



Casa di Cura “VILLE AUGUSTA” s.r.l

Direttore sanitario: Vinicio Santucci

10090 – Bruino, Via pinerolo-susa 15

Tel. 011/9087141 – 42

Email: direzioneamministrativa@villeaugusta.it

Sito internet: www.villeaugusta.it

***CARTA DEI SERVIZI
2026***

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale di informazione e trasparenza, attraverso il quale la nostra struttura intende far conoscere in modo chiaro e completo la propria organizzazione, i servizi offerti e le attività che vengono svolte quotidianamente.

L'obiettivo principale della Carta dei Servizi è quello di garantire agli utenti una conoscenza approfondita del funzionamento della struttura, dei principi che ne guidano l'operato e degli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare. Tutte le attività vengono realizzate con il massimo impegno, professionalità e senso di responsabilità da parte del personale, nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni degli utenti.

La Carta dei Servizi non è solo uno strumento informativo, ma anche un impegno concreto al miglioramento continuo. La struttura si propone infatti di verificare e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, valorizzando il contributo, le osservazioni e la collaborazione attiva degli utenti e delle loro famiglie.

Attraverso il dialogo, l'ascolto e la partecipazione, la nostra organizzazione intende costruire un percorso condiviso, finalizzato a rendere i servizi sempre più rispondenti alle esigenze di chi li utilizza, promuovendo fiducia, trasparenza e qualità.

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura è attiva dal 1959 ed è regolarmente autorizzata con accreditamento definitivo in fascia A per n. 120 posti letto. La struttura fornisce ricoveri programmati e si occupa della diagnosi e del trattamento delle patologie neuropsichiatriche.

All'interno della Casa di Cura vengono svolte attività psicodiagnostiche, farmacoterapeutiche, psicoterapeutiche individuali e di gruppo, nonché attività di tipo psico-riabilitativo, finalizzate al miglioramento globale dello stato di salute dell'utente.

La struttura si avvale di un'équipe qualificata composta da medici specialisti, un medico internista, psicologi, infermieri e tecnici della riabilitazione psichiatrica, operando in una dimensione multidisciplinare che consente una presa in carico completa e integrata della persona. Per ogni paziente viene proposto un percorso di cura condiviso, finalizzato al contenimento dei sintomi e al recupero o allo sviluppo delle potenzialità individuali.

I principi fondamentali che guidano l'operato della Casa di Cura si basano sul rispetto della dignità dell'individuo, garantendo a ciascun utente la possibilità di esprimere liberamente i propri bisogni nel pieno rispetto della privacy. Viene inoltre assicurato il diritto alla differenza, contrastando ogni forma di discriminazione e garantendo trattamenti specifici che tengano conto dell'età, del sesso, dell'orientamento sessuale, della nazionalità, della cultura e della religione.

La Casa di Cura si impegna infine a fornire informazioni chiare, complete e precise ai pazienti e alle figure per lui più significative mettendo a disposizione tutte le indicazioni necessarie e richieste in merito ai percorsi di cura e ai servizi erogati.

Centralità del Paziente e Qualità dell'Assistenza

Il paziente è al centro di ogni attività. Tutte le risorse strutturali e professionali sono dedicate a prevenire, curare e migliorare la salute dei nostri pazienti, garantendo percorsi assistenziali sicuri ed efficaci.

Per assicurare elevati standard di qualità, la Casa di Cura utilizza indicatori specifici che consentono di monitorare e verificare costantemente la correttezza e l'efficacia dei percorsi clinici, intervenendo prontamente per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

L'obiettivo è garantire ai nostri utenti non solo cure appropriate, ma anche trasparenza, sicurezza e comfort durante tutto il periodo di degenza.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il complesso della Casa di Cura è costituito da due edifici principali ed altri minori destinati ai servizi.

La Casa di Cura è dotata di 120 posti letti, di cui 50 posti letto intensivi per subacuti (SA1), 60 posti letto estensivi per postacuti (PA2) e 10 posti letto CAVS ad indirizzo neuropsichiatrico (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria) convenzionati con il S.S.R.; i reparti di degenza sono ubicati nei due edifici principali, autonomi tra loro. Le camere di degenza offrono al paziente l'opportunità di fruire del massimo confort alberghiero.

All'interno degli edifici principali e di quelli minori, armonizzati tra loro al fine di rendere gli ambienti funzionali e confortevoli, trovano posto i seguenti servizi:

- Direzione sanitaria;
- Servizio di psicologia;
- Ambulatori medici;

- Ufficio infermieristico e della qualità
- Uffici amministrativi/accettazione;
- Ufficio Servizio Terp ed Educatori
- Locali di attesa;
- Soggiorni e sale ricreative;
- Saloni da pranzo;
- Cucina;
- Locali magazzino;
- Camera mortuaria.

All'interno del parco è inoltre presente una Cappella che era pertinenziale dell'antica Villa da cui sorge la Casa di Cura.

PERCORSO DI CURA

La Casa di Cura opera con la finalità di garantire interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi rivolti a persone affette da disturbi psichiatrici, assicurando una presa in carico globale dell'utente nel rispetto della dignità, dei diritti e dei bisogni individuali. L'attività sanitaria è svolta secondo un modello organizzativo multispecialistico e multidisciplinare, orientato alla qualità all'appropriatezza clinica e alla continuità assistenziale.

La struttura eroga prestazioni di diagnosi e cura delle patologie afferenti all'area della salute mentale, con particolare riferimento a: psicosi, disturbi dell'umore, disturbi di personalità, disturbi correlati all'uso di alcol, sostanze e altre dipendenze. Gli interventi sono finalizzati alla stabilizzazione del quadro clinico, al contenimento della sintomatologia e al recupero e/o mantenimento delle autonomie funzionali, nell'ambito di un progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato.

Il ricovero è indicato prevalentemente nella fase post-acuzie, nei casi in cui la complessità clinica non consenta una gestione adeguata in regimi assistenziali alternativi. Il percorso di cura si fonda su una valutazione clinica iniziale approfondita, integrata da rivalutazioni periodiche, colloqui psichiatrici quotidiani e interventi psicologici mirati all'inquadramento diagnostico, al monitoraggio dell'evoluzione clinica e al sostegno del paziente.

L'assistenza è garantita da un'équipe multiprofessionale composta da medici specialisti in psichiatria, medico internista, psicologi, infermieri e tecnici della riabilitazione psichiatrica, operanti in un'ottica di integrazione interdisciplinare. L'équipe collabora attivamente con i medici invianti e con i servizi territoriali di riferimento, assicurando un costante scambio informativo sull'andamento clinico dell'utente.

Nella fase conclusiva del ricovero, la struttura concorda con i medici invianti e con i servizi competenti le modalità di dimissione, definendo un programma di continuità assistenziale finalizzato alla prosecuzione del percorso di cura sul territorio.

Il percorso assistenziale è strutturato secondo i PDTA adottati dalla struttura e può prevedere, previa valutazione specialistica e nel rispetto dei criteri di appropriatezza clinica, l'impiego di metodiche terapeutiche innovative quali la Stimolazione Magnetica Transcranica (r-TMS), trattamento non invasivo, indolore e di breve durata, indicato per specifiche patologie.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il ricovero presso la Casa di Cura deve essere richiesto, tramite apposita modulistica da parte dai Centri di Salute Mentale, dagli SPDC, dai SERD i quali inviano tramite email all'amministrazione (ricoveri@villeaugusta.it) la richiesta di ricovero. Una volta ricevuta la richiesta di ricovero

l'ufficio accettazione provvederà a comunicare la data prevista, previa autorizzazione dei medici della struttura.

A richiesta ,inviando la propria richiesta a direzionesanitaria@villeaugusta.it è possibile effettuare il ricovero in regime totalmente privato.

Il paziente e/o i parenti possono avere informazioni riguardante le modalità di ricovero contattando l'ufficio accettazione al numero 011/9087141 dalle ore 15.30 – 16.30

ACCETTAZIONE E RICOVERO

DOCUMENTAZIONE

Per il ricovero è necessario portare con sé:

- Tessera sanitaria/Codice fiscale
- Carta d'identità
- Documentazione sanitaria recente: esami, accertamenti diagnostici, cartelle cliniche etc..

PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELLA CASA DI CURA

DIRETTORE SANITARIO:

- Dott. Vinicio Santucci

CAPO SERVIZI SANITARI

- Banzato Silvia

RESPONSABILE MEDICO:

- Dott. Riva Lorenzo

PERSONALE MEDICO

- Dott. Enzo Soldano
- Dott. Teagno PierSandro (medico internista)
- Dott. Ilardi Antonio
- Dott. Greco Germano Erminio

SERVIZIO DI PSICOLOGIA CLINICA:

- Dott.sa Felizia Daniela (Psicologa)
- Dott.sa Peruccio Bianca (Psicologa)
- Dott.sa Pontiroli Isabella (Psicologa)

COORDINATORI INFERMIERISTICI (CPSE)/TRP

- Robu Daniela (CPSE – Coordinatore infermieristico)
- Paiano Deborah (CPSE-Coordinatore infermieristico Reparto A
- Scarton Marco Andrea (CPSE – Coordinatore infermieristico Reparto B – 3°Piano)
- Cacciatore Federica (Coordinatrice Servizio di Riabilitazione psichiatrica)

A completare l'equipe sono inoltre sono presenti:

CPSI (infermieri); Educatori professionali; TRP (tecnici della riabilitazione psichiatrica); Oss (Operatori Socio Sanitari); Personale ausiliario; personale amministrativo; magazziniere; servizio di manutenzione.

AREA DI DEGENZA

L'area di degenza della Casa di cura Ville Augusta dispone di 120 posti letto distribuiti su 2 padiglioni e su 3 U.O..

piano	Reparto A	Reparto B	Reparto B – 3° piano
1°	36 posti letto	27 posti letto	12 posti letto
2°	20 posti letto	25 posti letto	

La tipologia delle camere di degenza sono caratterizzate molteplici formulazioni (singole, doppie, triple, quaduple), alcune camere sono dotate di servizio igienico dedicato ed attrezzate per consentire l'accessibilità dell'utenza con disabilità fisica. Ogni posto letto è dotato di luce di cortesia e tasto di chiamata del personale di reparto. All'interno di ogni unità funzionale, sono altresì presenti: un'infermeria di reparto, una cucina di reparto, sale soggiorno ad uso ricreativo.

Durante il ricovero per motivi clinici suoi o di altri pazienti potrebbe verificarsi la possibilità che le venga chiesto di spostarsi di camera o di reparto. Le chiediamo gentilmente di collaborare. La pulizia della camera viene effettuata quotidianamente dal personale ausiliario addetto. La preghiamo di mantenere l'ordine e di tenere i suoi oggetti personali chiusi nell'armadietto. Al momento del ricovero le verrà fatto firmare il Contratto terapeutico dove vengono illustrate le regole della Casa di Cura che gentilmente le chiediamo di rispettare.

TRATTAMENTI EROGATI

Ville Augusta è specializzata nel trattamento del disagio psichico. Le attività svolte sono finalizzate ad assicurare ai pazienti le migliori possibili condizioni cliniche, fisiche, emozioni, sociali, affinché essi possano, con il loro contributo riprendere un ruolo nella vita e nella comunità.

All'interno delle unità funzionali l'equipe multispecialistica svolge le seguenti funzioni:

1. Applicazione delle linee guida regionali, nazionali e dei protocolli interni;
2. Adeguata assistenza clinica, terapeutica, psicologica ed assistenziale;
3. Consulenze neurologiche, internistiche e psicologiche;
4. Trattamento delle eventuali emergenze;
5. Supervisione clinica quotidiana.
6. Visita medica

Si evidenzia come la visita medica sia un momento terapeutico importante ed è fondamentale rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti (tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle 10, 30 circa)

La notte, la domenica e nei giorni festivi è presente un medico di guardia. Per qualsiasi necessità si può far riferimento agli infermieri di reparto che provvederanno ad allertare il medico.

Durante la visita medica lei può ricevere le informazioni sulle proprie condizioni di salute e sul programma di cura.

Il medico di reparto può inoltre fornire tutti i chiarimenti necessari ai suoi famigliari e /o altre persone solo se autorizzate da LEI al momento del ricovero.

EROGAZIONE DEI PASTI

Per garantire la sicurezza dei degenti, i pasti vengono serviti nei refettori, fatta eccezione della colazione che viene dispensata nelle camere di degenza, con i seguenti orari:

- COLAZIONE: ore 7.00 circa
- PRANZO: ore 12
- CENA: ore 18 circa

Si cerca di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà degli alimenti. I cibi vengono preparati all'interno della Casa di cura.

Il menù è articolato su 7 giorni, per ognuno dei quali sono previsti pasti diversi sia per il pranzo che per la cena.

Il menù giornaliero è esposto nelle sale mensa.

Non tutti possono fruire dei cibi previsti dal menù e pertanto potranno essere apportate delle modifiche per coloro che devono seguire diete particolari e/o presentano intolleranze/allergie.

Vengono inoltre rispettate le esigenze etico/religiose.

Ai pazienti che devono seguire una dieta per motivi clinici chiediamo la massima collaborazione.

Durante la permanenza in Casa di cura non è consentito integrare l'alimentazione con cibi e bevande non confezionate provenienti dall'esterno.

ACCESSO FAMILIARI

I parenti possono far visita al proprio congiunto secondo le modalità di seguito specificate:

- **Reparto A:** Martedì dalle 15.00 alle 16; Mercoledì dalle 15,00 alle 17,30 e dalle 19.00 alle 20.00- Venerdì dalle 15.00 alle 17.30 e dalle 19.00 alle 20.00; Domenica dalle 19 alle 20.00
- **Reparto B/3°paino:** Lunedì dalle 15.00 alle 17.30 e dalle 19.00 alle 20; Martedì dalle 17 alle 18.00; Giovedì dalle 15.00 alle 17.30 e dalle 19.00 alle 20.00 Sabato dalle 11.00 alle 12.00 ; dalle 15,00 alle 17.30 e dalle 19.00 alle 20.00

L'accesso sarà concesso a patto di rispettare le seguenti regole:

- Rispettare qualsiasi indicazione fornita dagli operatori della struttura che saranno autorizzati ad interrompere la visita in qualsiasi momento in caso di mancata osservanza delle regole.
- Fatto divieto di salire nei reparti di degenza e nelle camere degli ospiti, fatta eccezione di casi particolari, preventivamente autorizzati dalla direzione sanitaria.
- Fatto divieto d'ingresso ai minori di anni 12

COLLOQUI CON IN MEDICI

I familiari e/o tutori possono colloquiare con i curanti previo appuntamento dal Lunedì al Venerdì previo consenso del paziente. Analogamente possono per questioni amministrative e/o assistenziali rivolgersi rispettivamente agli uffici amministrativi o alla Direzione Sanitaria.

DIMISSIONI

Le dimissioni vengono concordate con il paziente e medici invianti. All'atto della dimissione viene rilasciata a cura del medico la documentazione da consegnare al medico di famiglia e/o medico del CSM/SERD

La lettera di dimissione contiene tutte le informazioni necessarie per il proseguimento della terapia, per la modalità di esecuzione di ulteriori esami e/o visite di controllo. Il paziente, o altre persone legittimamente autorizzate, possono richiedere tramite apposito modulo, copia della cartella clinica, conforme all'originale, pagando il relativo diritto di segreteria. Il ritiro potrà avvenire presso l'ufficio ricoveri personalmente o tramite delega, tramite l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità oppure con l'invio tramite raccomandata assicurata, con pagamento anticipato delle spese di spedizione.

Il tempo di consegna della cartella clinica sarà il più breve possibile.

PRIVACY

In ottemperanza alla vigente normativa della privacy la Casa di Cura Ville Augusta ha stabilito le misure di sicurezza organizzative, fisiche e logiche da adottare per rispettare gli obblighi legislativi finalizzati a:

- Ridurre la probabilità di appropriazione, danneggiamento o distruzione accidentale di apparecchiature informatiche, archivi informatici e/o cartacei contenenti dati personali o sensibili;
- Ridurre la probabilità di accesso, di comunicazione, di modifica non autorizzate alle informazioni personali;
- Ridurre la probabilità che i dati personali o sensibili siano modificabili senza autorizzazione.

Nel rispetto del trattamento dei dati sensibili e delle misure di sicurezza, la Casa di Cura ha posto particolare attenzione a:

1. Garantire la riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni per evitare che le informazioni sulla salute dell'interessate vengano conosciute da terzi;
2. Effettuare tutte le prestazioni sanitarie ed ogni trattamento dei dati personali nel pieno rispetto della dignità dell'interessato;
3. Acquisizione del consenso per il trattamento dei dati personali connessi all'erogazione delle prestazioni e dei servizi;
4. Predisporre figure specifiche e adeguatamente formate a garantire la corretta gestione dei dati sensibili e la loro conservazione in modo appropriato.

Qualsiasi autorizzazione concessa al momento del ricovero, atta a fornire l'accesso a dati inerenti allo stato di salute e alla prosecuzione delle cure a terze persone, può essere in qualsiasi momento revocata e/o aggiornata.

SERVIZI VARI

1. SERVIZIO RISTORO

All'interno della casa di cura sono presenti dei punti ristoro con distributori automatici di snack, bibite e bevande che rispettano il seguente orario: 8.30 – 20.00

In portineria è presente un cambia monete

2. SERVIZIO GESTIONE VALORI

Il paziente ha la facoltà di depositare in custodia presso l'Ufficio Amministrativo somme di denaro, documenti e altri oggetti di valore.

Il prelievo della somma di denaro stabilita al momento dell'ingresso è consentito dal lunedì al venerdì presso l'Ufficio Amministrativo, nella fascia oraria 14.30–15.30.

Il sabato il prelievo è effettuato presso la Portineria, secondo le modalità stabilite dalla struttura.

Qualora necessario, i familiari possono provvedere all'invio di un bonifico bancario a copertura delle necessità del proprio congiunto, secondo le indicazioni fornite dall'Ufficio Amministrativo.

3. LAVANDERIA

È previsto per chi lo desidera un servizio di lavanderia esterna a pagamento, al tal fine è necessario prendere accordi con l'ufficio accettazione.

Il personale Oss provvederà a ritirare la biancheria che verrà inviata al servizio il Martedì pomeriggio. Sarà cura sempre del personale Oss farle pervenire in camera la biancheria pulita la settimana successiva.

4. TELEFONO

In Casa di Cura è consentito l'uso del telefono cellulare salvo diverse disposizioni mediche, per coloro che non fossero in possesso di un apparecchio personale è possibile poter effettuare e ricevere telefonate dalla struttura, facendone richiesta al personale di reparto.

5. ASSISTENZA RELIGIOSA

Vengono rispettate tutte le credenze religiose. Per chi desidera assistenza religiosa, può rivolgersi al Capo Servizi Sanitari Silvia Banzato, la quale provvederà a metterla in contatto con l'opportuna guida spirituale.

Al sabato alle ore 16, come da calendario esposto nella sala d'attesa vicino all'amministrazione, è celebrata la Santa Messa nella Chiesa del Parco.

6. SERVIZI ACCESSORI

In Casa di cura, per soddisfare i suoi bisogni individuali Lei avrà la possibilità di ordinare i seguenti articoli: Riviste, prodotti per l'igiene personale, tabacchi, ricariche telefoniche, etc.

Tali ordini sono effettuabili in portineria nei giorni ed orari sottoelencati (previa verifica da parte dell'ufficio amministrativo della disponibilità economica all'acquisto dei prodotti richiesti)

Lunedì dalle 9 alle 13

Venerdì dalle 9 alle 18

Il ritiro degli ordini effettuati avviene il Mercoledì presso la portineria a partire dalle ore 9

7. SICUREZZA ANTINCENDIO

La Casa di Cura è dotata di un Piano di Emergenza ed Evacuazione in caso di incendio, regolarmente adottato e diffuso all'interno della struttura. Il personale è adeguatamente formato e addestrato a gestire le situazioni di emergenza e sa come intervenire in modo tempestivo e appropriato in caso di incendio, nel rispetto delle procedure previste.

Le uscite di sicurezza e i percorsi di fuga sono chiaramente identificati e segnalati sulle planimetrie di emergenza esposte nei locali della struttura, in posizioni ben visibili e accessibili agli utenti, al personale e ai visitatori.

All'interno della Casa di Cura sono presenti e regolarmente mantenuti dispositivi antincendio, tra cui idranti ed estintori, collocati secondo quanto previsto dalla normativa vigente e sottoposti a controlli periodici, al fine di garantire elevati standard di sicurezza per utenti, operatori e visitatori.

REGOLAMENTO DI DEGENZA

Le regole di seguito elencate sono parte integrante del regolamento interno della struttura e il loro rispetto è essenziale per garantire un ricovero sereno e sicuro. La loro inosservanza può compromettere il percorso terapeutico e la sicurezza degli utenti e del personale.

In particolare, è previsto:

- il controllo dei bagagli all'ingresso e, successivamente, su richiesta del personale autorizzato;
- È vivamente sconsigliato fumare. In ogni caso, il fumo è consentito esclusivamente negli spazi esterni o nelle apposite sale dedicate ai sensi della Legge 11/11/1975 n. 584, art. 1; DPCM 14/12/1995; Legge 16/01/2003 n. 3, art. 51 – *Tutela della salute dei non fumatori*
- È vietato introdurre in clinica bevande alcoliche e alimenti contenenti alcol.
- E' vietato introdurre sostanze stupefacenti e/o farmaci
- l'obbligo di aderire al progetto terapeutico-riabilitativo individuale definito dall'équipe;
- il divieto di soggiornare o accedere a camere o reparti diversi da quelli assegnati;
- il divieto di ricevere visite da persone non appartenenti alla sfera familiare, salvo preventiva autorizzazione del medico curante e/o della Direzione;
- l'obbligo di sottoporsi, se ritenuto necessario dall'équipe sanitaria, ad accertamenti diagnostici quali alcol test e drug test;
- il divieto di fotografare, registrare video o effettuare riprese audio del personale e/o degli altri pazienti, nonché il divieto di diffondere o pubblicare tali contenuti sui social network o su altri canali di comunicazione;
- È assolutamente vietato far pervenire pacchi presso la struttura tramite corrieri (es. Amazon), salvo diversa e preventiva autorizzazione da parte del personale incaricato.

Si ricorda che vi è la possibilità di dimissione anticipata in caso di mancato rispetto delle presenti regole o di comportamenti incompatibili con la sicurezza, la convivenza e il percorso di cura

DIRITTI DELL'UTENTE

1. Il Paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura, attenzione e professionalità, nel rispetto della dignità della persona, dei diritti fondamentali e delle proprie convinzioni filosofiche, culturali e religiose.
2. Durante la permanenza nella struttura, il Paziente ha diritto ad essere correttamente identificato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con modalità rispettose.
3. Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura informazioni chiare e complete riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso ai servizi, i tempi di attesa e le competenze professionali. Ha inoltre diritto a identificare il personale sanitario e assistenziale responsabile del proprio percorso di cura.

4. Il Paziente ha diritto a ricevere un'assistenza medica, infermieristica e assistenziale appropriata, sicura e proporzionata alla gravità della condizione clinica, secondo le linee guida, i protocolli e gli standard di qualità della Struttura
5. Il Paziente ha diritto di ricevere dal Medico responsabile informazioni complete, aggiornate e comprensibili in merito alla diagnosi, al piano terapeutico, agli obiettivi di cura e alla prognosi.
6. Salvo situazioni di urgenza o emergenza, il Paziente ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie per esprimere un consenso libero, consapevole e informato prima di essere sottoposto a procedure diagnostiche e terapeutiche. Le informazioni devono includere le possibili alternative, i benefici attesi e i rischi o disagi potenziali. Qualora il Sanitario ritenga motivatamente inopportuna un'informazione diretta, essa viene fornita, salvo espresso rifiuto del Paziente, ai familiari o al tutore legale, nel rispetto della normativa vigente.
7. Il Paziente ha diritto alla tutela della riservatezza e alla protezione dei dati personali e sanitari, secondo quanto previsto dalla normativa in materia di privacy e trattamento dei dati sensibili.
8. Il Paziente ha diritto di rinunciare o interrompere cure e prestazioni programmate, esprimendo liberamente la propria volontà e informando tempestivamente il personale sanitario, nel rispetto delle procedure aziendali e delle disposizioni di legge.
9. Il Paziente ha diritto di presentare segnalazioni, osservazioni o reclami, che vengono presi in carico e valutati dai responsabili della Struttura secondo le modalità previste dal Regolamento di Pubblica Tutela e dai requisiti di accreditamento regionale, ricevendo adeguata e tempestiva comunicazione dell'esito.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Amministrativo e la Direzione Sanitaria sono a disposizione degli utenti e dei loro familiari per fornire informazioni, raccogliere suggerimenti, osservazioni, segnalazioni e/o eventuali reclami, al fine di monitorare la qualità percepita dei servizi erogati e promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione e dell'assistenza offerta.

Gli utenti e i familiari possono inoltrare osservazioni e/o reclami relativi ad atti, comportamenti o situazioni che possano limitare o negare l'accesso alle prestazioni sanitarie, rivolgendosi direttamente alla Direzione Sanitaria e/o all'Ufficio Infermieristico oppure tramite comunicazione scritta, oppure mediante posta elettronica all'indirizzo ricoveri@villeaugusta.it. È inoltre possibile compilare l'apposito modulo di segnalazione, disponibile su richiesta presso l'Ufficio Amministrativo.

Al termine del ricovero, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, gli utenti sono invitati a compilare il questionario di gradimento. Il modulo può essere richiesto agli educatori e/o ai terapisti e restituito secondo le modalità indicate dalla struttura, anche in forma anonima.

Centralità del Paziente e Qualità dell'Assistenza

Il paziente è al centro di ogni attività. Tutte le risorse strutturali e professionali sono dedicate a prevenire, curare e migliorare la salute dei nostri pazienti, garantendo percorsi assistenziali sicuri ed efficaci.

Per assicurare elevati standard di qualità, la Casa di Cura utilizza indicatori specifici che consentono di monitorare e verificare costantemente la correttezza e l'efficacia dei percorsi clinici, intervenendo prontamente per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

L'obiettivo è garantire ai nostri utenti non solo cure appropriate, ma anche trasparenza, sicurezza e comfort durante tutto il periodo di degenza.

REVISIONE n 6 del 12/01/2026 Bruino (TO)	
Documento redatto con il contributo da rappresentanti di tutte le categorie professionali presenti nella Struttura Coordinati dal Referente della qualità	
Amministratore Delegato	Il direttore sanitario

E' prevista una revisione annuale di questo documento e comunque ad ogni modifica organizzativa ed eventuali contributi di associazioni di tutela di volontariato

**La
Carta dei servizi è consultabile oltre che su sito aziendale presso gli uffici amministrati della Casa Di Cura e il Referente qualità è disponibile a confronti informati e suggerimenti presso
l' Ufficio infermieristico**