere: 1 posto letto • 49 camere: 2 posti letto • 2 camere: 3 posti letto Ospedale Villa Regina: • 6 camere: 1 posto letto • 22 camere: 2 posti letto
Comfort delle camere	% camere di degenza con servizio igienico autonomo	100%
Comfort dei letti	% dei letti snodati/articolati e presenza di letti elettrici per pazienti con difficoltà di movimento	100%

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Comfort degli ambienti	% delle camere di degenza, degli ambulatori e delle aree comuni dotati di impianto di condizionamento regolabile	100%
Possibilità di collegamento ad internet	% di camere con disponibilità di wi-fi	100%
Possibilità di televisione	% di camere con disponibilità di televisione	100%
Sicurezza anti-intrusione	% di accessi controllati da rete di telecamere a circuito chiuso	100%
Disponibilità di giardino e parcheggio	% ospedali con disponibilità di giardino e parcheggio	100%
Disponibilità di distributori di bevande calde e fredde	% ospedali con disponibilità di distributori	100% - Ospedale Nigrisoli è inoltre dotato di bar con giornali e riviste





CAPITOLO QUATTRO

L'ascolto dell'utenza a tutela dei diritti

Diritti del/della Paziente

La relazione tra il team di Ospedali Privati Riuniti e le persone che si rivolgono a noi è basata su alcuni **principi fondamentali dell'umanizzazione delle cure**:

- il diritto di qualunque individuo al **rispetto della sua dignità personale**, attraverso la protezione da ogni pressione sulle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose;
- **libera scelta** tra i diversi trattamenti disponibili unitamente alla possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico e terapeutico non condiviso, grazie anche alla completezza delle informazioni fornite dal personale sanitario;
- il diritto alla **riservatezza** e alla **privacy** durante le visite e i trattamenti terapeutici;
- la **cortesia e la disponibilità del personale sanitario** nei confronti di tutti/e i/le pazienti;
- il **contesto ambientale accogliente e confortevole**, utile per rendere le attività assistenziali e di cura quanto più possibile personalizzate e confortevoli;
- il **diritto di essere ascoltato/a e di poter comunicare liberamente il proprio punto di vista** e il proprio livello di soddisfazione;
- il **diritto di accesso degli animali da compagnia** (previa presentazione della documentazione necessaria e autorizzazione).



Doveri del/della Paziente

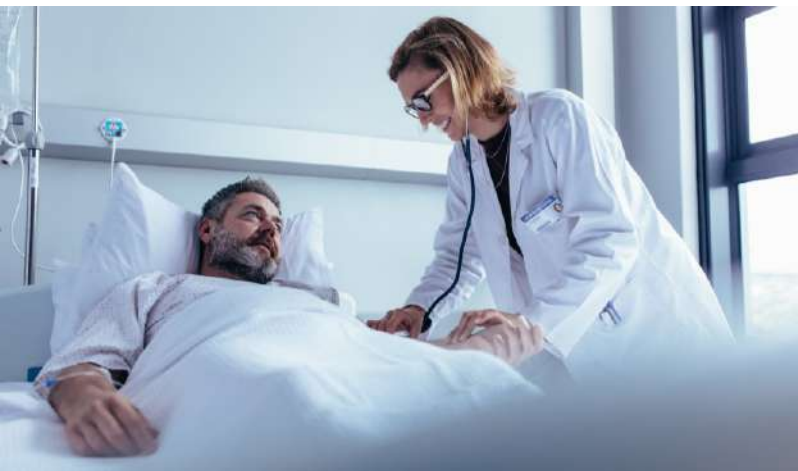
Ogni persona che frequenta gli Ospedali ha, d'altra parte, il **dovere di**:

- **rispettare gli altri** adottando comportamenti di normale convivenza in un luogo di cura e tenendo conto delle regole stabilite per il benessere comune (privacy, riposo, orari, visite, divieto di fumo, ecc.);
- **rispettare gli ambienti** frequentati, avendo cura di locali, arredi e strumenti, segnalando al personale eventuali problematiche riscontrate;
- **rispettare il personale degli Ospedali**, seguendo le indicazioni ricevute, avendo riguardo della dignità professionale, fornendo chiare informazioni sulla propria volontà e collaborando così per il successo del percorso assistenziale.

L'ascolto del/della Paziente

Per avere un **chiaro ritorno sul punto di vista dei/delle pazienti**, periodicamente vengono effettuate **rilevazioni sul loro livello di soddisfazione** relativamente all'esperienza di ricovero o ambulatoriale grazie a questionari che pongono domande su tutto il percorso sanitario, dall'accesso alla dimissione.

Gli Ospedali Nigrisoli e Villa Regina, ai fini della **tutela dei cittadini e dell'utenza**, hanno coinvolto **l'Associazione Dossetti** nella revisione del presente strumento informativo.





Reclami

Tutto il personale di Ospedali Privati Riuniti è tenuto a **farsi carico della raccolta e gestione di ogni problema riscontrato dai/dalle nostri/e ospiti**, sia quando questo è espresso a voce ai/alle singoli/e operatori/trici (in questo caso parliamo di segnalazione di disservizio) sia quando l'utente intenda effettuare un atto più formale attivando la procedura di reclamo.

La persona che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- **segnalare** il disservizio telefonicamente o di persona rivolgendosi direttamente a: Coordinatore/trice per degenti, Infermiere/a addetto/a agli ambulatori per Poliambulatorio, Portineria e Personale addetto all'accettazione per i servizi amministrativi
- **richiedere** ai/alle Responsabili dei servizi o reparti addetti/e all'accoglienza un colloquio con la Direzione Sanitaria per presentare reclamo
- **inviare** una lettera di reclamo in carta semplice alla Direzione Sanitaria, Viale Ercolani n.9, 40138 Bologna o tramite mail
a: direzione.sanitaria@ospedaliprivatiriuniti.it

I reclami scritti e quelli verbali o telefonici registrati dagli/dalle operatori/trici su apposita modulistica sono inviati al Direttore Sanitario che li gestisce direttamente. Il Direttore Sanitario, in sede di colloquio, provvederà a fornire una risposta immediata se il quesito non richiede una fase istruttoria; viceversa, qualora il caso necessiti di approfondimenti, si otterrà risposta in un periodo di tempo di norma, non superiore a 30 giorni.



OSPEDALI PRIVATI RIUNITI
NIGRISOLI
VILLA REGINA



Ospedali Privati Riuniti

La Carta dei servizi di Ospedali Privati Riuniti S.r.l. è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 con riferimento a Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli e Ospedale Privato Accreditato Villa Regina.

**Scansiona il QRCode
e consulta il sito**



**Ospedali Privati Riuniti S.r.l.,
Viale Giambattista Ercolani 9, 40138 Bologna**

DIRETTORE SANITARIO
Dott. Gianfranco Finzi

Codice fiscale 00689340370, Partita Iva 03831150366
PEC: opr@pec.ospedaliprivatiriuniti.it
Società soggetta alla direzione e coordinamento di GHC S.p.A.

**Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli,
Viale Giambattista Ercolani 9, 40138 Bologna**

**Ospedale Privato Accreditato Villa Regina,
Via Castiglione 115, 40136 Bologna**