



CARTA DEI SERVIZI NUOVA VILLA CLAUDIA



INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
4. DIRITTI DELL'UTENTE.....	4
5. DOVERI DELL'UTENTE.....	5
6. ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
7. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'.....	9
8. UBICAZIONE.....	12
9. PERSONALE.....	13
10. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO.....	16
10.1 ANALISI CLINICHE.....	16
10.2 ESAMI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE.....	16
10.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI COMPRESA RMN.....	17
10.4 MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE.....	17
10.5 PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA.....	18
10.6 ACCETTAZIONE.....	18
11. LE PROCEDURE.....	20
11.1 PROCEDURE ANALISI CLINICHE.....	20
11.2 PROCEDURE VISITE SPECIALISTICHE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI.....	20
11.3 PROCEDURE MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE.....	21
11.4 PROCEDURE DI RICOVERO.....	21
11.5 PROCEDURE PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA (PMA).....	21
12. TEMPI DI ATTESA.....	22
13. RITIRO REFERTI MEDICI E CARTELLE CLINICHE.....	22
14. PIANO DI COMUNICAZIONE.....	23
15. MECCANISMI DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI.....	23
16. REVISIONI.....	24

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale assistenziale e sanitario della “Casa di Cura Privata Villa Claudia s.p.a” e approvata dalla Direzione, ai sensi del DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125), delle LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995) e dei requisiti di accreditamento definitivo della Regione Lazio.

Il personale ed i collaboratori professionali della struttura prendono visione del documento e ne conoscono i contenuti.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La società “Casa di Cura Privata Nuova Villa Claudia s.p.a.”, con sede legale in Roma, Via Flaminia Nuova n. 280, è stata costituita nel 10 dicembre 1984 ed è iscritta alla Camera di Commercio di Roma in data 5 marzo 1985, al n. REA 547288, Partita IVA 01626351009, Codice Fiscale 06827550580.

L’attività svolta dalla Società consiste nella gestione di Case di Cura.

I servizi attualmente offerti consistono in:

1) AREA DEGENZA

- GINECOLOGIA
- UROLOGIA
- BLOCCO OPERATORIO

2) DIALISI

3) POLIAMBULATORIO

LABORATORIO ANALISI

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI CON MAMMAGRAFO PER SENOLOGIA

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE

CARDIOLOGIA

GINECOLOGIA

UROLOGIA

4) PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA (PMA)

Le attività sopra elencate vengono svolte presso la sede operativa, sita in Roma, Via Flaminia Nuova, 280 (Tel. 06 397971)

La Società “Casa di Cura Privata Nuova Villa Claudia s.p.a.” intende offrire all’utente tutte le prestazioni sanitarie finalizzate alla diagnosi, alla cura e alla prevenzione delle malattie acute o croniche dell’area medica di sua competenza, attraverso prestazioni sanitarie.

L’obiettivo prefissato è quello di essere una struttura nella quale si valorizza la professionalità dei collaboratori medici e degli operatori, realizzando un servizio di qualità, orientato all’utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni, offrendo prestazioni sanitarie ad alto livello qualitativo e armonizzando le potenzialità della tecnologia con le risorse umane e professionali.

La Società si propone di crescere, rinnovarsi ed essere al passo con le continue innovazioni che il SSN impone ed è impegnata in un processo di sviluppo ed organizzazione interna, orientato ai modelli di efficacia ed efficienza e che vede il cittadino/utente al centro dei propri obiettivi, garantendo ad esso la tutela dei diritti, il rispetto della persona, la buona qualità delle prestazioni erogate.

La “mission” aziendale si concretizza, pertanto, in un’incessante ricerca d’innovazione, verificando e revisionando la qualità delle prestazioni tramite un sistema di indicatori e di procedure che permettono di controllare il rispetto degli standard prefissati.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Struttura, attraverso la Carta dei Servizi, promuove i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nonché partecipazione degli utenti in termini di osservazioni, suggerimenti e reclami.

4. DIRITTI DELL’UTENTE

Ogni utente e/o assistito che si rivolge alla struttura è curato con premura e cortesia, con una peculiare attenzione alla sua persona, in particolare :

- ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale
- l’erogazione del servizio è ispirata a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l’Azienda adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile

- l'Azienda eroga il servizio pubblico in modo da garantire efficienza ed efficacia adottando tutte le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi
- può ottenere informazioni tempestive e corrette su tutte le modalità di accesso ai servizi e può identificare gli operatori (tramite l'apposito cartellino di riconoscimento aziendale) della struttura per qualsiasi informazione e/o aiuto in ogni momento
- tutte le informazioni sono fornite in modo chiaro ed esaustivo, comprese le possibili spiegazioni ed informazioni sui possibili rischi e/o disagi che l'utente può incontrare durante il trattamento richiesto o prescritto
- può in questo modo esprimere un consenso "reale" sulle informazioni ricevute, in relazione alle terapie proposte
- ha garanzia della piena riservatezza dei propri dati forniti, sia di quelli personali che quelli sanitari, con diritto di accesso a tutte le informazioni in possesso dell'Azienda che lo riguardano.
- Sono a disposizione dell'utente presso tutti i reparti/servizi apposite schede reclamo per mezzo delle quali segnalare disagi, inefficienze o quant'altro. Le risposte saranno date dalla Direzione Sanitaria entro giorni due. Altresì l'utente può rivolgere i suoi reclami avverso la Struttura all'U.R.P. della ASL RM 1 con sede in Via Ariosto 3. Orari: l'U.R.P. dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.00 - Telefono: 06. 77647766 e-mail: comunicazione@aslroma1.it . Altro strumento per reclamare è il Tribunale dei diritti del malato: i pazienti possono rivolgersi alla Sezione del in Viale Angelico, 28 – Roma – 06/3729924.

Nel caso in cui dovesse emergere che un utente necessita di servizio sociale, la direzione sanitaria provvede alla gestione delle problematiche con le istituzioni individuate quali competenti. L'accesso delle organizzazioni di volontariato è previsto ma allo stato attuale non è operativo per assenza di richieste da parte delle stesse associazioni.

5. DOVERI DELL'UTENTE

Ogni utente e/o assistito durante la sua permanenza all'interno della struttura deve:

- avere un comportamento rispettoso e di fiducia nei confronti del personale medico, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando in ogni situazione con tutti gli operatori
- informare gli operatori e/o il personale medico dell'intenzione di voler rinunciare a prestazioni e/o cure programmate precedentemente, onde evitare sprechi di tempo e disservizi nei confronti degli altri utenti
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi della struttura
- seguire le indicazioni fornite dal personale medico inerenti alle terapie eseguite
- rispettare la privacy degli altri utenti e/o assistiti presenti nella struttura.

6. ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

Direttore Sanitario: Dott. Alessandro Amante

Responsabile della qualità: Dott. Alessandro Amante

La Casa di Cura Privata Nuova Villa Claudia è articolata come segue:

- Ginecologia e Urologia: reparto di degenza per una capacità di 35 posti letto, distinta in degenza ordinaria e degenza diurna
- Degenza pazienti privati per una capacità di 26 posti letto
- Emodialisi per una capacità di 43 posti di dialisi , Emodialisi A con 22 posti dialisi e Emodialisi B con 21 posti di dialisi
- Poliambulatorio
 1. Allergologia
 2. Angiologia
 3. Cardiologia
 4. Dermatologia
 5. Ginecologia (accreditata)
 6. Ortopedia
 7. Urologia (accreditata)
 8. Medicina interna
 9. Medicina dello sport
 10. Medicina Estetica
 11. Fisiatria
 12. Odontoiatria
 13. Otorinolaringoiatria

14. Neurologia

15. Oculistica

16. P.M.A.

- Servizi di diagnosi e cura anche per pazienti esterni:

A. Servizio di Radiologia

Diagnostica Radiologica tradizionale compreso mammografo e ortopantomografo

Diagnostica per immagini con apparecchiatura di RMN operante entro 1,5 Tesla

Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) 128 strati (non accreditata)

Ecografia (non accreditata)

Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC) (non accreditata)

B. Laboratorio Analisi Cliniche (accreditato)

- Attività chirurgiche presso il Blocco operatorio costituito da 4 sale operatorie
- Attività chirurgiche ambulatoriali 1 Sala Operatoria

I seguenti servizi generali sono in appalto esterno:

- Lavanderia
- Smaltimento rifiuti solidi e speciali
- Disinfezione, disinfestazione
- Vitto.

PIANO TERRA

- Sala di aspetto per gli utenti
- Front-office per pazienti in convenzione e per pazienti privati
- Sala prelievi
- Studi medici: n. 11
- Servizio di Fisiatria: n. 2 studi medici e palestra di riabilitazione fisioterapica (non accreditato)
- Servizio ambulatoriale di ginecologia
- PMA
- Uffici di Direzione Amministrativa e Direzione Sanitaria
- Cappella/Camera mortuaria
- Sala Convegni
- Bar

- Diagnostica per Immagini

PRIMO PIANO

Emodialisi per una capacità di 43 posti:

Dialisi A

23 posti di dialisi (una sala con 15 posti e una sala con 6 posti)

una sala con 2 posti per i pazienti positivi epatite b

Sala di attesa

Sala di controllo medico

Medicheria

Servizi igienici per i pazienti con antibagno

Spogliatoi per i pazienti

Spogliatoi per il personale della dialisi

Magazzino e manutenzione macchine per dialisi

Locale Osmosi

Locale Stoccaggio rifiuti

Dialisi B

20 posti di dialisi:

Distinti in una sala con 12 posti

Una sala con 3 posti

Una sala con 3 posti

Una sala con 2 posti per i pazienti positivi epatite b

Sala di attesa

Sala di controllo medico

Medicheria

Servizi igienici per i pazienti con antibagno

Spogliatoi per i pazienti

Spogliatoi per il personale della dialisi

Magazzino e manutenzione macchine per dialisi

Locale Osmosi

Locale stoccaggio rifiuti

SECONDO PIANO

Uro-Ginecologia per una capacità di 35 posti- letto convenzionati

Urologia per una capacità di 6 posti -letto autorizzati

TERZO PIANO

Ricoveri privati per una capacità di 20 posti-letto (autorizzati)

QUARTO PIANO

Area non destinata ad attività sanitaria

PIANO INTERRATO

Lavanderia

Spogliatoi personale

Laboratorio di Analisi Cliniche

Centrale di sterilizzazione

Magazzini

Sono state adottate le misure di sicurezza previste dal D. Lgs n. 81/2008 ("Testo unico sulla sicurezza") e successive modificazioni.

Sono presenti planimetrie contenenti lo stato di ubicazione del lettore ed informazioni sul comportamento da utilizzare in caso di emergenza.

7. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche interne che sono pianificate dalla Direzione.

Obiettivi	Fattori di qualità	Standard di qualità
Processo di accettazione supportato da procedure interne che prevedono l'addestramento del personale deputato all'accettazione.	Accuratezza e velocità per la registrazione/rilevazione dei dati	Numero dei reclami relativi a disservizi relativi alla fase di accettazione: n<10
Tutto il personale di segreteria deve indossare la divisa e il cartellino identificativo e deve essere disponibile ad accogliere le richieste dei pazienti.	Orientamento ed accoglienza	Evidenze visive: 100% del personale; n<10 reclami
Distribuzione delle informative predisposte per formule di <i>check up</i> , gravidanza, esami per diagnosi specifiche e preparazioni per l'effettuazione di esami particolari	Informazione	Evidenze visive: le informative sono messe a disposizione degli utenti presso l'accettazione ed il personale di segreteria di occupa di collocarli negli appositi dispensatori (100%)
Eliminazione delle barriere architettoniche. Pulizia quotidiana dei locali.	Comfort	Misurazione soddisfazione utente: n=0 Reclami

Obiettivi	Fattori di qualità	Standard di qualità
Semplicità delle procedure	E' possibile effettuare prenotazioni di esami e visite telefonicamente.	<u>Rilevazione di eventuali disfunzioni registrate sulle linee telefoniche:</u> n<5 <u>Tempi necessari per la segnalazione di rimozione:</u> t<30 min. <u>Corrispondenza tra le informazioni fornite telefonicamente (data, orario di appuntamento, eventuale preparazione, validità ricetta, ecc.):</u> (90%)
Personalizzazione e umanizzazione	Gli operatori del servizio erogano la prestazione tutelando la privacy degli utenti. Gli operatori del servizio si rivolgono agli utenti con cortesia e disponibilità. In caso di disguidi o di necessità di ripetizione dell'esame gli utenti sono avvisati immediatamente per telefono.	<u>Evidenze visive:</u> 100% <u>Tempo di effettuazione delle telefonate rispetto alla rilevazione dell'evento:</u> t<10 min.

8. COME RAGGIUNGERCI

CON I MEZZI PROPRI

Dal Grande Raccordo Anulare

- Prendere l'Uscita 6 del GRA, direzione Flaminia.
- Percorrere Via Flaminia Nuova direzione Corso Francia.
- Dopo il semaforo (vicino al Camping) percorrere ancora circa 500 mt
- Prendere la salita sulla sinistra.

Dal Centro

- Percorrere Corso Francia (uscita dopo Ponte Milvio se provenienti dalla Tangenziale Est oppure dopo Stadio Flaminio se provenienti dall'Olimpica) verso Flaminia e Cassia.
- Prendere la Flaminia Nuova
- Dopo i campi di calcio prendere la salita sulla destra.

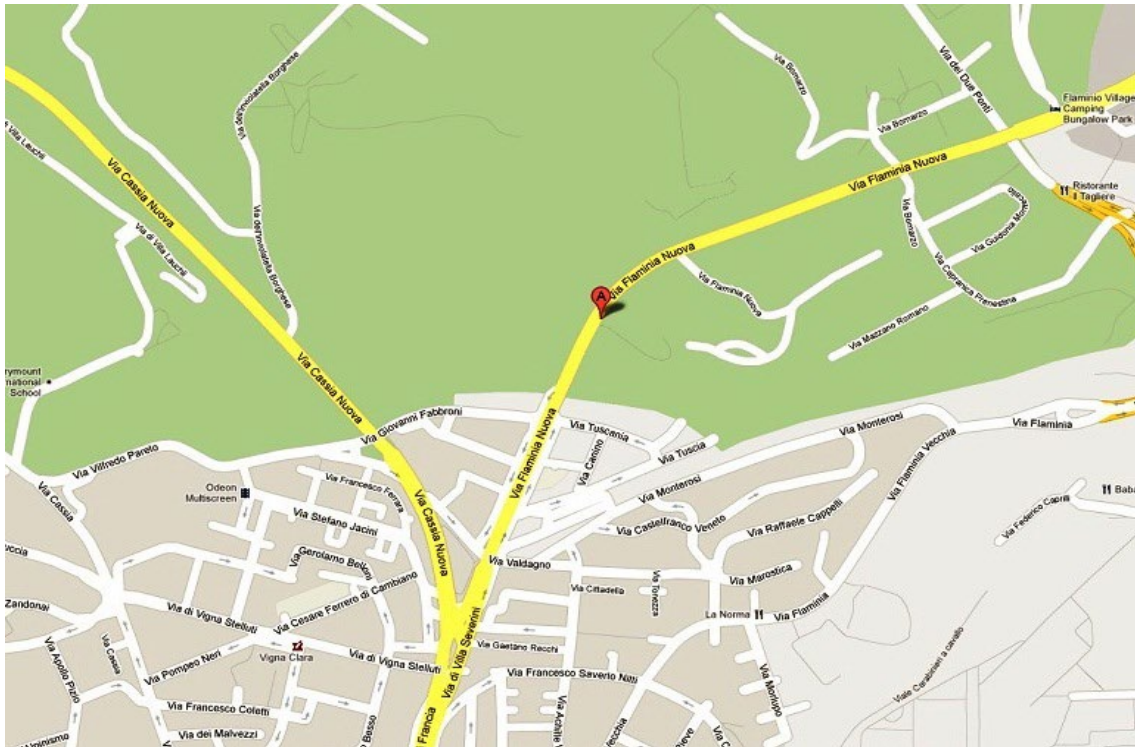
CON I MEZZI PUBBLICI

Dalla Stazione Termini (con la Metro)

- Metro A (BATTISTINI) per 4 fermate fino a FLAMINIO
- Prendere la LINEA 2 (MANCINI) per 6 fermate fino a PINTURICCHIO
- Recarsi alla fermata di Lungotevere Thaon di Revel/Ponte Milvio
- Prendere il 200 (STAZIONE PRIMA PORTA) per 8 fermate
- Scendere alla fermata Flaminia/Pantaleoni che si trova sotto la clinica

Dalla Stazione Termini (senza Metro)

- Prendere il 217 (XVII OLIMPIADE) per 17 fermate
- Scendere alla fermata XVII OLIMPIADE
- Recarsi alla fermata C.so FRANCIA/URUGUAY
- Prendere la linea 200 (STAZIONE PRIMA PORTA) per 6 fermate
- Scendere alla fermata FLAMINIA/PANTALEONI sotto la clinica



9. PERSONALE

Tutto il personale che opera nelle strutture viene selezionato ed addestrato in modo da acquisire le competenze necessarie per poter svolgere al meglio le proprie mansioni.

Proprio a tale scopo sono state definite dalla Direzione, per ogni posizione organizzativa, delle specifiche competenze sia in termini di istruzione che di abilità ed esperienza; su tale base si pianifica e si eroga l'addestramento necessario per il miglioramento delle competenze personali, compresa la consapevolezza dell'importanza della propria mansione.

Per la Direzione della Struttura e per tutto il personale, il paziente e/o utente è al centro della propria organizzazione, in quanto la tutela della salute è "un fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività..." (art. 32 della Costituzione Italiana).

Tale obiettivo è perseguito attraverso una particolare attenzione alla centralità degli utenti. A tal proposito per ogni loro esigenza, informazione o chiarimenti in merito alle terapie e/o al ritiro dei propri referti, gli utenti della struttura possono sempre rivolgersi al personale amministrativo della struttura, riconoscibile da apposito cartellino di riconoscimento, che

provvederà a risolvere e/o chiarire, nel miglior modo possibile, qualsiasi problematica venutasi a creare.

Il personale è a disposizione per l'orientamento di utenti stranieri per facilitarne l'orientamento ai servizi.

Il personale della Casa di Cura è così suddiviso:

- Servizi Generali;
- Laboratorio di analisi
- Medicina fisica e riabilitazione;
- Poliambulatorio con sezione di diagnostica per immagini (radiologia, mammografia, ecografia)
- PMA
- Sala Operatoria
- Reparti di degenza

In particolare, si distinguono le seguenti figure professionali:

a) AMMINISTRATORE UNICO

Ha la responsabilità della definizione, attuazione e verifica delle attività della Struttura, del miglioramento dell'organizzazione complessiva, dell'accoglienza, della qualità nonché della rimozione di quanto impedisca l'ottimale realizzazione degli obiettivi aziendali.

Tali attività vengono svolte con la collaborazione del Direttore Sanitario della Casa di Cura. Essa gestisce e svolge le attività che hanno impatto sulla qualità; promuove le azioni per prevenire il verificarsi di non conformità; identifica ogni problema rilevato alla qualità; propone ed avvia azioni di miglioramento.

b) DIRETTORE SANITARIO

Le mansioni del Direttore Sanitario sono quelle previste dal T.U. delle leggi sanitarie e s.m.i.. Vigila sui rapporti con la clientela e con il personale che interagisce direttamente con i pazienti. Attiene al mantenimento ed all'osservanza delle norme igienico sanitarie; affronta e risolve problemi inerenti alla gestione dello Struttura.

c) IL DIRETTORE TECNICO E IL RESPONSABILE DI BRANCA

Oltre a compiti professionali specifici, essi svolgono essenzialmente compiti di vigilanza sull'operato del Responsabile legale della Società circa l'osservanza delle norme di tutela

igienica, in base alle normative vigenti anche regionali, sull'efficienza delle attrezzature ed impianti, nonché sull'archiviazione dei pazienti e/o referti per i tempi di legge, in collaborazione con il Direttore Sanitario con il quale dovrà essere coordinata l'attività professionale nell'ambito della propria specializzazione, o essere concordate eventualmente metodologie di applicazione diagnostico-strumentali per migliorare la qualità degli esami al paziente.

Il Direttore Tecnico, nell'espletamento della propria opera professionale, apporrà la propria firma sui referti in cui evidenzia la sua qualifica.

d) MEDICI, FISIOTERAPISTI, TECNICI DI RADIOLOGIA E DI LABORATORIO, INFERMIERI, AUSILIARI

La cura dei servizi specialistici e il rapporto con i singoli specialisti e tecnici sono seguiti dalla Direzione che provvederà a recepire suggerimenti e istanze degli operatori, a migliorare l'organizzazione dei servizi stessi e la qualità della prestazione al paziente, in collaborazione con il Direttore Sanitario e i Direttori tecnici di Branca.

I professionisti specialisti che operano nella Casa di Cura si impegnano a svolgere la propria opera professionale osservando la particolare diligenza, correttezza e buona fede previste dalle leggi vigenti in materia di esecuzione del contratto d'opera e all'esecuzione della stessa a regola d'arte.

Ogni singolo professionista è responsabile, deontologicamente, amministrativamente, civilmente e penalmente del suo operato. Egli dovrà provvedere a munirsi di idonea assicurazione e di acquisire i crediti dovuti per l'aggiornamento continuo (E.C.M.).

Eventuali sostituzioni devono essere assicurate onde poter garantire al paziente l'erogazione della prestazione richiesta.

Sono previste riunioni periodiche per la discussione dei problemi inerenti all'attività delle strutture.

e) SERVIZIO DESK (SEGRETERIA E AMMINISTRAZIONE)

Sono i dipendenti della segreteria e quindi di tutto il servizio di accettazione e procedure tecniche ed amministrative. Provvedono all'inserimento, raccolta e sistemazione delle impegnative.

f) DITTA ESTERNA DI PULIZIE

Ha la responsabilità, oltre ai compiti specifici di pulizie, dei rifornimenti dei materiali d'uso (alcool, cotone, ecc.) e del sistema di raccolta dei rifiuti che, ove speciali, formano oggetto di smaltimento da parte di ditte autorizzate dopo essere stati innocuizzati.

g) DITTA IN “OUTSOURCING” PER GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Si occupa del controllo delle impegnative, sia sotto il profilo della corrispondenza tra dati inseriti e dati contenuti nelle impegnative, sia per la verifica della regolarità dell'impegnativa (firme, dati, ecc.), nonché avvia le procedure per l'elaborazione del dischetto SIAS (Sistema Informativo Assistenza Specialistica) avvalendosi del *software* in dotazione allo Clinica.

10. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

10.1 ANALISI CLINICHE

L'orario di apertura del laboratorio è ampio per cercare di soddisfare al meglio ogni tipo di esigenza della clientela.

Il laboratorio di analisi è aperto, per i prelievi, dal LUNEDI' al VENERDI', dalle ore 07.00 alle ore 16.30 senza necessità di prenotazione, il SABATO dalle ore 7 alle 12.30, la DOMENICA dalle 8,00 alle 10,00.

È possibile effettuare prelievi del sangue a domicilio, previa prenotazione al numero 06 367971 o recandosi personalmente presso l'accettazione della struttura dal Lunedì al Venerdì, dalle 7.00 alle 19.30, il Sabato dalle 7.00 alle 18.30, la Domenica dalle 08.00 alle 13.00.

Per tutte quelle tipologie di analisi per le quali sono necessarie preparazioni particolari, vengono fornite tutte le informazioni necessarie al momento della prenotazione dal personale amministrativo. Gli utenti di nazionalità straniera possono rivolgersi al nostro personale in lingua inglese.

10.2 ESAMI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Si possono effettuare su appuntamento, in base alle disponibilità del singolo specialista, dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 20.00, il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 18.30, la Domenica dalle 08.00 alle 13.00.

È possibile la prenotazione:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 19.30; il Sabato dalle 7.00 alle 18.30, la Domenica dalle 08.00 alle 13.00.
- telefonicamente, chiamando il numero 06367971.

Per alcuni esami per i quali è necessaria una preparazione particolare, vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione e se previsto stampate sul tagliando di prenotazione.

10.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI COMPRESA RMN E MAMMOGRAFO

Gli esami di diagnostica per immagini possono essere effettuati su appuntamento, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.00, il Sabato dalle ore 7.30 alle 18.30, la Domenica dalle 08.00 alle 13.00. I referti degli esami in convenzione vengono consegnati entro 5 giorni. In caso di documentata urgenza, direttamente dopo l'esecuzione della prestazione.

Si può prenotare:

- di persona, presso tutti gli sportelli di accettazione dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 19.30; il Sabato dalle 7.00 alle 18.30, la Domenica dalle 08.00 alle 13.00
- telefonicamente, chiamando il numero 06367971.

Per alcuni esami per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione e, se previsto, esse vengono stampate sul tagliando di prenotazione.

10.4 MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Si possono effettuare su appuntamento, in base alla disponibilità dei vari reparti, chiamando il numero 06367971, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30. Il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Si può prenotare di persona, presso tutti gli sportelli di accettazione, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00; il sabato dalle 7.30 alle 18.30.

Prima delle prestazioni richieste, viene effettuato un controllo fisiatrico iniziale.

10.5 PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA

Il Centro di Procreazione Medicalmente Assistita presso la Casa di Cura Nuova Villa Claudia nasce per offrire le più moderne ed avanguardistiche tecnologie ed una équipe medico-biologica costituita da esperti nel settore, per la diagnosi e la cura della sterilità e della infertilità di coppia.

La prenotazione della prima visita può avvenire telefonicamente o di persona presso il servizio di Segreteria del Centro di P.M.A. e può essere effettuata dal paziente, dal medico di famiglia oppure dal medico specialista dal lunedì al venerdì 7:30 – 19:30 ed il sabato dalle 7:30 – 18:00

Il primo incontro è finalizzato alla raccolta dei dati anamnestici, alla valutazione degli esami pregressi, dei referti di eventuali precedenti tentativi e vengono inoltre prescritti, nel caso sia indicato, esami ematochimici e strumentali per completare l'iter diagnostico. Nel successivo incontro vengono raccolti e controllati dallo specialista del Centro di P.M.A gli accertamenti richiesti, viene discussa l'eventuale necessità di accedere ad una procedura di PMA e viene formulato e spiegato l'iter terapeutico più opportuno, che può essere rappresentato da:

- rapporti mirati con modesta stimolazione ormonale
- inseminazione intrauterina (tecnica di I livello)
- fecondazione in-vitro (tecnica di II o III livello)

10.6. ACCETTAZIONE

In caso di fila allo sportello, l'utente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa.

Per le prestazioni accreditate, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico accompagnata da un documento d'identità, il libretto sanitario e, per gli aventi diritto, il tesserino di esenzione.

Per le prestazioni richieste non accreditate con il SSN sono in vigore le tariffe della Casa di Cura, che sono comunicate all'utente con chiarezza e trasparenza prima dell'effettuazione delle prestazioni.

Il pagamento della prestazione deve essere effettuato preferibilmente all'atto dell'esecuzione della prestazione e può essere effettuato con le seguenti modalità:

1. in contanti;

2. tramite bancomat;
3. con assegno bancario non trasferibile intestato a “Casa di Cura Privata Nuova Villa Claudia s.p.a.”;

Per quanto riguarda le prestazioni erogate, si possono distinguere:

- a) prestazioni in regime privatistico, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (paziente/utente e azienda);
- b) prestazioni erogate in regime di accreditamento con il SSN: nell'ipotesi di accreditamento, il cliente che richiede la prestazione sopporta l'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della Struttura.
- c) prestazioni erogate per effetto di convenzioni con Enti, in cui si distingue:
 - c1) casi in cui la convenzione comporta esclusivamente l'applicazione di uno sconto sulle tariffe private normalmente praticate;
 - c2) casi in cui la convenzione comporta l'applicazione di un tariffario concordato, con possibilità che:
 - c2.1) il costo della prestazione rimanga esclusivamente a carico del paziente ove all'interno della franchigia prevista;
 - c2.2) il costo della prestazione venga interamente anticipato dal paziente ma successivamente rimborsato, in tutto o in parte, da parte dell'Ente;
 - c2.3) il costo della prestazione venga solo in parte o per nulla anticipato dal paziente e il pagamento della restante quota sostenuto dall'Ente convenzionato dietro presentazione di apposita rendicontazione.

Esistono convenzioni con le principali assicurazioni.

Il personale della segreteria e il personale medico della Casa di Cura prima e dopo la fase di accettazione hanno il compito di gestire nella maniera più idonea la conservazione, la verifica e l'analisi delle informazioni e della documentazione fornite dai pazienti, al fine di garantire un'elevata qualità del servizio erogato.

Per quanto riguarda le informazioni, si fa riferimento a tutti i dati comunicati dai pazienti necessari ad una corretta erogazione della/e prestazione/i, e tali informazioni sono gestite secondo le normative vigenti.

Le informazioni riguardano:

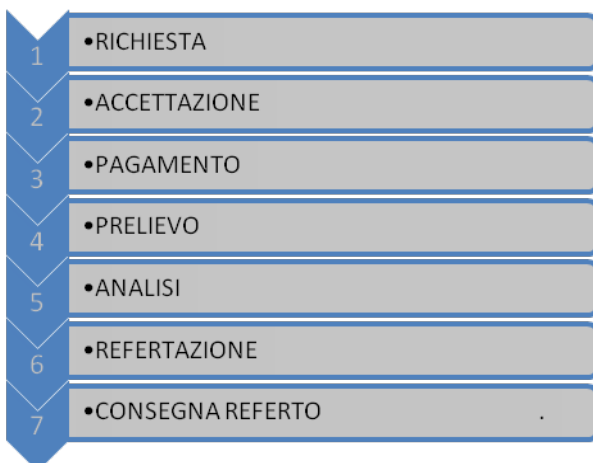
- a) i dati anagrafici ed anamnestici;

b) l'eventuale documentazione sanitaria utile per una corretta erogazione della prestazione richiesta.

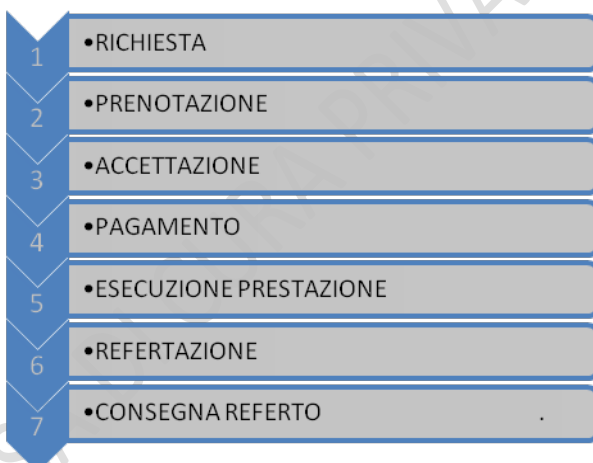
Il personale amministrativo è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle norme legislative sulla *privacy* ed inoltre, per facilità di consultazione, le principali disposizioni sono esposte nella bacheca informazioni utente della sala d'attesa.

11. LE PROCEDURE

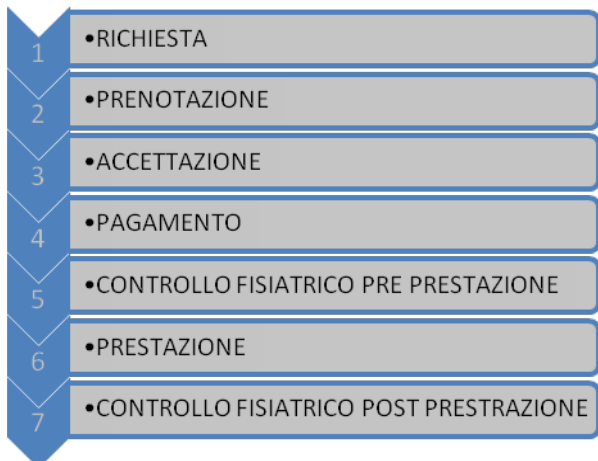
11.1 PROCEDURE ANALISI CLINICHE



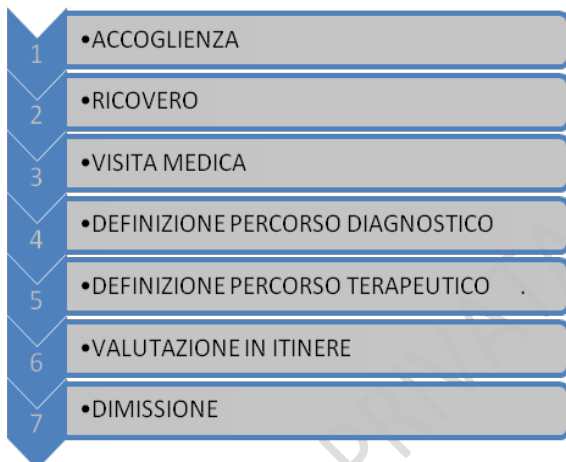
11.2 PROCEDURE VISITE SPECIALISTICHE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI COMPRESA RMN



11.3 PROCEDURE MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE



11.4 PROCEDURE DI RICOVERO



11.5 PROCEDURA PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA

1	PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE
2	PRIMA VISITA: Incontro con il ginecologo e prescrizione esame
3	SECONDA VISITA: Incontro con il ginecologo valutazione esami e decisione iter terapeutico
4	ESECUZIONE PRESTAZIONE PMA (TECNICHE DI I°; II°; III° LIVELLO)
5	REFERTAZIONE
6	CONSEGNA REFERTO

12. TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa si distinguono in:

1. Tempi di attesa per fruire della prestazione: si distingue tra prestazioni in regime di accreditamento e prestazioni in regime privatistico. Le prime dipendono dai tetti di spesa imposti dalla Regione Lazio e quindi non è possibile definire a priori tempi di attesa. Quanto alle seconde, non essendovi condizionamenti economici, la prestazione può essere erogata in tempi non superiori a 48-72 ore (salvo casi eccezionali). Per le prestazioni di laboratorio non esistono tempi di attesa.
2. Tempi di attesa in accettazione: è previsto un sistema eliminacode, con tempi di attesa medi di 15 minuti e massimi di 45 minuti.
3. Tempi di attesa per il ritiro del referto: consegna immediata per le branche a visita, per le ecografie e per altri esami diagnostici (spirometria, elettrocardiogramma, elettromiografia), 48 ore per la radiologia, 5 gg per la risonanza magnetica. Per quanto riguarda le analisi di laboratorio, dipende dalla relativa natura: talune sono consegnate in serata, altre richiedono tempi di lavorazione più ampi comunque comunicati in fase di accettazione.

13. RITIRO REFERTI MEDICI E CARTELLE CLINICHE

I risultati degli esami e delle indagini diagnostiche strumentali possono essere ritirati di norma non oltre i 7 giorni dall'esame, salva diversa indicazione riportata sul "*tagliando di ritiro referto*" consegnato il giorno della visita o dell'esame.

La copia della cartella clinica può essere ritirata entro 40 giorni lavorativi.

Il personale dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti, in modo tale da garantire il rispetto della normativa in materia di Privacy.

Per il ritiro del referto il paziente deve esibire solo il "*tagliando di ritiro referto*".

In caso di delega, sul suddetto tagliando vi è un apposito spazio dove il delegante dovrà indicare le generalità (nome, cognome) del delegato e apporre la propria firma.

Se il ritiro è effettuato dal delegato, il personale amministrativo annoterà sul database le sue generalità, conservate per un anno.

Non si possono rilasciare indicazioni sul referto per via telefonica, se non al medico curante, con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.

Il referto viene rigorosamente consegnato in busta chiusa.

14. PIANO DI COMUNICAZIONE

La presente Carta dei servizi è adeguatamente pubblicizzata mediante affissione in bacheca, pubblicazione in autonomo opuscolo informativo a disposizione del personale e degli utenti, inserimento sul sito web aziendale.

Il personale partecipa all'aggiornamento della Carta dei servizi, mediante osservazioni e suggerimenti da rappresentare alla Direzione che, a tale scopo, organizza appositi incontri con cadenza almeno semestrale.

15. MECCANISMI DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI

MECCANISMI DI TUTELA DELL'UTENTE

Tra i meccanismi di tutela dell'utente sono previsti:

1. il consenso informato per tutte le tipologie di prestazioni che lo richiedono;
2. la possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti per i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, attraverso:
 - questionari a disposizione del pubblico nella sala accettazione da imbucare in apposita cassetta riservata alle lamentele e posizionata all'entrata della Clinica, o da spedire all'indirizzo indicato.
 - colloquio con il personale previo appuntamento.
 - contatti telefonici da parte dell'amministrazione centralizzata per conoscere ed approfondire il motivo dei reclami e risolvere i problemi sollevati, onde reinserire il paziente tra la clientela in cura alla Casa di Cura.

La Direzione, laddove si tratti di reclamo non anonimo e che richiede una risposta, provvede ad istruire il caso, chiedendo ove necessario una relazione al personale o ai collaboratori coinvolti. Provvede all'esito a rispondere al paziente. La Struttura si impegna a riscontrare i reclami ricevuti in un tempo compreso tra tre giorni ed un mese, a seconda della complessità della questione e/o dell'esigenza di dover eventualmente acquisire specifica relazione tecnica in merito. Pone in essere i correttivi del caso, al fine di scongiurare il ripetersi degli eventi negativi.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Tra i meccanismi di verifica sono previsti:

1. la misurazione della soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di questionari;
2. la verifica degli impegni nei confronti degli utenti e di altre parti interessate (ASL di appartenenza, Regione Lazio, Compagnie Assicuratrici convenzionate ecc), con frequenza almeno annuale attraverso i seguenti principali strumenti:
 - verifiche ispettive interne per la qualità e per il mantenimento della soddisfazione dei requisiti autorizzativi e di accreditamento regionale
 - analisi e trattamento dei suggerimenti, dei reclami e di eventuali contenziosi ricevuti
 - analisi dei risultati e azioni a seguire in merito alle indagini sulla soddisfazione degli utenti
 - analisi dei risultati dei controlli qualità interni ed esterni

Tali strumenti e dati sono oggetto di riesame da parte della direzione, al fine della pianificazione di miglioramenti.

16. REVISIONI

Il presente documento è revisionato annualmente.