



**Clinica La Vialarda**  
Istituto ad Alta Specializzazione

# **Carta dei Servizi**



**Direttore Sanitario Dott.C. Ponzetti**

Aggiornamento alla Data del: 01/07/2025

EDIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	MODIFICHE	DATA
07	RGQ	RGQ/DS	DG/DS/DA	Settima emissione: aggiornamento del documento	Luglio 2025
06	RGQ	RGQ/DS	DG/DS/DA	Sesta emissione	Ottobre 2023
05	RGQ	RGQ/DS	DG/DS/DA	Quinta emissione	Gennaio 2017
04	RGQ	RGD/DS	DG/DS/DA	Quarta emissione	Gennaio 2014

## La Storia

Nella parte alta di Biella, circondata da alberi secolari di un grande parco che domina tutta la città, un edificio neoclassico ospita, dal 1946, La Vialarda.

Casa di Cura privata, La Vialarda ha saputo, in oltre cinquant'anni di attività, conquistarsi un'importante e precisa collocazione nel sistema sanitario della città e di tutto il biellese.

Una presenza discreta, un centro di cura funzionale ed affidabile, capace di arricchire e completare le strutture assistenziali a disposizione della collettività.

Una solida reputazione costruita sull'efficienza, sulla professionalità del personale medico, sulla qualità dell'assistenza e del servizio.

Nel rispetto della tradizionale fisionomia della villa, La Vialarda ha saputo e voluto crescere, svilupparsi in qualità e dimensioni: oggi, i nuovi e più razionali spazi, in una modernissima struttura architettonica, si articolano tutti i servizi che distinguono una grande e completa Clinica.

Così La Vialarda si è attrezzata per rispondere al meglio a tutte le esigenze di cui i cittadini chiedono di usufruire presso una struttura privata.

Così La Vialarda si è allineata alla dimensione della medicina che cambia ed evolve, acquisendo tutte le tecnologie innovative della nuova diagnostica guardando avanti, verso le nuove realtà terapeutiche, per renderle subito disponibili nel territorio di Biella.

Di più ancora: dal luglio 2002 La Vialarda è entrata a far parte del Gruppo Sanitario Policlinico di Monza. Missione primaria del Gruppo Sanitario lombardo-piemontese è quello di portare le alte specialità e nel contempo la grande qualità alberghiera, assistenziale e clinica che una struttura privata può garantire, verso i cittadini del territorio di afferenza.

Attraverso l'accreditamento riconosciuto dalla Regione Piemonte questo è stato possibile; oggi la qualità e l'affidabilità che da oltre cinquant'anni caratterizzano la Clinica La Vialarda sono a disposizione di tutti i cittadini i quali possono così godere di una nuova libertà nel territorio biellese. La Vialarda è una struttura ospedaliera accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e dal 2012 certificata per il Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

# **INDICE**

## **SEZIONE I**

Presentazione della struttura.....	4
Configurazione funzionale dei Reparti di Degenza .....	7

## **SEZIONE II**

Informazioni sulle Strutture e sui Servizi forniti.....	13
---	----

## **SEZIONE III**

Standard di Qualità - Impegni - Programmi .....	17
---	----

## **SEZIONE IV**

Tutela e Verifica.....	10
------------------------	----

## **SEZIONE V**

Contatti.....	24
---------------	----

# SEZIONE I

## Presentazione della Struttura

La Clinica La Vialarda è una struttura privata dotata di n. 85 posti letto di cui n. 60 accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale, n. 15 posti letto riservati alle degenze in regime di solvenza e 10 in regime di Extra Ospedaliera. La Clinica La Vialarda impiega una forza lavoro di 100 unità tra dipendenti e liberi professionisti. La Clinica La Vialarda si estende su un'area territoriale di 20.000 mq. e sotto il profilo edilizio architettonico il complesso ospedaliero si compone di n. 2 corpi di fabbrica, uno storico e l'altro di moderna e recente costruzione, contigui e funzionalmente aggregati, definiti rispettivamente "Complesso Storico" e "Nuovo Complesso".



## Complesso storico

<b>Piano 3°:</b>	Mensa dipendenti Alloggio suore Locali impianti tecnologici Area Riabilitativa
<b>Piano 2°:</b>	Blocco Operatorio "A"
<b>Piano 1°:</b>	<u>Degenze</u> Cardiologia Nucleo Stati Vegetativi e Stati Minima Coscienza
<b>Piano terra:</b>	Presidenza Direzione Generale Direzione Sanitaria Direzione Amministrativa Sala Riunioni Ambulatorio di R.R.F. di 1° livello Palestra Riabilitativa Servizio Pre-Ricoveri Studi Medici Uffici Amministrativi Ufficio Accettazione e Prenotazione Prestazioni S.S.N. Reception Accettazione e Prenotazione Prestazioni Solventi Armadio farmaceutico Chiesa
<b>Piano seminterrato:</b>	Locali tecnici Guardaroba



Nuovo Complesso

Palestra R.R.F.



## Nuovo Complesso

**Piano 3°:** Locali impianti tecnologici

**Piano 2°:** Bar – Ristorante

Cucina Centrale

Degenze:

Chirurgia Generale

Ortopedia e Traumatologia

**Piano 1°:** Degenze

R.R.F. di 1° livello

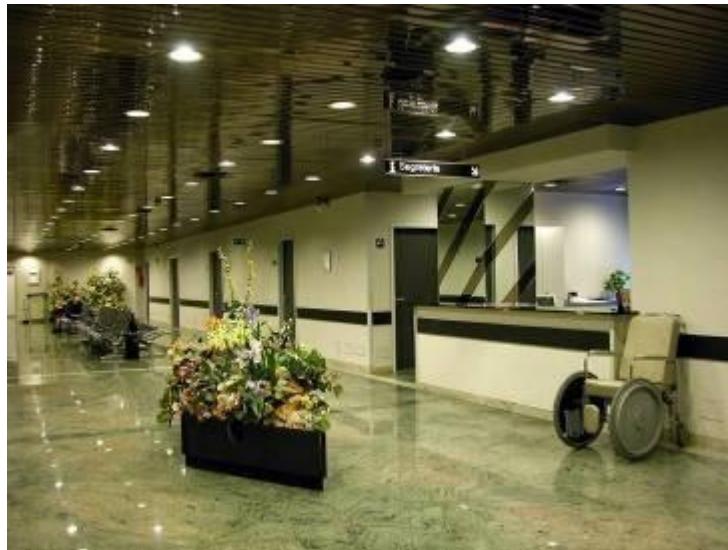
Lungodegenza

Medicina Generale

**Piano terra:**

Poliambulatorio

Ambulatori di:



Allergologia/Pneumologia  
Anestesiologia e Terapia antalgica  
Cardiologia  
Chirurgia Generale e Vascolare  
Chir. Plastica  
Dermatologia  
Dietologia  
Endoscopia digestiva  
Gastroenterologia  
Medicina Generale  
Medicina dello Sport  
Neurologia  
Oculistica  
Otorinolaringoiatria  
Ortopedia e Traumatologia  
Ostetricia e Ginecologia  
R.R.F. di 1° livello  
Urologia

**Piano 1° seminterrato:** Diagnostica per Immagini (*RMN 1,5 Tesla - T.A.C. Multislice - OPT - Mammografo Digitale - RX Pensile - n. 2 Telecomandati - n. 2 Ecografi*)

**Piano 2° seminterrato:** Laboratorio Analisi con i settori specialistici di:  
*Ematologia, Sieroimmunologia, Chimica Clinica e tossicologia, Microbiologia*  
Spogliatoio Personale

**Piano 3° seminterrato:** Blocco Operatorio “B”  
Centrale di sterilizzazione  
Servizio di Angiografia e Radiologia Interventistica

**Piano 4° seminterrato:** Locali impianti tecnologici  
Autorimessa  
Ufficio Acquisti  
Magazzino

## CONFIGURAZIONE FUNZIONALE DEI REPARTI DI DEGENZA

La configurazione funzionale dei reparti di degenza della Clinica La Vialarda, in coerenza con gli accreditamenti con il S.S.N., rispecchia il seguente modello:

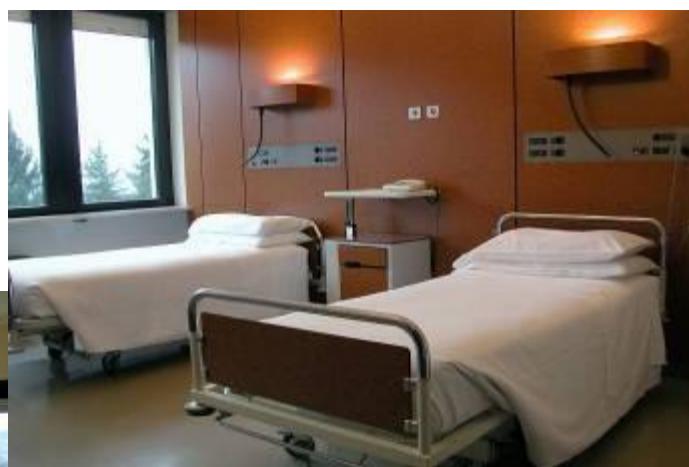
**Un Raggruppamento Medico-Chirurgico che consta di 45 posti letto ripartiti in 4 Unità Funzionali:**

**Cardiologia	5
**Medicina Generale	5
* Medicina Generale	5
* Chirurgia Generale	10
**Ortopedia e Traumatologia	20

**Un Raggruppamento Riabilitativo che consta di 20 posti letto ripartiti in 2 Unità Funzionali:**

**Riabilitazione e Recupero Funzionale I Livello	10
** Lungodegenza	10

*\*\* Unità Funzionali accreditate  
S.S.N.  
\* Unità Funzionali autorizzate  
in regime di solvenza*



## **Carta dei Servizi L400.01.04\_ed.07**

Policlinico di Monza S.p.A. Presidio Clinica La Vialarda

**Un Nucleo extra-ospedaliero Stati Vegetativi e Stati di Minima Coscienza da n. 10 posti letto.**

\*\*Nucleo Stati Vegetativi e Stati Minima Coscienza

10

*\*\* Accreditato con il S.S.N.*

## **LE STRUTTURE CLINICO - ASSISTENZIALI**

Le Strutture clinico assistenziali che costituiscono l'Organizzazione Funzionale de La Vialarda sono le Unità Funzionali, i Servizi Speciali di Diagnosi e Cura e il Poliambulatorio.

### **a) Raggruppamento Medico - Chirurgico**

Medico Responsabile: Dott. Riccardo Zaffalon

#### **Unità Funzionali**

\*Cardiologia  
\*Medicina Generale  
\*\*Ortopedia e Traumatologia  
\*Chirurgia Generale

#### **Medici Referenti**

Dott. Ssa Daniela Vegis  
Dott. Riccardo Zaffalon  
Dott. Pier Gianclaudio Grandi  
Dott. Giuliano Sarro



Sala Operatoria



**Sala Angiografica**

**b) Raggruppamento Riabilitativo**

Medico Responsabile: Dott. Alberto Molino

**Unità Funzionali**

\*\*RRF e Lungodegenza

**Medici Referenti**

Dott. Vannicola Andrea

**c) \*\*Nucleo Stati Vegetativi e Stati Minima Coscienza**

Medico Responsabile: Dott. Riccardo Zaffalon

\* In regime di solvenza

\*\* Accreditato con il S.S.N

**d) Servizi Speciali di Diagnosi e Cura**

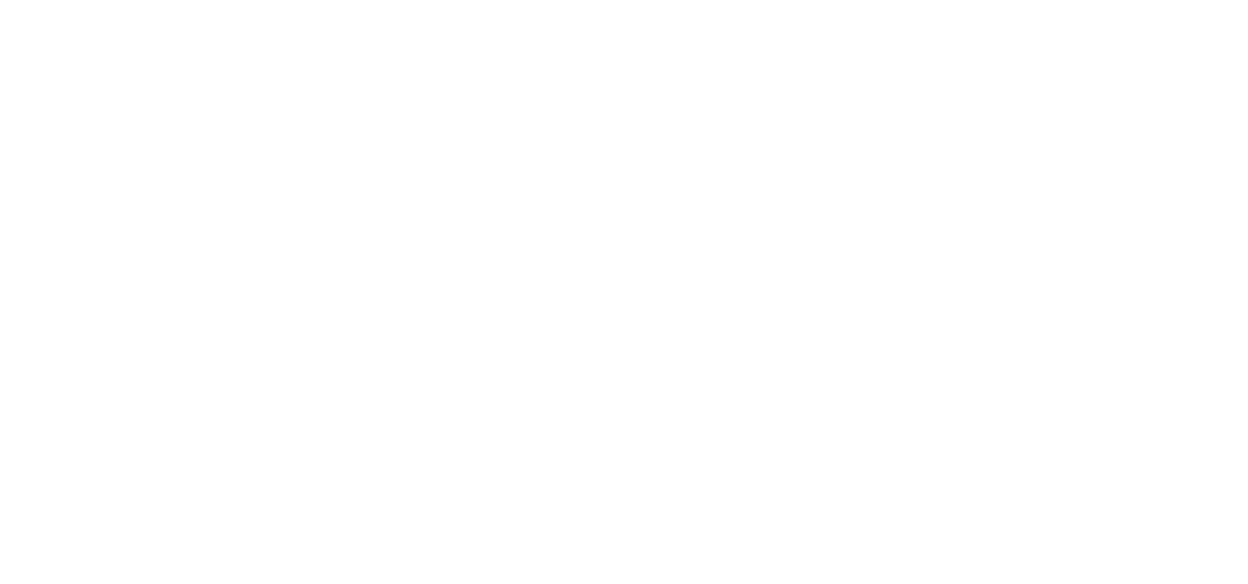


\*\*Servizio di Diagnostica per Immagini

Medico Responsabile

Dott. Teresa Bongiovanni

\*\* Accreditato con il S.S.N



**Servizio di Anestesia Rianimazione e  
Terapia Intensiva**

**Medico Responsabile**

Dott.ssa Massimo SOLA



**Servizio di Laboratorio Analisi**

**Medico Responsabile**

Dott. Clemente Ponzetti



**e) Poliambulatorio con attività di:****Poliambulatorio - Visite, Esami, Trattamenti e Chirurgia Ambulatoriale**

Allergologia	Logopedia
Andrologia	Medicina Interna
Cardiologia	Medicina dello Sport
Chirurgia Generale	Medicina Nutrizionale
Chirurgia Estetica	Medicina Integrata
Chirurgia Vascolare	Medicina Omeopatica
Chirurgia Vertebrale	Neurologia
Dermatologia	Oculistica
Endoscopia Digestiva	Odontostomatologia
Endocrinologia	Ortopedia e Traumatologia
Fisiatria	Otorinolaringoiatria
Gastroenterologia	Pneumologia e Polisonnografia
Geriatrica	Terapia Antalgica
Ginecologia	Urologia

**Attività accessibili tramite SSN:**

Cardiologia  
Chirurgia Vascolare  
Fisiatria  
Oculistica  
Ortopedia  
Urologia

**f) Chirurgia Ambulatoriale Complessa**

## Attività di:

**Chirurgia Generale:** Chirurgia Minore Ambulatoriale (Asportazioni Cisti/Lipomi...).

**\*\*Oculistica:** Chirurgia Minore Ambulatoriale (Cataratta, Glaucoma, Blefaroplastica...).

**\*\*Ortopedia:** Chirurgia Minore Ambulatoriale (Liberazione del Tunnel Tarsale/Carpale, dito a scatto...).

**\*\*Urologia:** Chirurgia Minore Ambulatoriale (litotripsia, asportazione o demolizione di Varicocele, fimosi...).

\* *In regime di solvenza*

\*\* *Servizio accreditato con il S.S.N.*

Le prestazioni ambulatoriali in convenzione con il S.S.N. sono fruibili per appuntamento contattando dal lunedì al venerdì il Centro Unico di Prenotazione al n. 015.3593302 dalle ore 9.00 alle ore 17.00. E' inoltre possibile procedere ad una prenotazione di persona, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00 o tramite servizio di richiesta on line.

Le prestazioni ambulatoriali solventi sono fruibili per appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al n. 015/3593201.

Il Laboratorio Analisi è aperto, per effettuare i prelievi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 9.30.

## Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è un Medico Specialista abilitato alle funzioni igienico-sanitarie e Risk Manager a cui è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie della Clinica. Egli è responsabile della buona organizzazione dei Reparti e dei Servizi e ne dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore si avvale, per la gestione del Personale infermieristico, tecnico e ausiliario, di una Capo Servizi Sanitari Ausiliari; coordina altresì il Personale Medico per il tramite dei Medici Dirigenti.

Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati). Egli è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo le modalità stabilite.

La Direzione Sanitaria ha una segreteria aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.  
Il Direttore Sanitario de La Vialarda è il Dott. Clemente Ponzetti.

## Informazioni sui servizi forniti

### Degenze in regime di ricovero ordinario

L'assistenza comprende:

- Visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con l'organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura.
- Interventi di soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica con eventuale trasferimento in altro centro di cura idoneo a garantire livelli assistenziali non erogabili in sito.
- Assistenza infermieristica e tutelare
- Prestazioni alberghiere
- Prestazioni ambulatoriali
- Visite
- Esami di laboratorio e strumentali.

### Attività Cliniche

Le attività cliniche vengono svolte dalle Unità Funzionali (di cui alla Sezione I) e dai Servizi Ambulatoriali (di cui alla Sezione I).

Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti della Clinica La Vialarda Medici Specialisti in tutte le branche mediche riportate alle pagine 7,8,9,10.



Soggiorno

### Servizi Generali

La Vialarda dispone di un servizio di cucina interno. Il servizio farmaceutico dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione. Il

## **Carta dei Servizi L400.01.04\_ed.07**

Policlinico di Monza S.p.A. Presidio Clinica La Vialarda

servizio religioso viene officiato dal ministro di culto richiesto dal paziente. La celebrazione della S. Messa avviene ogni domenica o festa comandata alle ore 10.30 e nei giorni di martedì e venerdì alle ore 16.00 nella Cappella allestita al piano terra.

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione, per l'esposizione della salma, di un locale allestito a camera ardente e tutti sono accessibili da un ingresso dedicato esterno.

Chiesa



### **Servizi accessori e confort**

Le camere sono provviste di servizi in camera, e possibilità di disporre di aria condizionata, telefono e TV.

Le Degenze Solventi si compongono di camere a due letti di cui uno dedicato all'accompagnatore provviste di apparecchio telefonico autonomo, TV satellitare, aria condizionata, frigobar, cassaforte, servizi in camera.

Le visite sono permesse nei giorni feriali dalle ore 12.30 alle 14.00 e dalle ore 18.30 alle ore 20.00 mentre nei giorni festivi dalle ore 11.30 alle 14.30 e dalle ore 17.30 alle 20.00. Sono ammesse visite fuori orario previa autorizzazione.

Bar e Ristorante



I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

- ★ Colazione dalle 8.00
- ★ Pranzo dalle 12.00 alle 12.30
- ★ The dalle 16.30
- ★ Cena dalle 18.30 alle 19.30
- ★ Camomilla dalle 20.30



Sala Mensa Dipendenti

L'organizzazione di cucina prevede un menù a rotazione mensile, con due tipologie stagionali, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze (compatibilmente con la dieta eventualmente prescritta) e la sua "prenotazione" annotata dal personale dedicato su sistema di prenotazione on line.

## Le Attività Ambulatoriali

a) Tipologia delle prestazioni (vedere sezione I).

b) Modalità per fruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate:

1. Con la richiesta del Medico curante il paziente contatta il Centro Unico di Prenotazione (CUP) de La Vialarda e provvederà telefonicamente o di persona ad effettuare la prenotazione fornendo tutte le informazioni per usufruire delle prestazioni offerte.
2. Il pagamento della tariffa ticket avverrà nel giorno dell'esecuzione dell'esame. I referti potranno essere ritirati immediatamente presso l'Ambulatorio dove è avvenuta la prestazione (normalmente per le visite) oppure potranno essere ritirati successivamente nella data convenuta (non oltre 4 giorni lavorativi tenuto conto dei tempi tecnici di refertazione) presso l'Ufficio di Segreteria del Servizio dove è stato eseguito l'esame.

c) Modalità per fruire delle prestazioni non convenzionate.

## **Carta dei Servizi L400.01.04\_ed.07**

Policlinico di Monza S.p.A. Presidio Clinica La Vialarda

1. Con la richiesta del Medico curante e/o dello Specialista il paziente contatta direttamente la Segreteria del Poliambulatorio de La Vialarda che provvederà alla prenotazione.
2. Il pagamento della prestazione verrà effettuato il giorno stesso. I referti potranno essere ritirati immediatamente presso l'Ambulatorio dove è avvenuta la prestazione (normalmente per le visite) oppure potranno essere ritirati successivamente nella data convenuta (non oltre 4 giorni lavorativi tenuto conto dei tempi tecnici di refertazione) presso l'Ufficio di Segreteria del Servizio dove è stato eseguito l'esame.
3. Il listino dei costi delle prestazioni è fruibile presso il Servizio di prenotazione/accettazione.

### **Modalità di accesso al ricovero**

Il ricovero, dal punto di vista amministrativo, può rivolgersi a due categorie di pazienti:

1. Ricovero pazienti a carico del S.S.N.
2. Ricovero di pazienti solventi

Per entrambe le forme di ricovero è necessaria la prenotazione presso l'"Ufficio Prenotazione Ricoveri" che comunica al paziente le modalità e il giorno del ricovero. L'accoglienza del paziente viene effettuata presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri al piano terreno del complesso storico.

### **Ricovero in Nucleo Stati Vegetativi e Stati Minima Coscienza**

Il ricovero all'interno di tale nucleo viene autorizzato e predisposto da enti invianti seguendo le modalità e le procedure definite dalla normativa regionale vigente (DGR 62/2010), e dunque tramite il Direttore del Distretto di concerto con l'UMVD, l'MMG e l'Ente Gestore delle funzioni socio sanitarie di residenza del paziente.

### **Documentazione di Ricovero**

Al momento del ricovero, sia solvente che in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- Richiesta di ricovero rilasciata del Medico curante;
- Tessera sanitaria;
- Codice fiscale;
- Documento di identità;
- Documentazione assicurativa (solo per i pazienti in regime di solvenza)

Per quanto concerne il Ricovero in regime di solvenza o differenza alberghiera SSN, l'Ufficio preposto provvede alla formulazione del preventivo di spesa.

All'atto del ricovero è utile preannunciare all'addetto dell'Ufficio Accettazione il proprio interesse ad ottenere il rilascio di copia della cartella clinica che potrà essere inviata al domicilio del paziente o ritirata dallo stesso dopo la dimissione previo pagamento del corrispettivo economico.

### **Informazione ricoveri**

Le informazioni potranno essere richieste all'Ufficio Prenotazioni Ricoveri oppure all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

### **Modalità di accoglienza**

All'atto del ricovero il paziente viene accolto dall'addetto all'Ufficio Accettazione Ricoveri dove si raccolgono le sue generalità, si ascoltano i suoi eventuali bisogni, gli si indica il reparto di degenza e gli si rilascia l'opuscolo informativo "Guida del Paziente", con spiegazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti con utili informazioni per degenti e visitatori.



Sala attesa

## SEZIONE III

### Standard di Qualità - Impegni - Programmi

#### Livello di assistenza garantito

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie La Vialarda garantisce all'utente:

- Che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica;
- La possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti;
- La riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie;
- Il ricovero in camere di degenza di norma con un massimo di due posti letto e comunque non superiore ai tre posti letto;
- L'assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose;
- Il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- Il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento.

#### Il Ricovero

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegnà ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull'organizzazione della struttura di degenza;
2. Informazioni rilasciate da un Medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza;
3. contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

#### La Degenza

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

**Prestazioni alberghiere**

1. Pulizia delle camere una volta al giorno e su eventuali segnalazioni al Capo Sala da parte dei ricoverati.
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d'inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi, servizio TV e cassaforte.
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno.
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini.
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefono di piano (telefono in camera per pazienti solventi), servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere, sala soggiorno.

**Assistenza sanitaria**

1. Il Medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all'interessato di dare o negare il consenso informato.
2. Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente. A tale scopo sono previsti, in orari stabiliti, colloqui con i Sanitari in un locale separato e riservato.
3. I colloqui avvengono con il Medico curante o con il Responsabile dell'Unità Funzionale.
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente deve essere preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e non potrà attendere per l'accertamento radiologico o altro, di norma, per più di 15 minuti. Dopo l'accertamento dovrà essere prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell'interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante.
5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all'esterno della struttura.
6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un'assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari.
7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

**Relazioni con i familiari**

1. I Medici curanti e i Responsabili delle Unità Funzionali garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi.
2. Per casi particolari, valutati dal Medico curante, o dai Responsabili delle singole Unità Funzionali, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono chiedere, a loro discrezione, un'assistenza aggiuntiva da parte di personale autorizzato ammesso alla frequenza della struttura.

**Relazioni con il personale**

Ogni dipendente porta ben visibile il cartellino di riconoscimento con nome, iniziale del cognome e qualifica. La misura del cartellino e la scrittura è tale da facilitarne la lettura.

## Aspetti di umanizzazione

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con il Loro cognome e/o nome, rivolgendosi con il "Lei". E' fatto divieto di chiamare i degenti con altre terminologie correnti o con un numero (ad esclusione di circostanze di rispetto della Privacy).
2. Le informazioni sulle malattie vanno date all'utente ricoverato o ai familiari autorizzati in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite con apposito sipario divisorio da altri letti.
3. Le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
4. La struttura garantisce l'assistenza religiosa anche al letto del paziente. E' inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

## Le Dimissioni

La Casa di Cura La Vialarda garantisce ad ogni degente, prima della dimissione, un colloquio con il Medico Curante o Dimettente o con il Responsabile dell'Unità Funzionale per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tale fine viene sempre consegnata, per il medico di famiglia, una relazione medica (lettera di dimissione) riportante consigli e indicazioni cliniche e terapeutiche che soddisfino il principio delle "continuità assistenziale".

## Aspetti amministrativi

La Casa di Cura La Vialarda garantisce che ogni ricoverato abbia l'informazione circa le sue dimissioni con almeno 12 ore di anticipo.

## Raccolta valutazioni dell'Utente

Ai pazienti viene consegnato un questionario per raccogliere le valutazioni dell'utente, dopo il ricovero, e segnalare eventuali disservizi o proposte.



# **SEZIONE IV**

## **Tutela e Verifica**

### **STRUMENTI DI TUTELA**

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.

Ciò premesso, la Clinica La Vialarda di Biella garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

### **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento

Art 1) Presso la Clinica La Vialarda è istituito, su mandato dell'Amministratore della Società un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è costituito dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dalla Capo Servizi sanitari. La Commissione ha le seguenti funzioni:

- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità.
- Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione.
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere all'Amministrazione per la necessaria definizione. La Commissione per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Funzionali, degli uffici.
- Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5

## **Carta dei Servizi L400.01.04\_ed.07**

Policlinico di Monza S.p.A. Presidio Clinica La Vialarda

dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

**Art. 2) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.**

**Art. 3) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all'art. 1 esercitano il proprio diritto con:**

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Compilazione del modulo "Servizio Opinioni" sottoscritto dall'utente distribuito con l'opuscolo informativo
- Segnalazione telefonica a mezzo fax alla Ufficio Relazioni con il pubblico.
- Colloquio con il referente dell'URP. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.

**Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall'art. 14, comma 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.**

**Art. 5) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite o trasmesse alla Commissione Rapporti con il pubblico .**

**Art. 6) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei quattro giorni comunicherà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclami affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano alla Commissione, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.**

### **REGOLAMENTO PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO**

**Art. 1) Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.**

**Art.2) In particolare, durante la degenza, ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".**

**Art. 3) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.**

## **Carta dei Servizi L400.01.04\_ed.07**

Policlinico di Monza S.p.A. Presidio Clinica La Vialarda

Art. 4) Il paziente ha il 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.

Art. 5) In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi: le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6) Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture, ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7) Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Art. 8) Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

### **REGOLAMENTO PER I DOVERI DEL MALATO**

Art. 1) Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della sede in cui si trova.

Art. 2) L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3) Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 4) L'utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile adoperarsi per evitare affollamento intorno al letto.

Art. 5) All'utente è fatto divieto di introdurre in Clinica bevande alcoliche, alimenti non autorizzati e soprattutto farmaci di ogni genere. E' inoltre vietato portare apparecchi elettrici, quali ad esempio televisori o phon senza autorizzazione.

Art. 6) Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini sono sconsigliate le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto umano potranno essere prese in considerazione dalla Direzione Sanitaria.

## **Carta dei Servizi L400.01.04\_ed.07**

Policlinico di Monza S.p.A. Presidio Clinica La Vialarda

Art. 7) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile di Raggruppamento o da un Aiuto da lui delegato, o dal Responsabile delle unità funzionali specialistiche. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un contegno consono all'ambiente ospedaliero.

Art. 8) Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti ( rumori, luci accese, radioline con volume alto ).

Art. 9) E' doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere attività ricreative sono disponibili sale soggiorno ubicate all'interno dei reparti.

Art. 10) In struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione rappresenta un atto di rispetto nei confronti a degli altri degenti oltre che esprimere un sano personale stile di vita.

Viene inoltre così rispettata un dispositivo di legge.

Art. 11) L'organizzazione e gli orari in vigore nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Art. 12) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere del cittadino malato.

Art. 13) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria. L'acquisizione di tale informazioni rappresenta un suo preciso dovere.

### **STRUMENTI DI VERIFICA**

Il Servizio URP della Clinica La Vialarda con i componenti della Commissione URP verifica lo stato di attuazione della Carta dei Servizi e proporne aggiornamenti e modifiche.

# **SEZIONE V**

## **Contatti**

<b>Centralino</b>	<b>015 35931</b>
<b>Fax</b>	<b>015 26145</b>
<b>Indirizzo e-mail</b>	<b><a href="mailto:info@lavialarda.it">info@lavialarda.it</a></b>
<b>Centro Unico di Prenotazione</b>	<b>015 3593302</b> <b>015 3593303</b>
<b>Poliambulatorio</b>	<b>015 3593201</b>
<b>Ufficio Ricoveri S.S.N</b>	<b>015 3593316</b>
<b>Ufficio Ricoveri solventi</b>	<b>015 3593318</b>
<b>Direzione Sanitaria</b>	<b>015 3593305</b>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<b>015 3593300</b>

**Sito internet: [www.lavialarda.it](http://www.lavialarda.it)**

