

Villa Serena

**CARTA DEI
SERVIZI**



Gentili utenti,

La Casa di Cura Villa Serena è lieta di darvi il benvenuto, offrendovi la presente Carta dei Servizi: una guida pratica relativa alle nostre prestazioni sanitarie, uno strumento volto alla tutela dei diritti dei pazienti.

La nostra Clinica è da sempre impegnata in processi di rinnovamento sia strutturali sia scientifici, coerenti con le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. Presenta, inoltre, un approccio integrato che considera la persona nella sua globalità: fisica, emozionale, socioculturale e mentale.

Nell'ultimo periodo, è stata incrementata la nostra offerta sanitaria con l'attivazione di nuove unità funzionali, chiamate a rispondere alle diverse esigenze riscontrate nel territorio secondo criteri volti ad assicurare efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati.

In questi anni, siamo cresciuti e il nostro impegno è stato premiato dalla fiducia che tanti pazienti ci hanno accordato.

La nostra missione aziendale è caratterizzata, inoltre, dall'attenzione alla medicina di genere: organizziamo percorsi gratuiti di Ostetricia. Per quanto riguarda la Ginecologia, assistiamo le donne in tutte le fasi della loro vita; siamo fra le pochissime realtà regionali ad avere realizzato un programma gratuito di prevenzione dei tumori dell'apparato riproduttivo femminile.

Contemporaneamente, offriamo ai cittadini un ampio ventaglio di prestazioni specialistiche, con l'obiettivo di favorire quel processo di educazione sanitaria e di prevenzione che è alla base della medicina moderna.

La presente Carta dei Servizi vi guiderà alla scoperta della nostra Struttura, illustrandovi gli organismi interni preposti all'assistenza e alla tutela del malato, nonché il nostro impegno per garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Adele Panciera

Presidente del CdA



INDICE

6	Chi siamo
9	Il ricovero
14	Compagnie assicurative convenzionate
17	La degenza e i comfort alberghieri
23	Raggruppamento di Chirurgia
35	Raggruppamento di Medicina
40	Ambulatori, visite specialistiche e servizi diagnostici
49	Qualità
53	Sicurezza del paziente
54	Privacy, comunicazione e formazione
57	Principi fondamentali
59	Dove siamo

CHI SIAMO

Fondata nel 1961, la Casa di Cura Villa Serena è una realtà ospedaliera privata a indirizzo polispecialistico, accreditata presso il Sistema Sanitario Regionale. Grazie alla professionalità e alla competenza dei suoi medici, dello staff infermieristico e all'ausilio di moderne tecnologie, Villa Serena si colloca tra le più qualificate realtà della sanità privata in Sicilia, in grado di soddisfare tutte le necessità diagnostico-terapeutiche, oltre che in regime di ricovero, anche attraverso le attività ambulatoriali (convenzionate con il SSR, in regime privato e in regime gratuito). La Clinica dispone di 121 posti letto in regime convenzionato, di cui 13 posti con comfort alberghieri in regime privato e di un ampio e comodo parcheggio. Offre prestazioni sanitarie e chirurgiche sicure ed efficaci in spazi moderni, confortevoli e funzionali, pensati a misura dei pazienti e dei loro familiari.

In stretta collaborazione con il personale sanitario, la Direzione ha sempre adottato il principio che l'interesse della salute del paziente viene prima di ogni altra cosa.

Con circa 1000 parti all'anno e un Percorso Nascita gratuito dedicato alle mamme e ai neonati, la Clinica conferma la sua leadership come centro nascita del territorio e della Sicilia. L'accompagnamento al parto è accurato e attento alla sicurezza e alle esigenze delle future mamme e dei bambini, sia per le gravidanze fisiologiche che a rischio. Infatti, Villa Serena, oltre al Nido, dispone di un'Unità sub-intensiva di Neonatologia con 10 posti letto, che permette di assistere i neonati prematuri già dalla 34^a settimana e di occuparsi di tutti i neonati prematuri e di tutte le patologie riguardanti i nati entro il primo mese di vita, potendo accogliere anche i piccoli pazienti che necessitano di ricovero dal territorio. Inoltre, sono attivi dei programmi che mettono al centro la salute della donna a 360 gradi, che completano le altre attività di prevenzione e di trattamento delle patologie croniche e degenerative, comprese le neoplasie dell'apparato riproduttivo femminile.

Villa Serena offre una Chirurgia generale di alta qualità che è punto di riferimento regionale per la tiroide e gli interventi di colecistectomia laparoscopica e un reparto di Ortopedia che si occupa di ortopedia protesica, di traumatologia sportiva e di patologie della colonna vertebrale. Per quanto riguarda il raggruppamento medico, oltre alla Medicina interna, dotata di professionisti con riconosciuta competenza nella gestione di pazienti complessi per esempio con scompenso cardiaco, insufficienza renale o pluripatologico, vi è un reparto di Geriatria che rappresenta l'unica realtà esistente in provincia, dedicata alla gestione di patologie acute in questa delicata fase della vita, e la Pneumologia che, attivata da pochi anni, è in continua espansione ed è già riconosciuta come punto di riferimento per i pazienti con insufficienza respiratoria tale da richiedere la Ventilazione Non Invasiva. A corollario è attivo in Clinica un servizio di endoscopia per le attività in ambito gastroenterico e bronchiale. Per conoscere il nostro staff medico vai al link: <https://www.casadicuraserena.it/i-nostri-medici>.

Posti disponibili

Chirurgia generale	9
Ostetricia e Ginecologia	22
Neonatologia	10
Ortopedia	6
Urologia	8
Medicina interna	17
Geriatria	15
Pneumologia	15
Riabilitazione pneumologica	8
Day Surgery (tutte le discipline)	7
Day Hospital (tutte le discipline)	4
Attività libero professionale	13

Missione

I nostri programmi clinici e chirurgici sono basati su un approccio multidisciplinare e sono orientati a offrire le scelte terapeutiche più appropriate. Lavoriamo nell'ottica di un continuo miglioramento, che garantisca la sicurezza e l'efficacia delle cure in un contesto confortevole e rispettoso delle esigenze dei pazienti. La nostra offerta sanitaria è diversificata e qualificata con prestazioni e servizi accessibili sia in convenzione che in regime privatistico. Abbiamo l'obiettivo e contribuiamo col nostro impegno a ridurre la mobilità sanitaria verso altre regioni italiane e all'estero.

Visione

L'umanizzazione e il rispetto della dignità della persona sono al centro del nostro progetto di cura e di assistenza. Operiamo nel rispetto delle normative e degli accreditamenti previsti dal SSN. Investiamo in sicurezza, qualità, formazione e controllo dei risultati. Efficacia ed efficienza per noi significano la capacità di raggiungere i nostri obiettivi, armonizzando il lavoro del personale e adeguando le prestazioni alle necessità dei pazienti.

Valori

- Approccio multidisciplinare
- Rispetto del paziente senza distinzione di età, genere e condizione, etnia, provenienza geografica e religione
- Continuità delle cure
- Miglioramento continuo dei livelli di cura e di assistenza
- Attenzione all'innovazione
- Facilità di accesso alle cure, anche per i pazienti stranieri
- Umanizzazione delle cure

IL RICOVERO

Formule di ricovero

La Casa di Cura Villa Serena

offre diverse possibilità di ricovero

In regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale senza alcuna spesa aggiuntiva

In regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, con l'uso di una stanza privata dietro pagamento della differenza alberghiera (differenza di classe)

In regime privato con pagamento diretto di tutte le prestazioni sanitarie e alberghiere

In regime privato con pagamento da parte di assicurazioni convenzionate con la Casa di Cura in forma diretta o indiretta

Informazioni su dettagli, moduli e tariffari sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione.



IL RICOVERO

Regime ordinario

È la formula di ricovero più diffusa ed è dedicata alla cura delle patologie acute, anche associate a patologie croniche chirurgiche e non chirurgiche, con un percorso diagnostico-terapeutico che prevede più di due giornate di degenza.

Day Surgery

Riservato alla cura delle patologie che necessitano di un intervento chirurgico con degenza inferiore ad una giornata, ma per il quale è anche previsto il pernottamento per una sola notte (One Day Surgery).

Day Hospital

Riservato alla cura delle patologie non chirurgiche che richiedono un percorso terapeutico che non superi le 12 ore.

Day Service

Riservato a prestazioni ambulatoriali mediche e chirurgiche complesse.



CUP (Centro Unico di Prenotazione)

Dal lunedì al venerdì 7.30/19.30 **sabato** 7.30/13.30

Gestisce le prenotazioni per:

- prestazioni in regime di convenzione
- prestazioni in regime privato
- prestazioni in convenzione con enti e compagnie assicurative

Il CUP è aperto L'Ufficio è aperto

dal lunedì al venerdì

dalle ore 7.30 alle 19.30.

Sabato dalle ore 7.30 alle 13.30.

Per prenotare una visita o un esame diagnostico ci si può recare in struttura

o telefonare ai numeri **091 6985751 / 752**

mandare un messaggio whatsapp

al numero **345 7730443**

o inviare una mail a

prenotazioni@casadicuraserena.it

Procedure di ricovero

Documentazione necessaria

- richiesta di ricovero (ricetta di colore rosso), redatta dal proprio medico di medicina generale
- allegato E (scheda informativa di accesso ospedaliero), nella quale il medico curante indica le principali patologie del paziente e i pregressi eventuali interventi chirurgici
- documento d'identità
- tessera sanitaria

In caso di pazienti minori è necessaria la presenza di uno o di entrambi i genitori (esercenti la potestà genitoriale) o, se assenti, del tutore legale.

Ufficio accettazione

È aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 13.30.

Per il ricovero si può mandare una mail ad

accettazione@casadicuraserena.it

o telefonare allo **091 6985777** dalle ore 11.30 alle 13.30.

L'Ufficio gestirà le richieste pervenute e, in base alle liste d'attesa, indicherà all'utente la data nella quale verrà effettuato il ricovero o il pre-ricovero. La data del ricovero può essere modificata nel caso in cui siano intervenute urgenze.

Accoglienza sanitaria

Al momento dell'accesso in reparto, il paziente sarà ricevuto dal personale infermieristico che, dopo le procedure di identificazione, l'applicazione del braccialetto e la valutazione dei bisogni, lo accompagnerà nella stanza di degenza assegnata.



IL RICOVERO

È importante indicare il nome e il recapito telefonico di una persona di riferimento; mettere a disposizione dei medici ogni documentazione possibile; segnalare agli operatori eventuali allergie a farmaci o materiali. L'accettazione sanitaria viene effettuata dal medico di reparto che redige la “Scheda di accettazione sanitaria”.

Il pre-ricovero

Riguarda i reparti del Raggruppamento di Chirurgia. Le caposala dei diversi reparti comunicheranno la data stabilita al paziente, che dovrà recarsi in Reparto per le indagini diagnostiche propedeutiche al ricovero (esami di sangue, radiografie, ECG, valutazione anestesiológica etc.).



Compagnie assicurative convenzionate

Per prestazioni in regime di degenza o ambulatoriali,
la clinica è convenzionata con le seguenti
compagnie assicurative

Fondo/ente	Categoria	Compagnia assicurativa
Afac	Aziende varie Trasporto aereo	Allianz
FASIDIR FASDIP	Aziende varie Fondo assistenza dirigenti RAI Dirigenti Pirelli	Aon/Onenet
	Aziende varie	Argos Assistance
	Aziende varie	AXA Caring
CNPADC	Aziende varie Dottori commercialisti	Blue Assistance
CASAGIT	Giornalisti	Casagit
Cassa nazionale del notariato ASI	Notai Onorevoli Camera dei deputati	Caspie
Fondo salute	Aziende varie	Cesare Pozzo
ENASARCO	Aziende varie Agenti rappresentanti commercio	Generali
ENAV	Personale trasporto aereo	
ASDEP	Dipendenti INPS-INAIL INDAP-ACI	
INAT	Ist. naz. assistenza trasporti	
FASIF	Dipendenti Gruppo FIAT	
FISDAF	Fondo Sanitario Dirigenti FIAT	
ASEM	Dipendenti ENEL	
ASSIDAI	Dirigenti	
Mapfre	Aziende varie	Mapfre assistance

Fondo/ente	Categoria	Compagnia assicurativa
MY ASSISTANCE	Aziende varie	My Assistance
Poste Protezione	Assicurazione volontaria	Poste Welfare
RBM salute	Aziende varie	Previmedical
Inarcassa	Ingegneri e architetti	
NPAV	Veterinari	
Ferrovie dello Stato	Dipendenti Trenitalia	
UNI.CA	Dipendenti Unicredit	
Fondo Sanitario Gruppo Intesa	Dipendenti Banca Intesa	
CASPOP	Dipendenti Banca Popolare	
PMI salute	PMI Metalmeccaniche	
EMPAM	Medici - odontoiatri	Unisalute
Cassa forense	Avvocati	
Cassa geometri	Geometri	
Salute sempre	Dipendenti grafica editoriale	
FASDA	Servizi ambientali	
FASIE	Dipendenti energia	
FASIV	Dipendenti vigilanza privata	
BNL	Dipendenti BNL	
SAN.ARTI	Artigianato	
INFN	Istituto nazionale fisica nucleare	
ENPAP	Psicologi	
C.N.P.R.	Ragionieri e periti commerciali	

per informazioni: assicurazioni@casadicuraserena.it



LA DEGENZA E I COMFORT ALBERGHIERI

Le stanze di Degenza ordinaria sono organizzate con due posti letto e sono dotate di bagno, climatizzazione, apparecchio telefonico per la ricezione di chiamate interne ed esterne e servizio pasti. Pagando la differenza alberghiera, è possibile richiedere una camera per uso privato con cambio biancheria, dotata di televisore, frigo e servizio pasti. Le tariffe sono consultabili presso l'Ufficio Accettazione.

La fornitura dei pasti

Gli orari sono:

COLAZIONE ore 8-8.30

PRANZO ore 12-12.30

CENA ora 18.30-19

I pasti vengono preparati nella cucina interna, nel pieno rispetto delle normative vigenti, e sono somministrati dal personale della struttura. I menu sono specifici per le diverse patologie. Tutta l'organizzazione è sottoposta a verifiche periodiche dei responsabili interno ed esterno HACCP (sistema di procedure finalizzate a garantire la salubrità degli alimenti)

Il bar

È aperto tutti i giorni dalle ore 7 tranne la domenica. Per informazioni sui menu e sulla consegna nelle stanze chiamare 091 7852035.

Cosa portare con sé

L'abbigliamento deve essere essenziale: camicia da notte o pigiama, pantofole e vestaglia, cambi di biancheria intima, asciugamani e il necessario per l'igiene personale. Il corredo letto è fornito dalla struttura. La Direzione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento di oggetti di valore e somme di denaro.

La persona di riferimento (Caregiver)

È chi, a livello familiare o professionale, occupa un ruolo informale di cura e di supporto del malato e si impegna nella sua gestione. Durante il ricovero il paziente e il familiare, o la persona di riferimento sono informati sul percorso diagnostico-terapeutico e sull'evoluzione del quadro clinico. I colloqui si svolgono durante orari stabiliti in Reparto.

Consulenze specialistiche

Villa Serena assicura ai degenti le consulenze specialistiche necessarie, garantite sia dai medici della Clinica, sia da medici consulenti esterni.

Orari di visita

REPARTI: dalle ore 12.30 alle 14 e dalle 18 alle 20

NEONATOLOGIA dalle ore 12.30 alle 13.30

e dalle ore 17.30 alle 18.30

Non è consentito accedere ai reparti in altri orari.

Dietro preventiva autorizzazione del Direttore sanitario o, in sua assenza, del medico di guardia, dalle 20 alle 8 è permessa la presenza di un caregiver accanto al paziente ricoverato. Per evitare il sovraffollamento sono ammesse nelle camere non più di 2 persone per volta. I minori di 12 anni non possono entrare.

Regole di comportamento

- Si raccomanda di rispettare la quiete e il riposo degli altri degenti
- è opportuno moderare il tono della voce
- è richiesto ai pazienti di non allontanarsi dal reparto senza aver avvisato il personale infermieristico
- quando si esce dalla stanza si deve indossare la vestaglia o la giacca da camera
- durante il ricovero il paziente non può oltrepassare il cancello della Clinica
- è severamente vietato fumare

La dimissione

La relazione, contenente la diagnosi, l'iter diagnostico-terapeutico, le eventuali procedure chirurgiche e i follow up successivi, verrà consegnata al paziente al momento della dimissione.

Cartella clinica

Rivolgersi allo Sportello unico per la richiesta e la consegna della cartella clinica (servizio a pagamento).

L'Ufficio è aperto **dal lunedì al venerdì**

dalle ore 7.30 alle 19.30.

Sabato dalle ore 7.30 alle 13.30.

Per la consegna del documento a persona diversa dal richiedente serve la delega del paziente.

I pazienti stranieri

Devono presentare il documento d'identità o il passaporto in corso di validità.

I pazienti UE, temporaneamente residenti in Italia, devono munirsi di richiesta rilasciata dall'ASP di competenza che riporta il codice ENI (Europeo Non Iscritto).

I pazienti extracomunitari, temporaneamente presenti in Italia, devono esibire un modello rilasciato dall'ASP con codice STP (Straniero Temporaneamente Presente). Se non ne sono in possesso, per esempio in caso di ricovero da PS, la Casa di Cura, provvederà a richiederlo all'ASP.

Per i pazienti stranieri con difficoltà di comunicazione, è presente in struttura un mediatore culturale, che si avvale della collaborazione del Servizio di mediazione culturale dell'ASP di Palermo.



URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Ore 8.30-14.30

È il servizio istituito per comunicare con i pazienti. Gli utenti possono anche formulare elogi, proposte, suggerimenti e/o reclami per incrementare la partecipazione e il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Per presentare un elogio, un reclamo, un'osservazione o un suggerimento è possibile contattare il personale dell'URP, oppure compilare l'apposito modulo richiedendolo in reparto o scaricandolo dal link

<https://www.casadicuraserena.it/villa-serena/urp/>

Il modulo, assieme all'eventuale documentazione da allegare, può essere inserito nelle cassette apposite presenti in ogni piano o inviato all'URP secondo una delle seguenti modalità:

- consegna diretta presso l'Ufficio URP
- per e-mail all'indirizzo urp@casadicuraserena.it
- per posta all'indirizzo: Casa di Cura Villa Serena, Viale Regione Siciliana Nord Ovest 1470, 90135 Palermo.





RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA

Responsabile prof. Giuseppe Catalano

Per conoscere il nostro staff medico vai al link:

<https://www.casadicuraserena.it/i-nostri-medici>.

UNITÀ FUNZIONALE DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

L'Ostetricia e il Percorso Nascita

Con circa 1000 parti all'anno, la Casa di Cura Villa Serena è un punto di riferimento per il territorio della Sicilia occidentale. La professionalità dell'équipe medica, la competenza, la dedizione delle ostetriche e degli infermieri pediatrici e la stretta collaborazione fra i reparti ha permesso il miglioramento continuo delle prestazioni offerte alle mamme e ai loro bambini. Il Percorso Nascita di Villa Serena è, infatti, estremamente complesso e attento alla sicurezza e alle esigenze delle future mamme e dei neonati. **La prestazione è gratuita ed è interamente organizzata dall'Azienda.**

Il parto è in convenzione col Servizio Sanitario Nazionale con la possibilità per le future mamme di usufruire dell'ospitalità alberghiera in regime privato. È prevista anche la possibilità di partorire in regime interamente privato o assicurativo, essendo la Clinica convenzionata con la quasi totalità delle compagnie assicurative.

Inoltre, per venire incontro alle esigenze delle future mamme, Villa Serena ha organizzato dei pacchetti nascita, che offrono prestazioni modulate secondo le diverse esigenze in regime privato o in convenzione con le principali compagnie assicurative. Per maggiori informazioni consultare il link:

<https://www.casadicuraserena.it/punto-nascita>

o rivolgersi al CUP.

Le pazienti gravide sono seguite in un ambulatorio gratuito, curato da professionisti dedicati, che coordinano anche l'ambulatorio per le gravidanze a rischio avvalendosi, nei casi in cui è necessario, della collaborazione di consulenti specialisti in varie discipline come per le pazienti diabetiche o affette da patologie tiroidee o cardiache e nei casi riguardanti problematiche fetali. L'ambulatorio gestisce tutte le pazienti

RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA

fino alla 38^a settimana. Dopo questa data e fino all'espletamento del parto, inizia un monitoraggio con l'ausilio di altre figure dell'Unità funzionale di Ostetricia e Ginecologia della Clinica. A complemento del Percorso nascita gratuito organizzato da Villa Serena, l'Ambulatorio di Diagnosi prenatale si occupa del benessere e della salute del nascituro con l'ausilio di aggiornati strumenti diagnostici in grado di effettuare valutazioni dettagliate della salute fetale. Il Servizio accompagna tutto l'iter della gravidanza in stretta collaborazione con l'Ambulatorio di Ostetricia. Viene eseguito lo screening per le malattie cromosomiche e per alcune genetiche inoltre, nei casi indicati, si effettua il test del DNA fetale su sangue materno (NIPT). Questi due ultimi esami sono gli unici a pagamento. In caso di positività di questi due esami è possibile effettuare una diagnostica più invasiva come la villocentesi e l'amniocentesi con un rimborso spese.

Il Reparto offre le seguenti prestazioni:

- Monitoraggio biofisico della gravidanza
- Diagnosi prenatale
- Corso di accompagnamento alla nascita e di preparazione al parto
- Corso di Baby Care neonatale
- Cardiotocografia
- Assistenza al parto
- Partoanalgesia

Quando indicato, viene garantito anche un Servizio di Psicoprofilassi ostetrica (sostegno psicologico alle donne durante il travaglio e il parto) con particolare attenzione alle pazienti minorenni o affette da disagi psichici. Anche le pazienti che non sono seguite in ambulatorio possono partorire in Clinica prendendo contatti preferibilmente non oltre la 36^a settimana. È in fase di attivazione un Ambulatorio per la gravidanza fisiologica gestita dalle ostetriche.

PARTONALGESIA

In Casa di Cura Villa Serena la partoanalgesia epidurale viene garantita a tutte le donne in gravidanza che ne facciano richiesta, ove siano soddisfatti i criteri clinici di applicabilità. Le donne in stato di gravidanza, che lo desiderino,





verranno prevalutate, a partire dalla 34^a settimana di gestazione, dal medico anestesista presso l'Ambulatorio della partoanalgesia, dove verranno visionati gli esami di laboratorio, con particolare attenzione ai test di coagulazione, l'ECG e verrà raccolta l'anamnesi clinico-farmacologica.

Il cordone ombelicale

A Villa Serena, al momento del parto, è possibile prelevare il sangue del cordone ombelicale del neonato, che contiene preziose risorse potenzialmente utili per la cura di molte patologie. Una volta prelevato, il materiale può essere donato gratuitamente ai fini solidaristici presso la banca della Regione Siciliana, o conservato in forma dedicata presso la banca accreditata a tale scopo fuori dal territorio nazionale, seguendo una procedura privata.

La Neonatologia ♥

È aperta al territorio. Il reparto può accogliere i neonati fino a 28 giorni dalla nascita, riferiti alla Clinica dai pronto soccorso ospedalieri e dai pediatri di libera scelta e privati. L'U.F. di Neonatologia dispone di un'area di patologia neonatale dedicata, dove vengono cu-



RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA

rati con eccellenti risultati i piccoli pazienti affetti da problematiche respiratorie, gastrointestinali. La Neonatologia di Villa Serena è una realtà consolidata, sicura ed efficiente con 10 posti letto di terapia semintensiva intermedia neonatale e offre un servizio assistenziale, equiparato a quello ospedaliero con la presenza h24 di un medico neonatologo e di un anestesista. I neonatologi del reparto assistono i neonati fino al compimento del primo mese di vita, compresi i prematuri, al parto e subito dopo, qualora presentino particolari patologie da trattare. Per eventuali problematiche cardiologiche, la Casa di cura si avvale della consulenza dei medici della Scuola di Pediatria dell'Università di Palermo. L'Unità funzionale fa parte della rete formativa della Scuola di specializzazione in Pediatria. La Clinica è sede di Centro Nascita regionale con oltre 100 parti al mese.

Il nido ♥

Alla nascita, il neonato sano viene ricoverato al Nido e consegnato dopo osservazione medico-infermieristica alla madre che viene assistita, in particolare, per l'allattamento al seno e la *care* neonatale.

♥ *Afferenti al Raggruppamento di Medicina*

Ginecologia

La Clinica è tra le pochissime realtà del territorio ad avere realizzato un programma gratuito di prevenzione dei tumori dell'apparato riproduttivo femminile. Con questo obiettivo è stato attivato un ambulatorio di Ginecologia per le visite gratuite. Le pazienti sono sottoposte a visita, se indicato, eseguono Pap test, ricerca del papillomavirus e/o altri esami. Le prestazioni di laboratorio non sono gratuite. All'interno di questo ambulatorio, è possibile prenotare la visita per le

pazienti con familiarità per i tumori dell'ovaio, anche se del tutto asintomatiche. Il rischio di ammalarsi di tumore all'ovaio, infatti, aumenta di almeno 3 volte quando nella stessa famiglia (materna o paterna) ci sono parenti di primo grado (mamma, sorella o figlia) che se ne sono ammalate. Villa Serena ha attivato anche dei programmi per la diagnosi precoce e il trattamento delle neoplasie rare dell'apparato genitale esterno. Anche nel caso di alterazioni vulvari, le pazienti possono richiedere una consulenza gratuita.

PRESTAZIONI CHIRURGICHE

- Chirurgia ginecologica
- Chirurgia uroginecologica
- Chirurgia oncologia

Grazie alla multidisciplinarietà delle prestazioni e all'esperienza dell'équipe medico-chirurgica e del personale infermieristico, ogni anno vengono effettuati circa 650 interventi. Quando possibile, anche per le patologie ginecologiche che richiedono prestazioni chirurgiche, viene utilizzata la tecnica laparoscopica mininvasiva, che permette interventi su organi situati all'interno dell'addome e della pelvi (parte bassa della pancia) con piccole incisioni. Questa scelta consente tempi più rapidi di recupero post-operatorio e un miglior risultato estetico. Solitamente, infatti, la paziente viene dimessa a 48 ore dall'intervento.



Unità Funzionale di Chirurgia generale

Da sempre presidio importante sul territorio per la Chirurgia generale, negli ultimi anni, il Reparto è diventato Centro di riferimento regionale per la chirurgia della tiroide riconosciuto dalla Società Italiana Unitaria di EndocrinoChirurgia (SIUEC). Il numero degli interventi per gozzo, neoplasie e lesioni focali non neoplastiche ha fatto registrare ottimi indicatori di esiti come documentato dal Programma Nazionale Esiti (PNE) del Ministero della Salute che, in riferimento al Sistema endocrino e metabolico, valuta in maniera estremamente positiva la gestione dei tumori della tiroide, per i quali la struttura presenta significativi volumi di interventi.



RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA

CHIRURGIA DELLA TIROIDE E DELLE PARATIROIDI

Con trattamento tradizionale e video-assistito con Monitoraggio Intraoperatorio continuo dei nervi laringei IONM (Medtronic e Inomed). Annualmente sono eseguiti oltre 200 interventi, dei quali circa il 20% per neoplasie.

CHIRURGIA ADDOMINALE

Quando possibile, i trattamenti chirurgici sono effettuati per via mininvasiva laparoscopica. Questa scelta consente tempi più rapidi di recupero post-operatorio e un miglior risultato estetico.

- Colecistectomia, con oltre 140 interventi all'anno, Villa Serena si attesta tra i centri di eccellenza per la chirurgia video laparoscopica delle vie biliari.
- Chirurgia video laparoscopica del colon-retto per neoplasia o per complicanze da malattia diverticolare
- Chirurgia delle metastasi epatiche da neoplasie colo-rettali
- Chirurgia video laparoscopica del surrene
- Chirurgia video laparoscopica dell'ernia iatale e della malattia da reflusso gastro-esofageo
- Chirurgia video laparoscopica della milza
- Trattamento del varicocele



RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA

CHIRURGIA DELLA PARETE ADDOMINALE

- Chirurgia delle ernie
- Trattamento chirurgico dei laparoceli giganti e recidivi
- Addominoplastica riduttiva per addome pendulo associato a ernie addominali con inserimento di materiale protesico
- Trattamento complicanze delle colostomie

COLOPROCTOLOGIA

- Legatura transanale dei vasi emorroidali e intervento di Longo per il trattamento delle emorroidi

CHIRURGIA PLASTICA ED ESTETICA

All'interno dell'U.F. di Chirurgia generale, Villa Serena offre attività di Chirurgia plastica ed estetica in regime privato o convenzionato con le principali compagnie assicurative

- Chirurgia estetica del seno
- Lifting e chirurgia estetica del viso
- Liposcultura VASER ad alta definizione
- Addominoplastica e liposuzione

Chirurgia del rimodellamento corporeo

- Chirurgia dei genitali femminili
- Chirurgia di riassegnazione del sesso



Unità Funzionale di Ortopedia

- Chirurgia dell'anca per via mininvasiva anteriore bikini incision
- Chirurgia protesica del ginocchio
- Chirurgia protesica della spalla
- Chirurgia della mano (fra le principali patologie trattate: tunnel carpale, dito a scatto)
- Chirurgia del piede (fra le principali patologie trattate: alluce valgo, alluce rigido)
- Chirurgia della colonna vertebrale
- Chirurgia mininvasiva della colonna vertebrale
- Traumatologia sportiva

Per il post intervento è stato attivato un servizio di fisioterapia in collaborazione con una realtà altamente specializzata del territorio.

Unità Funzionale di Urologia

Diagnosi e cura delle patologie urologiche:

Oncologiche

- Trattamento del tumore del testicolo e del pene

Non oncologiche

- Trattamento della iperplasia prostatica benigna
- Adenomectomia trans-vescicale + TURP
- Trattamento delle patologie benigne dei genitali esterni: idrocelectomia, varicocelectomia, circoncisione
- Trattamento e cura dell'incontinenza urinaria

Servizio di Anestesia

Si occupa della gestione anestesiológica di tutti i pazienti candidati a intervento chirurgico stabilendo, in sede di valutazione anestesiológica preoperatoria, i provvedimenti necessari, pianificando il tipo di anestesia più indicata per ciascun paziente in relazione al tipo d'intervento. Il Servizio programma le strategie mediche e assistenziali opportune durante e dopo l'anestesia, come il trattamento e la gestione del dolore post operatorio. L'attività anestesiológica operatoria si caratterizza per l'offerta di tecniche all'avanguardia e per la particolare attenzione in tema di sicurezza e appropriatezza delle prestazioni. Gli anestesisti del Servizio garantiscono elevati standard di competenza nelle tecniche di anestesia generale e in quelle loco-regionali, come l'analgésia ostetrica.



RAGGRUPPAMENTO DI MEDICINA

Responsabile dott. Gaetano Monte

Per conoscere il nostro staff medico vai al link:

<https://www.casadicuraserena.it/i-nostri-medici>.

Unità Funzionale di Medicina

È dedicata ai pazienti “complessi” - anche over 65 - affetti da più malattie. Oggi è più corretto parlare di comorbidità: ossia di un insieme di patologie che minano lo stato di salute complessivo del paziente, per il quale vanno individuati i percorsi più idonei, le priorità di cura e i trattamenti clinici più appropriati. Grazie alle competenze professionali dei medici internisti del Raggruppamento di Medicina della Clinica Villa Serena, le pluripatologie vengono approcciate sia dal punto di vista diagnostico che da quello terapeutico. Le principali patologie trattate sono:

- **Sindrome metabolica:** diabete mellito di I e II tipo e sue complicanze, ipertensione arteriosa, dislipidemia, obesità
- **Malattie dell'apparato digerente** con servizio di endoscopia
- **Epatologia** con valutazione delle patologie a varia etiologia
- **Cirrosi epatiche** in fase ascitica con esecuzione di paracentesi evacuativa con esame citologico
- **Malattie del sistema endocrino** (studio della tiroide con ago-aspirato ed ecografia tiroidea per valutazione citologica ed esami di laboratorio per la diagnosi delle patologie autoimmuni e tumorali)
- **Malattie del sangue e degli organi ematopoietici**
- **Insufficienza renale** acuta e cronica
- **Ictus ischemici** (minor stroke)
- **Malattie dell'apparato muscolo-scheletrico** e del tessuto connettivo e reumatologiche



Unità Funzionale di Geriatria

Accoglie i pazienti su indicazione del medico di famiglia o provenienti da altre strutture. Nell'ambito delle case di cura accreditate, Villa Serena è fra le poche ad offrire questo servizio, che prevede la gestione di tutte le patologie di interesse internistico dell'età geriatrica e della demenza senile con valutazione e trattamento dei disturbi del comportamento

Unità Funzionale di Pneumologia

Dal 2022 è in funzione un'Unità assistenziale prevalentemente dedicata alle insufficienze respiratorie severe da broncopatia cronica ostruttiva, da fibrosi polmonare, alcune delle quali sono correlate alla compromissione secondaria alla infezione da Covid. Nel Reparto sono eseguiti toracentesi, valutazione funzionale completa compresa spirometria semplice e con TDR (Test di reversibilità bronchiale), test di diffusione alveolo-capillare (DLCO) e pletismografia. Se necessario, in reparto, i pazienti vengono trattati con HFNC/NIV. È possibile infine eseguire la poligrafia per lo studio delle apnee e/o nella sindrome da obesità ipoventilazione.

Unità Funzionale di Riabilitazione respiratoria

Accoglie i pazienti che necessitano di un approccio multidisciplinare finalizzato al recupero della disabilità dovuta a:

- Ricovero prolungato
- Insufficienza respiratoria da patologie acute, subacute, croniche
- Sindrome respiratoria associata a patologie cardiache

RAGGRUPPAMENTO DI MEDICINA

- Deficit respiratorio da interventi chirurgici polmonari: resezioni, trapianti
- Sindrome respiratoria da Long Covid

Analisi chimico-cliniche

In convenzione col SSR

Presso il laboratorio si eseguono indagini nell'ambito della biochimica clinica, dell'ematologia e della microbiologia. Per i prelievi basta recarsi in Clinica dal lunedì al venerdì dalle ore 730 alle 13 senza appuntamento ed effettuare l'accettazione presso lo sportello Ticket.

- Chimica clinica
- Ematologia

Endoscopia digestiva

È destinato ai pazienti ricoverati e, su prenotazione, ai pazienti ambulatoriali. Gli esami effettuabili sono: l'esofago-gastroduodenoscopia (EGDS), la colonscopia diagnostica e terapeutica la legatura delle varici esofagee e il posizionamento di gastrostomia percutanea (PEG). Tutte le procedure sono eseguite in sedo-analgesia.

Broncoscopia

Per le problematiche pneumologiche, è possibile eseguire la broncoscopia con eventuale biopsia e lavaggio bronco alveolare (BAL) per esame culturale e citologico. Tutte le procedure sono eseguite in sedo-analgesia.

Attività ambulatoriale

Visite

Ostetricia e Ginecologia	2.379
Cardiologia	718
Pneumologia	120
Diagnosi prenatale	269
Senologia	509

Esami

ECG	1.830
Esami di laboratorio	36.864
Esami di radiologia	10.689

Altro

Urologia, Ortopedia, Endoscopia,	350
Ecografia pediatrica, Endocrinologia	409
Allergologia	2

Dati aggiornanti al 31 dicembre 2024

AMBULATORI, VISITE SPECIALISTICHE E SERVIZI DIAGNOSTICI

Per conoscere il nostro staff medico vai al link:
<https://www.casadicuraserena.it/i-nostri-medici>.

È possibile accedere alle prestazioni ambulatoriali e specialistiche in regime privato e/o convenzionato (contrassegnate con asterisco*) con le principali compagnie assicurative (vedi pagg.12 e 13) e, quando previsto, in regime convenzionato con l'impegnativa del medico curante pagando soltanto il ticket o usufruendo delle esenzioni nei casi previsti dal Servizio Sanitario Regionale.

Per informazioni e prenotazioni rivolgersi al CUP.

Allergologia*

L'Ambulatorio si occupa della diagnosi e della cura delle principali patologie allergiche, avvalendosi delle metodiche previste dalle linee guida internazionali. Gestisce con la terapia più idonea i pazienti allergici che devono essere sottoposti a intervento chirurgico.

- Visita allergologica
- Prick test per alimenti
- Prick test per inalanti

Valutazione delle dermatosi cutanee di natura allergologica e delle reazioni avverse ai farmaci, anche su pazienti che devono essere sottoposti a intervento chirurgico.



Cardiologia*

Il servizio prevede

- Visita cardiologica
- ECG in convenzione con il SSR
- Holter pressorio
- Holter cardiaco
- Ecocardiogramma
- ecodoppler vascolare

Dermatologia*

- Visita ambulatoriale generale
- Crioterapia
- Controllo e mappa dei nei
- Biopsia incisionale
- Esame micologico
- Curettage

Endocrinologia e Diabetologia*

Si occupa di diabetologia, malattie della tiroide, obesità e di tutte le patologie endocrine. Per le gravidanze a rischio lavora in stretto contatto con l'Ostetricia.

Fisiopatologia respiratoria*

L'Ambulatorio si occupa della diagnosi e della terapia delle insufficienze respiratorie acute e croniche. Offre inoltre una valutazione della funzionalità respiratoria nei pazienti, che hanno contratto patologie virali da Corona-virus o altri virus influenzali, e le terapie più appropriate per le insufficienze respiratorie e gli altri sintomi correlati alla sindrome da Long Covid o da Long Flu.

È attivo il servizio di Broncoscopia che si occupa della diagnosi delle patologie infettive e neoplastiche con la possibilità di eseguire il Lavaggio broncoalveolare (BAL) per l'esame culturale nel sospetto di patologie infettive o citologico nel sospetto di patologie neoplastiche.

Geriatria*

Si occupa della gestione di tutte le patologie di interesse internistico dell'età geriatrica.

Ginecologia

Ambulatorio gratuito:

L'Ambulatorio si prende cura delle patologie femminili in tutte le fasce d'età: dalla pubertà al periodo fertile, dalla menopausa alla post-menopausa.

- Visita ginecologica
- Ecografia ginecologica
- Pap test
- Rimozione polipi del canale cervicale

Villa Serena è tra le pochissime realtà del territorio ad avere organizzato un programma gratuito per la prevenzione dei tumori dell'apparato riproduttivo femminile. Con questo obiettivo è stato attivato un ambulatorio di Gine-

cologia per le visite gratuite. Ove sussistano le indicazioni richieste, le pazienti sono sottoposte a visita e, se indicato, eseguono il Pap test, la ricerca del papillomavirus e/o altri esami. Le prestazioni di laboratorio e gli esami strumentali non sono gratuiti. All'interno dell'ambulatorio è possibile prenotare la visita per le pazienti con rischio o familiarità per i tumori dell'apparato riproduttivo femminile e, in particolare, per i tumori dell'ovaio. Anche se del tutto asintomatici. Il rischio di ammalarsi di tumore all'ovaio, infatti, aumenta di almeno 3 volte quando nella stessa famiglia ci sono parenti di primo grado che se ne sono ammalate.

È stato anche attivato un programma per la diagnosi precoce e il trattamento delle neoplasie dell'apparato genitale esterno. Anche in caso di alterazioni vulvari, le pazienti possono richiedere una consulenza gratuita.

Interruzione volontaria di gravidanza

farmacologica e chirurgica

A completamento delle attività della Casa di cura dedicate alla maternità responsabile e alla salute della donna, in clinica è possibile praticare l'interruzione volontaria di gravidanza (IVG) in convenzione con il SSR e nel pieno rispetto della legge 194/78. L'ambulatorio prevede un servizio psicologico per supportare la donna ad effettuare una scelta consapevole e, in seguito, offre la consulenza per la contraccezione.

Per informazioni rivolgersi al CUP.

Medicina*

- Visita internistica
- Ecografia addominale
- Ecografia tiroidea

Nutrizione*

Fornisce consulenze nutrizionali specifiche per sovrappeso/obesità, gravidanza, infanzia e adolescenza, allergie, celiachia, diabete, dislipidemie, gotta, intolleranze alimentari, malnutrizione, malattie renali e dialisi, malattie gastrointestinali.

Ortopedia*

- Visita
- Follow-up post-operatorio
- Sedute per infiltrazione

Ostetricia

La Casa di Cura Villa Serena offre gratuitamente alle sue pazienti gravide un percorso nascita complesso e attento alla sicurezza e alle esigenze delle future mamme e dei neonati. La prestazione è gratuita ed è interamente organizzata dall'Azienda. Anche il parto è gratuito, ma in convenzione col Servizio Sanitario Regionale. L'ambulatorio si occupa anche delle gravidanze a rischio avvalendosi di tutte le consulenze necessarie. La Clinica ha organizzato dei pacchetti nascita, che offrono prestazioni modulate secondo le diverse esigenze in regime privato o in convenzione con le principali compagnie assicurative. Per maggiori informazioni consultare il link: <https://www.casadicuraserena.it/punto-nascita> o rivolgersi al CUP.

Prevalutazione anestesiologicala partoanalgesia

Le donne in stato di gravidanza, che lo desiderino, verranno prevalutate a partire dalla 34^a settimana di gesta-

zione presso l'Ambulatorio. Verranno visionati gli esami di laboratorio, con particolare attenzione ai test di coagulazione, l'ECG e verrà raccolta l'anamnesi clinico-farmacologica. Gli appuntamenti sono organizzati dall'Ambulatorio di ostetricia, che fornirà un questionario informativo anestesilogico, da compilare e riportare firmato in sede di visita anestesilogica.

Diagnosi prenatale*

A complemento del Percorso nascita gratuito organizzato dalla Casa di cura, l'Ambulatorio si occupa del benessere e della salute del nascituro con l'ausilio di aggiornati strumenti diagnostici in grado di effettuare valutazioni dettagliate della salute fetale. Il Servizio accompagna tutto il percorso della gravidanza in stretta collaborazione con l'Ambulatorio di Ostetricia.

- Amniocentesi cariotipo semplice
- Amniocentesi con HCG Array
- Consulenza genetica
- Consulenza genetica preinvasiva
- Ecocardio + morfologica (anche in gravidanza gemellare)
- Ecocardiografia fetale (anche in gravidanza gemellare)
- Ecografia datazione (I trimestre)
- Ecografia 3D/4D
- Ecografia III trimestre accrescimento (anche in gravidanza gemellare)
- Esame di screening delle aneuploide Cell Free DNA
- Esame morfologico II trimestre (anche in gravidanza gemellare)
- Neurosonologia fetale
- Prelievo per esame NIPT
- Prelievo ematico per test combinato
- Ecografia per test combinato (anche in gravidanza gemellare)

Corso pre-parto*

Si articola in 7 incontri e abbraccia tutte le problematiche legate al percorso della gravidanza. Per informazioni contattare la dott.ssa Francesca Messina tramite la mail ostetriche@casadicuraserena.it o chiamando il numero di telefono **091 6985316**

Corso di Baby Care neonatale*

Offre ai futuri genitori la possibilità di prepararsi al meglio alla nascita del loro bambino, il corso è curato dal dottor Giovanni Muscolino, Responsabile dell'U.F. di Neonatologia, e tenuto dal team di infermiere pediatriche e di puericultrici. Si articola in cinque incontri che prevedono da 5 a un massimo di 10 partecipanti. Per prenotazioni neonatologia@casadicuraserena.it

Psicologia*

L'ambulatorio è destinato ai pazienti adulti, che intendono intraprendere un percorso di psicoterapia, con particolare attenzione alle donne durante il puerperio e il post parto.

Senologia*

Visita ed ecografia mammaria.
Ecografia mammaria in convenzione SSR.

Servizio di broncoscopia*

È possibile eseguire la broncoscopia con eventuale biopsia e lavaggio broncoalveolare (BAL) per esame culturale e citologico.

Tutte le procedure sono eseguite in sedo-analgesia.

Servizio di endoscopia digestiva*

Gli esami effettuabili sono: l'esofagogastroduodenoscopia diagnostica e terapeutica, la colonscopia diagnostica e terapeutica, la legatura delle varici esofagee e il posizionamento di gastrostomia percutanea (PEG).

Tutte le procedure sono eseguite in sedo-analgesia.

Servizio di Radiodiagnostica per immagini

Prestazioni:

- Radiologia tradizionale
- Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Ecografie diagnostiche in convenzione (lunedì ore 8,30-12,30, mercoledì 8,30-13,30 e 14,30-16,16 e venerdì ore 10 -13,30)
- Ecografie mammarie in convenzione (venerdì 14,30-17)

Urologia*

- Visita urologica e/o andrologica
- Ecografia
- Ecodoppler scrotale
- Uretrocistoscopia

Analisi chimico-cliniche

Per i prelievi basta recarsi in Clinica dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 13 senza appuntamento ed effettuare l'accettazione presso lo sportello Ticket.

- Chimica clinica
- Ematologia

Check up*

La Clinica ha organizzato anche un check up in regime privato che prevede:

- Visita internistica
- Visita cardiologica
- ECG
- ecoaddome completo.

Per informazioni e prenotazioni rivolgersi al CUP.

Pacchetto prevenzione donna*

Villa Serena, al fianco delle donne in ogni fase della loro vita. Il pacchetto comprende:

- Visita ginecologica e Pap-test
- Visita senologica

Per informazioni e prenotazioni rivolgersi al CUP.



Il sistema di qualità aziendale è ispirato ai principi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2015, che rappresenta lo standard di riferimento per i sistemi di gestione per la qualità riconosciuto a livello internazionale, assicurando in tal modo la standardizzazione dei processi aziendali, sanitari e gestionali. L'allineamento del Sistema di Qualità della Clinica a questa normativa è annualmente verificato da un ente certificatore esterno. Inoltre, con cadenza triennale, la Casa di Cura ottempera alla verifica effettuata dall'Organismo tecnico accreditante dell'ASP Palermo per verificare la permanenza dei requisiti previsti dalla normativa della Regione Siciliana.

Indicatori di processo

Gli standard definiti in questa sezione costituiscono un punto di riferimento per gli utenti della struttura e vanno intesi come dichiarazione del livello di qualità del servizio offerto.

Gli indicatori di processo (pag. 53) indicati riguardano solo i ricoveri avvenuti in regime "ordinario".



Meccanismi di tutela e verifica

La gestione della qualità consente di mettere in atto una strategia di miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, facilitando la risoluzione dei problemi in maniera sistematica e organizzata secondo i quattro passaggi del ciclo Deming o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) pianificazione, esecuzione, controllo e azione. Per garantire il costante monitoraggio e l'analisi degli indicatori di processo, la Governance ha istituito diversi comitati di controllo e di tutela come previsto dalle normative vigenti per tutelare il cittadino/paziente.

*Gli organismi di miglioramento
della qualità e tutela del paziente*

- Comitato per la gestione del rischio clinico
- Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere (CIO aziendale)
- Comitato Aziendale Punto Nascita
- Comitato “Ospedale senza dolore”
- Commissione Terapeutica Ospedaliera

Ricoveri effettivi *annui per unità funzionale*

Medicina generale	473
Geriatria	442
Neonatologia (PIN)	213
Pneumologia	697
Ostetricia e Ginecologia	1.646
Chirurgia	640
Ortopedia e Traumatologia	269
Urologia	44

Tempo medio di degenza*espresso in giorni*

Medicina generale	10,37
Geriatria	9,64
Neonatologia (PIN)	6,58
Pneumologia	8,21
Ostetricia e Ginecologia	2,96
Chirurgia	4,01
Ortopedia e Traumatologia	5,97
Urologia	2,18

Tempo medio accettazione-ricovero*espresso in giorni tra prenotazione e ricovero*

Medicina generale	1,69
Geriatria	1,52
Neonatologia (PIN)	0,00
Pneumologia	1,44
Ostetricia E Ginecologia	18,94
Chirurgia	47,87
Ortopedia E Traumatologia	8,58
Urologia	11,30

Fonte dei dati aggiornati al 31 dicembre 2024:

Direzione Sanitaria



Villa Serena ottempera alle raccomandazioni ministeriali previste in materia di rischio clinico:

- Identificazione corretta del paziente: per ogni procedura viene chiesta al paziente la conferma delle proprie generalità e si verificano le indicazioni cliniche-terapeutiche da compiere nei suoi confronti.
- Miglioramento dell'efficacia della comunicazione con la sottoscrizione del consenso informato che il paziente è invitato a leggere con attenzione.
- Miglioramento della sicurezza dei farmaci ad alto rischio: il personale sanitario deputato alla prescrizione e alla somministrazione di farmaci è tenuto a porvi particolare attenzione; il paziente è invitato a comunicare con tempestività reazioni particolari o disturbi riscontrati con la terapia.
- Intervento corretto su paziente corretto: il personale sanitario è tenuto a contrassegnare la parte del corpo del paziente per cui è previsto un intervento chirurgico.
- Controllo del rischio di infezioni: le iniziative adottate comprendono, per il personale sanitario, la profilassi antibiotica chirurgica, il rispetto di linee guida internazionali in "Centrale di Sterilizzazione" e la "modalità del lavaggio delle mani", cui sono invitati anche pazienti e visitatori.
- Controllo del rischio di caduta dei pazienti: per ogni paziente ricoverato viene eseguita una valutazione di autonomia, indicando le misure preventive da adottare per minimizzare il rischio di cadute accidentali.
- Piano annuale per la gestione del rischio clinico.

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

La Casa di Cura “Villa Serena”, titolare del trattamento dei dati sensibili, ha adeguato il suo sistema gestionale e strutturale alle norme contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” (d.lgs. 196/03), meglio conosciuto come “Legge sulla privacy”, con l’obiettivo di garantire il diritto alla riservatezza dei dati personali per evitare di ledere le libertà fondamentali e la dignità delle persone.

I dati sensibili sono raccolti solo da personale autorizzato, e trattati al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria
- accertare e certificare lo stato di salute
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni

N.B. Eventuali comunicazioni di dati ad altri soggetti (pubblici e privati) sono effettuate solo in ottemperanza ad obblighi di legge.

Comunicazione

La Casa di cura ha recepito le linee guida del Piano regionale di comunicazione per la salute, con un suo Piano aziendale che ha l’obiettivo di garantire un corretto ed efficace flusso informativo verso gli organismi istituzionali preposti al controllo delle attività, garantendo il recepimento e la corretta applicazione delle disposizioni e degli indirizzi formulati dagli stessi, anche in riferimento ai rap-

porti con le associazioni di volontariato e del terzo settore. La corretta informazione sulle prestazioni offerte, le misure adottate per la prevenzione del rischio, l'implementazione dei percorsi di cura nel rispetto dei diritti e delle esigenze dei pazienti, la tempestiva informazione di tutti i dipendenti e collaboratori sulla responsabilità individuale attraverso gli strumenti di comunicazione disponibili, rappresentano specifici obiettivi aziendali, finalizzati al miglioramento globale della qualità assistenziale.

Formazione

In Clinica Villa Serena viene rispettata la normativa relativa ai requisiti della formazione obbligatoria del personale attraverso l'organizzazione di corsi dedicati e la verifica delle attività di Educazione Continua in Medicina (ECM) a cui è soggetto il solo personale sanitario, con attribuzione di crediti monitorati puntualmente dal responsabile della Formazione. È specifico obiettivo aziendale prendersi cura delle competenze del personale, organizzando corsi di formazione interni per soddisfare i bisogni formativi rilevati con appositi questionari, con particolare attenzione alla gestione della documentazione sanitaria, alla sicurezza e al rischio clinico con attività specifiche dedicate al Punto Nascita e alle discipline mediche e chirurgiche presenti in Clinica. I Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali, frutto di riunioni interprofessionali finalizzate a standardizzare, migliorare e condividere l'assistenza sanitaria dei pazienti nelle singole discipline, rappresentano argomenti privilegiati di formazione del personale.



Diritti

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e la scelta delle cure più appropriate con continuità e costante cura e attenzione alla qualità dei servizi offerti sulla base di programmi diagnostici e terapeutici il più possibile adattati alle esigenze cliniche e personali.

PRIVACY

In linea con la normativa vigente d.lgs 196/2003 in materia di protezione dei dati personali, ogni paziente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e nello svolgimento delle prestazioni mediche e assistenziali che lo riguardano.

UGUAGLIANZA

Ogni paziente ha diritto a essere assistito e curato con dignità senza distinzioni di età, genere, lingua, appartenenza politica e credo religioso.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento dei medici e degli operatori della Casa di cura nei confronti dell'utenza deve essere sempre ispirato a criteri etici di obiettività, equità e giustizia.

EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLE CURE

Le prestazioni sanitarie erogate devono soddisfare il bisogno di salute degli utenti con un uso ottimale delle risorse disponibili.

ACCESSIBILITÀ E PARTECIPAZIONE

Il cittadino utente ha diritto ad accedere facilmente alle prestazioni sanitarie e a ottenere informazioni, proporre osservazioni, suggerimenti e documenti per poter valutare il servizio ricevuto.

LIBERA SCELTA, CONSENSO INFORMATO

Ogni paziente ha diritto di scegliere fra diverse prestazioni sanitarie e differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che gli permettano di esprimere il consenso informato. Il paziente, inoltre, ha il diritto di

rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte, essendo pienamente informato sulle conseguenze del suo rifiuto e sulle alternative terapeutiche.

Doveri

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'utente deve:

- collaborare con il personale ospedaliero
- tenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri malati
- informare con la massima precisione possibile medici e gli infermieri sul proprio stato di salute
- comunicare in tempo la rinuncia alle prestazioni sanitarie proposte e programmate per evitare spreco di risorse e di tempo
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Clinica, considerando gli stessi come patrimonio della comunità
- rispettare le regole interne stabilite dalla Direzione Aziendale per facilitare il corretto svolgimento delle attività, evitando comportamenti che possano creare disagio agli altri (eccessivo uso dei cellulari all'interno dei reparti, alto tono di voce)

La Clinica non è responsabile degli effetti personali lasciati incustoditi. Se necessario, si può richiedere al Responsabile dei Servizi alberghieri la custodia degli stessi.

Il parcheggio interno

In Clinica Villa Serena si può posteggiare comodamente grazie a un ampio spazio interno **custodito h 24** con una capienza di 100 posti (di cui 5 riservati ai portatori di handicap).

Le tariffe sono:

- prima ora € 1,50; ore successive € 1,00 (per ogni ora)
- intera notte: € 3,00 (ore 20 - 8)
- abbonamento giornaliero € 7,00.

Come arrivare

Ci troviamo in **viale Regione Siciliana Nord Ovest n. 1470, 90135 Palermo**, in direzione PALERMO-CATANIA, 300 metri sulla destra dopo Via Perpignano

IN AUTO punto Google (per internet)

Da Palermo, Trapani, Messina, Catania: percorrere la circonvallazione e, alla rotonda di via Leonardo da Vinci, prendere la corsia laterale destra e procedere per circa 2Km. Superato il semaforo di via Perpignano, continuare per circa 300m. L'ingresso di Villa Serena si trova sulla destra subito dopo l'entrata della concessionaria d'auto Riolo.

SOVRAPASSO PEDONALE

Permette di attraversare la Circonvallazione agevolmente. Per chi proviene dalla direzione Catania/Messina è disponibile un ampio parcheggio gratuito all'ingresso del sovrappasso.

IN AUTOBUS

Linea 100 dalla rotonda di via Oreto o da Tommaso Natale, percorrendo nei due sensi di marcia la Circonvallazione.

DOVE SIAMO

Linea 304 dal Capolinea di piazza Indipendenza, passando per Via Ernesto Basile (Viale delle Scienze) effettua un cambio con la linea 100 alla fermata “Regione-Siciliana-D’Anna” e scendi alla fermata “Parcheggio degli Emiri”; attraversa il sovrappasso pedonale.

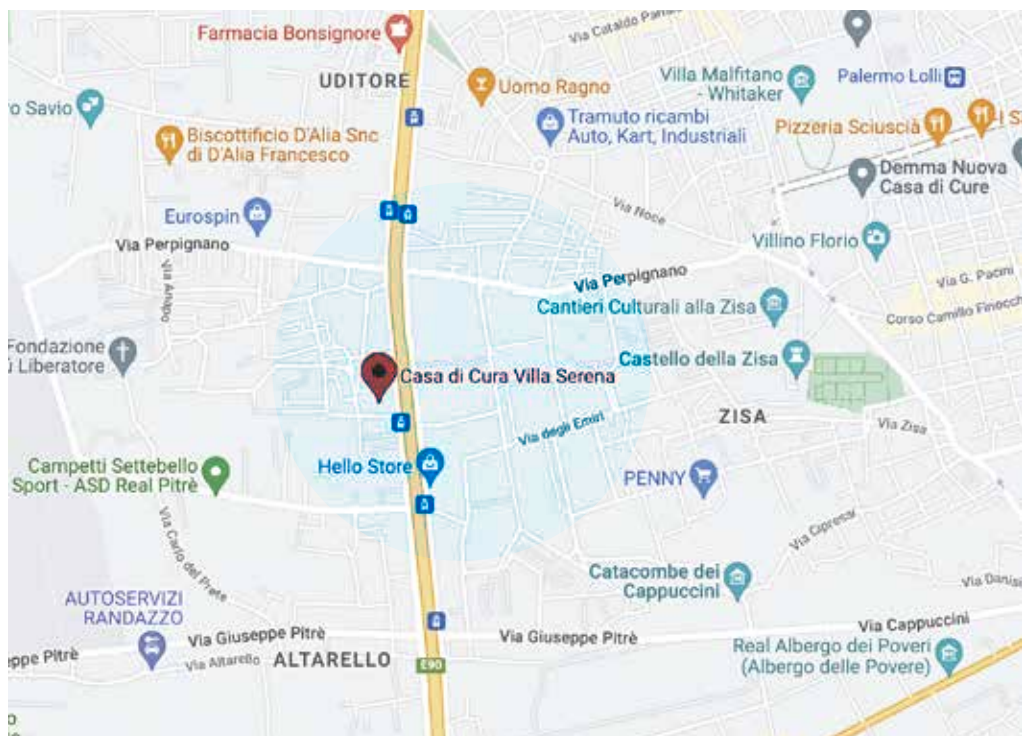
Linea 462 o 534 da piazza Baida fino alla fermata Tascalanza-Balestrate.

Linea 106 da Piazza p.pe di Camporeale fino a Via Nina Siciliana – Scuola La Torre

Linea 327 da Piazza Pietro Micca fino a Via Pitрэ – Scuola Bonanno

IN TRAM

Linea 4 Notarbartolo - Calatafimi – Notarbartolo.
Fermata Emiri Ovest





Questa Carta dei Servizi (revisione 12)
è stata approvata dalla Direzione il 25 settembre 2025.

I contenuti sono sottoposti ad aggiornamenti
e revisioni periodiche.

Ufficio stampa ed editoria
Laura Oddo

Social media manager
Roberta Avellone

Crediti fotografici
Antonio Di Giovanni, Pucci Scafidi, Karolina Grabowska

Grafica
progetto originale Venti caratteruzzi





CASADICURASERENA.IT

facebook: ClinicaVillaSerena
instagram: @clinicavillaserena

