



DOMUS MEDICA

CASA DI CURA PRIVATA • REPUBBLICA DI SAN MARINO

LA CARTA DEI SERVIZI

La nostra esperienza
al servizio della vostra salute.



Domus Medica è impegnata con passione e professionalità, nella prevenzione, nell'assistenza sanitaria e nella tutela della salute e del benessere della persona posta al centro della nostra attenzione, grazie alla collaborazione di professionisti di assoluta eccellenza.



**MEDICA
DOMUS**





Gentile Signora/Signore,
desideriamo presentarLe la **Casa di Cura Privata Domus Medica**

Dal 1992 medici provenienti da prestigiosi Centri Ospedalieri e Universitari garantiscono alla persona le migliori cure possibili, utilizzando tecnologie, procedure diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia.

La nostra **"Carta dei servizi"** è stata realizzata in collaborazione con la Direzione Sanitaria e il personale della Casa di Cura.

Il nostro impegno è da sempre dedicato a creare e sviluppare una struttura di assistenza sanitaria di alta specializzazione, a misura della persona, capace di coniugare risultati clinici di alto livello con umanità e competenza. Modello che fa riferimento a valori e processi condivisi, integrando alle cure più idonee, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale, nonché procedure e dotazioni tecnologiche di avanguardia. Ambienti confortevoli, dialogo e interazione costanti fra professionisti, scambio di esperienze e un know-how in continua evoluzione sono i punti di forza della nostra struttura.

Questo documento è stato realizzato per permetterLe una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla Clinica e degli impegni assunti per poterLe assicurare i più elevati standard di qualità. La Carta è intesa come strumento guida per rispondere al meglio alle Sue esigenze e aspettative.

Grazie per la scelta che vorrà fare affidandosi al team della Casa di Cura Domus Medica per la Sua salute.





**DOMUS
MEDICA**

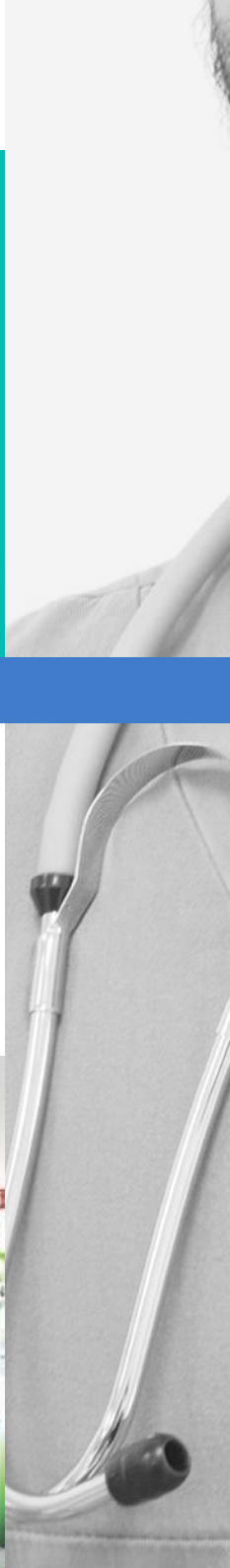
La **Domus Medica** nasce come clinica oculistica nel 1992 per offrire una struttura polispecialistica di rilievo, **integrata con la Sanità Pubblica**, capace di soddisfare le richieste di prestazioni qualificate sia in **regime di ricovero che in regime ambulatoriale**.

La qualità dell'assistenza sanitaria e l'impegno degli operatori, si sposano con la riservatezza, il comfort e l'innovazione tecnologica, tutto al servizio della salute e della persona

La nostra missione

Consapevoli delle nostre radici e proiettati al futuro ci impegniamo nella individuazione e nell'offerta sempre più completa di prestazioni sanitarie, diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia.

Riserviamo la massima attenzione alla centralità della persona, alle peculiarità dell'ambiente e delle tradizioni locali, dedicando il nostro spirito di squadra e il nostro impegno professionale all'evoluzione costante delle attività di prevenzione e dei livelli di salute e benessere degli utenti.



La Casa di Cura Domus Medica eroga agli utenti prestazioni sanitarie garantendo la sicurezza degli utenti.

Contesto Organizzativo

La Casa di Cura Domus Medica svolge attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana e ha come principi fondamentali la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, assistenza e comfort del paziente garantendo la qualità di tutto il processo assistenziale dall'accettazione alla dimissione, l'attenzione ai diritti del malato e dei suoi famigliari garantendo una adeguata informazione.

La qualità delle prestazioni offerte ha lo scopo di minimizzare i rischi ed ottimizzare i risultati al fine di conseguire il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative di tutte le parti interessate grazie alla pianificazione, misurazione e nel miglioramento dei processi.

Per poter raggiungere gli obiettivi, la Casa di Cura Domus Medica si impegna a:

Garantire informazioni al paziente, anche tramite la Carta dei Servizi, sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso e sulle relative competenze, in modo da consentire una scelta consapevole

Mettere in primo piano la dimensione umana del paziente, ponendo particolare attenzione ai risvolti psicologici connessi con la sua condizione di salute durante la sua permanenza nella Casa di Cura;

Aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze dell'utenza, attraverso lo studio degli indicatori di processo, dei reclami e dei questionari di soddisfazione;

Garantire la selezione di fornitori qualificati e monitorarne le prestazioni attraverso opportuni controlli per garantire un livello di qualità sempre adeguato.

Garantire che il percorso diagnostico terapeutico per il paziente comporti il minor rischio possibile, assicurando l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri e promuovendo la formazione continua del personale;

Utilizzare strumenti ed attrezzature sottoposti ai controlli di sicurezza necessari e l'implementazione di audit specifici volti a garantire il minor rischio clinico possibile per il paziente





Un piccolo gioiello a misura della persona

La Casa di Cura Domus Medica ha una struttura articolata su quattro piani così distribuita:

Piano 2° sottostante : Centro di Medicina Iperbarica con 3 Camere Iperbariche. Aula didattica per eventi formativi .

Piano 1° sottostante : Blocco Operatorio, Ambulatorio chirurgico, Degenza Day Surgery, Centro Odontoiatrico e Medicina Rigenerativa

Piano 0: Ingresso, Reception e accettazione utenti , Ambulatori Polispecialistici, Punto Prelievi, Fisioterapia e Terapia Riabilitativa, Uffici Amministrativi, Direzione Sanitaria .

Piano 1°: 7 Stanze per la Degenza Chirurgica , Ambulatori Polispecialistici :

La Struttura, dotata di Piano di prevenzione incendi, è priva di barriere architettoniche e risulta essere facilmente agibile anche dalle persone con mobilità ridotta.

Il personale è formato e addestrato ad intervenire, ai sensi della normativa vigente, per tutelare la sicurezza delle persone.

L'intera struttura è coperta da rete WIFI





La **Domus Medica** è dotata di **10 stanze di degenza, singole e doppie** per una disponibilità totale di 18 posti letto.



È inoltre disponibile una vasta zona esterna riservata al parcheggio e una zona verde a ridosso del parco naturale di Monte Cerreto.



I servizi sanitari

La clinica è dotata di 2 moderne Sale Operatorie .

I chirurghi che collaborano con Domus Medica sono rigorosamente selezionati e offrono prestazioni di qualificato livello.

Presso la clinica si svolgono interventi programmati di chirurgia elettiva. La richiesta di ricovero per l'intervento chirurgico viene inoltrata esclusivamente dallo specialista che concorda con la Clinica l'inserimento della prenotazione in un'apposita lista di attesa



SPECIALITA' CHIRURGICHE

Chirurgia plastica, ricostruttiva e funzionale

- Chirurgia plastica: chirurgia funzionale ed estetica del naso con le più moderne tecniche di setto-rinoplastica.
- Chirurgia plastica ricostruttiva negli esiti di traumi (esiti cicatriziali, esiti di ustioni).
- Chirurgia estetica del volto e del corpo, blefaroplastiche lifting, mastoplastiche, liposculture, vaserlipo.





INFORMAZIONI PER IL RICOVERO

ORARI SEGRETERIA

Dal lunedì al venerdì orario continuato
dalle 8.00 alle 19.00
Sabato orario continuato dalle 8.00 alle 18.00

ACCETTAZIONE:

Al momento dell'ingresso in clinica è necessario presentarsi muniti di un documento d'identità.

ACCOGLIENZA IN REPARTO:

Al paziente viene assegnata una camera con bagno, con due posti letto, uno dei quali può essere occupato dall'accompagnatore senza costi aggiuntivi. La stanza è dotata di armadi, poltrona, televisore, telefono, presa elettrica e di un campanello di chiamata.

Il reparto è organizzato secondo alcune regole fondamentali tra queste la raccomandazione di restare nel reparto di Degenza durante l'effettuazione della visita Medica e delle attività Infermieristiche e di non allontanarsi dal reparto senza prima avvisare il personale sanitario.

IL PERSONALE INFERMIERISTICO:

Il personale infermieristico risponde alle necessità di assistenza sanitaria ed alberghiera del paziente. Fornisce le informazioni essenziali sulla permanenza in reparto: orari di visita, colloqui con Medici (Chirurgo, Anestesista, Medico di guardia), quanto necessario alla degenza (effetti personali)

ORARI DI VISITA

Non possono accedere in reparto i visitatori che presentano segni e sintomi anche leggeri di una "malattia" contagiosa.

Durante lo svolgimento della visita medica i visitatori sono invitati ad uscire dal Reparto, ed è possibile accomodarsi presso la sala di attesa presente al piano. La presenza di un familiare o di una persona di fiducia è consentita se gradita ed autorizzata dal paziente.

PRESENZE FUORI ORARIO

L'assistenza in reparto è garantita dalla presenza costante di infermieri.

Può essere consentita la presenza di un familiare, o persona di fiducia, anche fuori dagli orari di apertura al pubblico della Clinica e nelle ore notturne

NORME COMPORTAMENTALI

La condivisione degli spazi con altri degenti, impone l'adozione di comportamenti adeguati e coerenti con il rispetto delle altre persone: parlare a bassa voce ed evitare quanto più possibile

rumori, non utilizzare telefoni cellulari nelle zone dove si potrebbero creare interferenze con le apparecchiature elettromedicali, limitare la presenza dei visitatori, rispettare la privacy dei degenti.

E' VIETATO FUMARE. I trasgressori saranno puniti a norma di legge. È consigliabile non portare con sé oggetti di valore per i quali la clinica non assume responsabilità e non lasciare oggetti di valore incustoditi, il reparto non risponde di eventuali mancanze

Rispettare il silenzio dalle 22 alle 6.00 per favorire il riposo dei Degenti

ORARI DEI PASTI

Colazione entro le ore 8.00

Cena dalle ore 18.30

Il regime dietetico viene stabilito dai Medici in base alle condizioni cliniche del Paziente; qualora venga stabilito un regime dietetico libero è possibile la scelta del menù indicando le proprie preferenze tra le varie proposte. Per gli accompagnatori è possibile scegliere da un menù predisposto che verrà consegnato dal personale di Reparto. Il pasto dell'accompagnatore è a pagamento, i costi sono indicati sul menù.

DIMISSIONE DAL REPARTO

La dimissione dal reparto salvo diversa indicazione e/o accordi con il medico è prevista entro le ore **10:00** del giorno successivo al ricovero per interventi che richiedono almeno una notte di osservazione.

PRIMA DI ALLONTANARSI DAL REPARTO AVVISARE SEMPRE IL PERSONALE

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Dopo la dimissione è possibile richiedere una copia della Cartella clinica, compilando l'apposito modulo presso la segreteria della Casa di Cura. La richiesta verrà evasa in circa 30 giorni ad un costo di € 20

AUTODIMISSIONE

È possibile interrompere il ricovero. L'eventuale scelta di sospendere il trattamento in corso, ed essere dimesso, anche contro il parere dei Sanitari curanti, deve essere formalizzata da una dichiarazione scritta del Paziente, che verrà archiviata all'interno della Cartella Clinica.

COMPILAZIONE QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Viene fornito ai pazienti dal personale di reparto un questionario di soddisfazione cartaceo o in formato elettronico, con la gentile richiesta di compilarlo anche con suggerimenti e reclami, che possano permettere il miglioramento del servizio.



**DOMUS
MEDICA**

POLIAMBULATORIO E SERVIZI SPECIALISTICI

La Casa di Cura è dotata di Servizi ed Ambulatori specialistici a disposizione sia dei pazienti ricoverati che dei pazienti esterni, presso i quali gli utenti possono usufruire di prestazioni in regime privato.

Informazioni e prenotazioni presso la Segreteria della clinica

Tel. 0549.999630 -3358493030

Orari: dal lunedì al venerdì 8:00 - 19:00
sabato 8:00 - 18:00

La prenotazione può essere effettuata personalmente, telefonicamente o con richieste per e-mail a info@domusmedica.sm.

Tempo medio fra la prenotazione ed erogazione della prestazione ambulatoriale a pagamento una settimana . Il pagamento può avvenire in contanti ,bancomat o bonifico.

Attività Ambulatoriali

- Agopuntura
- Angiologia-doppler
- Cardiologia
- Cura delle ferite difficili
- Dermatologia
- Ecografia diagnostica
- Fisiatria
- Fisioterapia
- Ginecologia
- Medicina estetica
- Medicina interna
- Medicina Iperbarica
- Medicina Rigenerativa
- Medicina Subacquea
- Medicina dello Sport
- Mesoterapia
- Nutrizione
- Odontoiatria
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Ozonoterapia
- Pediatria
- Podologia
- Psicologia
- Psichiatria
- Punto Prelievi
- Urologia / Andrologia



PUNTO PRELIEVI

Il Punto Prelievi della Casa di Cura esegue prelievi per analisi chimico-cliniche, microbiologiche e tossicologiche. L'ambulatorio è attivo per i prelievi del sangue e per la consegna dei materiali biologici il Mercoledì mattina dalle 8:00 alle 10:00 previa prenotazione. Gli esami vengono eseguiti in Service attraverso la collaborazione di laboratori esterni.

I referti sono di norma consegnati 2 giorni dopo il prelievo salvo casi urgenti per i quali possono essere consegnati in giornata. La data di ritiro dei referti viene comunicata in fase di prenotazione e/o il giorno in cui viene effettuata la prestazione. Il referti vengono consegnati all'utente o ad un suo delegato provvisto di delega.

SERVIZI SPECIALISTICI

Oculistica

- Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio con metodologie avanzate.

Ortopedia

- Visite specialistiche
- Chirurgia della mano.
- Chirurgia del piede.

Cardiologia

- Check up cardiologico.
- ECG.
- Ecocardiografiacolor Doppler.
- Ecocardiogramma.
- Ecodoppler vasi epiaortici.
- Prova da sforzo con cicloergometro.

Otorinolaringoiatria

- Visite specialistiche
- Chirurgia ORL
- Percorso OSAS

Angiologia

- Ecodoppler distretto vascolare

Urologia

- Diagnostica ambulatoriale
- Chirurgia uro-andrologica
- Poltrona Dr Arnold (incontinenza urinaria)

Diagnostica per immagini

- Ecografie
- Ecodoppler
- Ecodoppler Transcranico.





Fisioterapia

La Clinica ha al suo interno il **Centro di Fisioterapia**, certificato ISO 9001:2015, dotato di palestra e box per prestazioni individuali.



Rieducazione motoria

- Rieducazione motoria individuale secondo diverse metodiche (Kabat, Bobhat, Perfetti, Mulligan, Mc Kenzie, Mèzières, Souchard).

Rieducazione posturale

- Di gruppo over 60 max 4 persone. La proposta riabilitativa di gruppo nasce come strumento di lavoro che persegue l'obiettivo, per ogni persona, di migliorare il movimento di tutte le strutture muscolo scheletriche. Svolgendosi in piccoli gruppi, le persone sviluppano interazioni, scambi e confronti reciproci che migliorano anche le relazioni interpersonali.
- Di gruppo per adulti, giovani, adolescenti max 4 persone. Il programma è impostato su esercizi personalizzati che coinvolgono tutti i distretti corporei, basati sull'allungamento muscolare, la respirazione, l'autocorrezione attiva degli squilibri posturali, la coordinazione e la tonificazione. Le metodiche utilizzate variano a seconda delle esigenze della singola persona così come gli esercizi che saranno mirati alla propria patologia. Metodiche seguite: Feldenkrais, Stretching fasciale, Pilates terapeutico, Training propriocettivo e controllo motorio.
- Individuale RPG (secondo SOUCHARD). Tecnica rieducativa che si propone di riprogrammare e riarmonizzare la postura della persona attraverso il mantenimento attivo di posizioni o posture che permettono l'allungamento muscolare, il rilassamento di tensioni e le retrazioni muscolari.



Massoterapia

- Massaggio connettivale che va a stimolare le terminazioni del Sistema Nervoso Vegetativo in modo da indurre risposte terapeutiche.
- Massoterapia distrettuale che consiste in un insieme di manovre manuali con lo scopo di mobilizzare i tessuti superficiali e profondi.

Linfodrenaggio VODDER:

tecnica manuale che persegue lo scopo di accelerare la circolazione linfatica; si avvale di manovre leggere e sfioramenti con movimenti circolari a pompa.

Terapia manuale

- mobilizzazioni vertebrali e terapia manuale secondo SOHIER.
- tecniche manuali volte a migliorare la qualità del movimento delle singole articolazioni o gruppi articolari.

Bendaggio

- funzionale, adesivo, taping

Riabilitazione piano pelvico perineale

Terapia Fisica Strumentale

- Tecar Terapia
- Laser Lumix
- Elettroterapia antalgica.
- Elettroterapia di stimolazione.
- Magneto terapia Total Body.



Medicina Sportiva

La Medicina dello Sport si rivolge a tutte le persone, giovani e anziani, che già praticano o intendono iniziare un'attività sportiva, all'atleta (o squadra) che fa competizione e desidera essere seguito in modo competente; alle persone che desiderano praticare uno sport in tutta sicurezza e sotto controllo medico.

L'ambulatorio di Medicina dello Sport effettua le visite sportive per il rilascio della certificazione di idoneità sportiva agonistica.

Effettua inoltre le visite per il rilascio del certificato di idoneità all'attività fisica non agonistica.

Le visite sportive per attività agonistica comprendono la visita medica, l'ecocardiografia, l'ECG a riposo, la prova da sforzo sia con step test che con cicloergometro, la spirometria .

Le visite per l'idoneità all'attività fisica non agonistica comprendono la visita medica, e l'ECG a riposo .



Medicina Rigenerativa

La Clinica è autorizzata alla produzione ed utilizzo di emocomponenti (PRP) e cellule mesenchimali da tessuto adiposo e osseo in collaborazione con i più avanzati laboratori

PRP

Plasma Ricco di Piastrine (PRP) è un prodotto di derivazione ematica autologa che, grazie all'elevata concentrazione di piastrine, stimola la crescita e facilita la rigenerazione dei tessuti.

Il PRP viene efficacemente utilizzato in diversi ambiti medici:

- Ortopedia
- Medicina Estetica
- Ginecologia
- Tricologia
- Lesioni Cutanee
- Odontoiatria

CELLULE STAMINALI MESENCHIMALI DI ORIGINE ADIPOSO (ADSC)

in collaborazione con Bioscience Institute

Si tratta di cellule multipotenti che possono dare origine a molti tipi cellulari differenti, da quelli del tessuto adiposo a quelli della cartilagine, incluse le cellule dei tendini, dei legamenti, dei muscoli, dei vasi sanguigni, del sistema nervoso e altre ancora. Possono essere isolate dal tessuto adiposo, e possono essere moltiplicate in laboratorio.

Possono essere utilizzate per il trattamento rigenerativo di diversi tessuti.

CELLULE MESENCHIMALI DA TESSUTO OSSEO (MSCS)

Si tratta di cellule staminali (Adulte) mesenchimali ed autologhe prelevate dalla parte spongiosa dell'osso della tibia.

Le MSCS possono replicarsi illimitatamente e se stimolate opportunamente dal tessuto recettore, si differenziano in specifiche popolazioni cellulari.

L'obiettivo delle infiltrazioni con MSCS è quello di:

ridurre o eliminare il dolore e le manifestazioni infiammatorie ad esso connesse con conseguente recupero della funzionalità articolare accelerare e/o promuovere i processi riparativi tessutali e cartilaginei.



Terapia Iperbarica



Il Centro di Medicina Iperbarica è dotato di 3 Camere Iperbariche Multiposto (7+1), convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale Italiano e con l'Istituto Sicurezza Sociale di San Marino. Il trattamento di ossigenoterapia iperbarica è importantissimo in tutte quelle condizioni in cui risulta compromesso l'apporto di ossigeno ai tessuti. E' proprio grazie all'enorme aumento delle quantità di ossigeno disciolto nel plasma e alle sue proprietà antinfiammatorie e di neovascolarizzazione che si riescono ad ottenere efficaci risultati in molteplici casi come ad esempio ischemie traumatiche, infezioni gravi dei tessuti molli, algodistrofie ed osteonecrosi, sordità improvvisa, ferite diabetiche e vascolari di difficile guarigione, esiti da terapia post-attinica.

Presso il centro è possibile, inoltre, effettuare visite di idoneità per attività subacquea sia professionale sia ricreativa con prove di simulazione in camera iperbarica.

Il Centro di Medicina Iperbarica è certificato ISO 9001:2015 e Accreditato dall'Authority Sanitaria di San Marino.

Aderisce ai protocolli e alle Linee Guida più aggiornate delle maggiori organizzazioni scientifiche di settore quali UHMS (Undersea and Hyperbaric Medical Society), EUSB (European Underwater and Baromedical Society), SIMSI (Società Italiana di Medicina Subacquea ed Iperbarica) e SIAARTI (Società Italiana di Anestesia-Rianimazione Terapia Intensiva).





CENTRO DI MEDICINA IPERBARICA

Prestazioni in accreditamento per i pazienti della AUSL Provincia di Rimini e pazienti ISS.

L'accesso al servizio di Medicina Iperbarica della casa di cura per le prestazioni in accreditamento avviene tramite l'inserimento in una lista di attesa a seguito del contatto con la Segreteria e previa autorizzazione del CUP di riferimento su prescrizione dello specialista inviante (AUSL Romagna, ISS).

Le prestazioni a pagamento possono essere prenotate direttamente presso l'ufficio accettazione della Segreteria.

L'accesso prevede sempre una Visita preliminare d'idoneità all'Ossigeno Terapia Iperbarica.



Centro di Terapia Iperbarica dotato di 3 camere iperbariche multi posto senza barriere architettoniche.



Fibrotomia Graduale

La clinica Domus Medica collabora con la Clinica Riabilitativa di Tula per l'effettuazione di interventi di Fibrotomia Graduale in esclusiva per San Marino e l'Italia.

La **Fibrotomia Graduale** è una **tecnica microchirurgica** di tipo **funzionale** ideata dal **Dottor Ulzibat**, che si prefigge la **eliminazione delle contratture muscolari locali** sia a livello di **fascia** che di **fibra** (fasciotomia e ipertono) e della **sindrome del dolore** che impediscono o rendono difficile il movimento fisiologico dell'articolazione.

La Fibrotomia Graduale mira a correggere alterazioni ortopediche presenti in diverse patologie neurologiche, come la **PCI** (Paralisi Cerebrale Infantile).

L'intervento viene effettuato per **via percutanea** grazie all'utilizzo di uno speciale microbisturi, brevettato e autorizzato nella Federazione Russa, che viene introdotto nel muscolo nella sua massima tensione. Non vengono effettuati né tagli sulla pelle (nessun punto di sutura), né dissezioni complete o trasposizioni dei muscoli; non viene effettuata alcuna incisione né sulla struttura ossea né sul tessuto tendineo.

Solitamente viene praticata in **anestesia generale** inalatoria.

Nonostante questo intervento sia caratterizzato da un basso livello di traumatismo vengono "toccati" nello stesso momento diversi punti: pertanto è necessario che il paziente sia completamente a riposo e che non senta alcun dolore.

Non sono previste immobilizzazioni di alcun tipo e pertanto il paziente può ritornare alle proprie normali attività in tempi brevi.

La **Fibrotomia Graduale** persegue i seguenti obiettivi:

- **Migliorare il ROM (Range of Motion)**, ossia l'ampiezza massima di movimento muscolare (attivo/passivo in base al quadro neurologico), migliorando la performance dei movimenti già esistenti e promuovendone l'introduzione di nuovi;
- **Ridurre o eliminare il dolore muscolare o miofasciale** tipico di pazienti con spasticità congenita o acquisita;
- **Evitare o arginare le deformazioni articolari**

L'accesso al servizio prevede un primo contatto con il Coordinatore per il servizio. Coordina i rapporti tra Medico, Utente e Personale sanitario della Clinica, garantendo la massima riservatezza delle informazioni ricevute e la migliore efficienza dei servizi proposti. Si occupa inoltre di accompagnare il Paziente dal primo contatto con la struttura sino alla sua dimissione dopo l'intervento, gestendo anche gli aspetti logistici e provvedendo alle necessità personali di ciascun paziente e dei suoi famigliari.

Per informazioni www.fibrotomy.com

Mail: info@fibrotomy.com Cell: +39 3756302257



Sistema Qualità

La casa di cura Domus Medica è Certificata ISO 9001:2015 per il Servizio di Terapia Iperbarica, il Centro di Fisioterapia e il Poliambulatorio. I requisiti di Qualità sono monitorati costantemente dall'Ente Certificatore per garantire continuità e attenzione ai servizi erogati, garantendo all'utente la qualità delle prestazioni e la minimizzazione dei rischi.

La casa di cura si è prefissata standard di qualità che si impegna a rispettare per l'erogazione delle prestazioni. Per il mantenimento degli standard fissati sono stati attivati i seguenti metodi di rilevazione:

- Verifica della Direzione Sanitaria e dell'Ufficio Qualità e Accreditamento
- Rilevazione sistematica dei reclami e tempi di risposta
- Elaborazione dei questionari di soddisfazione sia per i degenti che per i pazienti ambulatoriali

RECLAMI

Il cittadino utente può presentare reclamo di persona o per iscritto alla Direzione Sanitaria o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico avvalendosi della scheda di segnalazione reclami. Il reclamo sarà subito preso in considerazione dagli uffici di riferimento che entro 30 GG forniranno risposta all'utente.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il paziente può esprimere il proprio parere tramite la compilazione del questionario di soddisfazione che viene consegnato dal personale incaricato. I questionari sono analizzati periodicamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dalla Direzione Sanitaria e dall'Ufficio Qualità e Accreditamento. In caso di segnalazioni di insoddisfazioni o disservizi provvederanno alla valutazione e se necessario alla risoluzione.



Standard di qualità

Diritto all'informazione



Accoglienza

- Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e qualifica professionale.
- I percorsi interni sono chiaramente segnalati
- Sono rispettati gli orari di prenotazione della prestazione



Informazioni in merito alle prestazioni

- Al momento della prenotazione della prestazione sanitaria, telefonica o in presenza, vengono fornite informazioni dettagliate in merito alla richiesta.
- Al momento del ricovero viene consegnato al paziente il foglio di accoglienza contenente tutte le informazioni riguardanti il ricovero.



Consenso Informato

- Prima che i pazienti vengano sottoposti a intervento chirurgico, a indagine diagnostica invasiva, ad accertamenti strumentali, emoderivati ecc. il medico responsabile della procedura o dell'intervento, spiega le modalità di esecuzione, gli eventuali rischi, i benefici e l'alternativa al trattamento. Solo dopo aver ricevuto adeguata e completa informazione il paziente sottoscrive il proprio consenso.



Informazioni per il medico curante all'atto della dimissione

- Alla dimissione viene rilasciata al paziente una lettera dettagliata, contenente i principali dati clinici inerenti il ricovero: nome del medico che ha seguito il paziente durante il ricovero, diagnosi, trattamento effettuato e terapia consigliata a domicilio, contatto del chirurgo.



Riservatezza nella gestione dei dati sensibili

In conformità all'ordinamento legislativo dello stato di San Marino ed europeo (Legge del 21 dicembre 2019 n° 171 e GDPR 679/2016) Domus Medica garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali e sensibili;

- Domus Medica, ottemperando le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti. Non vengono pertanto fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti e copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al paziente o a un referente delegato. I colloqui confidenziali con i pazienti, familiari o tutori si svolgono in locali riservati;
- Le informazioni relative all'andamento clinico del paziente, in corso di ricovero, saranno fornite allo stesso paziente o a persone indicate dallo stesso con un consenso scritto.





Diritti degli interessati

Tempo di risposta alla richiesta di informazioni 30 GG

Sicurezza

- Domus Medica assicura per la degenza un servizio di Guardia Medica Attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7
- In tutte le camere di degenza è attivo un servizio per chiamata infermieristica notturna e diurna
- Nel perseguire costantemente la filosofia di attenta cura e salvaguardia della persona, la casa di cura è dotata di una centralina elettronica che assicura il pieno controllo dell'intera struttura per il rilievo dei fumi e la segnalazione di incendi
- L'edificio è diviso in zone compartimentate dotate di porte REI antincendio e gli ingressi sono presidiati da telecamere interne adeguatamente segnalate. Nelle zone a maggiore passaggio sono ben visibili eventuali segnali di divieto e di avvertimento, e gli estintori e le planimetrie dell'edificio con la segnalazione dei percorsi da effettuare.
- In ogni stanza sono affisse le planimetrie e le norme da seguire in caso di incendio
- La struttura è dotata di una scala esterna antincendio
- La Casa di cura garantisce la selezione dei fornitori tramite verifiche di qualità



Gestione del dolore

- Raccolta e gestione della percezione del dolore in cartella clinica secondo protocolli concordati.

Comfort alberghiero

- Tutte le camere di degenza sono provviste di servizi igienici. La pulizia delle camere di degenza e dei servizi igienici viene eseguita almeno una volta al giorno;
- Il cambio della biancheria viene effettuato almeno una volta al giorno;
- Le camere di degenza sono tutte provviste di telefono, televisione, aria condizionata, prese elettriche, dispositivo di chiamata, luce individuale, wifi.
- Il vitto viene somministrato alle 18:30 ed il menu è personalizzabile
- E' possibile l'assistenza di un familiare H24
- È possibile usufruire della distribuzione quotidiana di giornali e riviste, a cura di un addetto di Domus Medica, il servizio è prenotabile presso la portineria



Tempo di rilascio della cartella clinica

- Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di 30 giorni dalla richiesta

Gestione del Rischio

- La clinica ha attuato un sistema di Incident Reporting per la prevenzione, gestione, controllo e riduzione dei rischi clinici e ambientali, come da Raccomandazioni del DD. 120 24/09/2018

La Casa di Cura Privata
Domus Medica
 ha sede nella
 Repubblica di
 San Marino,
 la più antica
 Repubblica del Mondo,
 universalmente
 riconosciuta per le sue
 radici storiche e le sue
 secolari tradizioni.

Un luogo ospitale e
 perfetto, immerso nel
 verde, **a soli**
20 chilometri dalla
 Riviera Adriatica,
 facilmente
 raggiungibile da Rimini.

**Gli ospiti si
 sentono come a
 casa propria**
 con il vantaggio di
 una assistenza
 specializzata
 e competente,
 di ambienti spaziosi,
 luminosi
 ed attrezzati con le
 tecnologie più
 avanzate

**Distanze dalla Casa di Cura
 Domus Medica - Acquaviva**

Novafeltria	18 km
Pennabilli	30 km
Santarcangelo	18 km
Rimini	23 km
Cesena	46 km
Bologna	126 km
Riccione	29 km
Morciano	30 km
Cattolica	40 km
Pesaro	55 km
Ancona	133 km



In auto: uscite **Autostrada A14 Rimini Nord**. **Autostrada A14 Rimini Sud**



DOMUS MEDICA

CASA DI CURA PRIVATA • REPUBBLICA DI SAN MARINO

Strada Genghe di Atto, 101
 47892 Acquaviva RSM

Tel. +378 0549 999630
 Mob. +378 335 8493030
 Fax +378 0549 999648

info@domusmedica.sm
www.domusmedica.sm