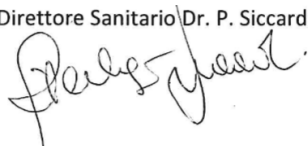


Carta dei Servizi di Villa Anna Maria

Rev. 11 del 01.04.2026
Direttore Sanitario Dr. P. Siccardi



Introduzione

Che cos'è la Carta Dei Servizi di Villa Anna Maria

Gentile Cliente,

La Carta Dei Servizi è il documento che la legge italiana prescrive quale strumento indispensabile nel processo di responsabilizzazione di ciascuna struttura sanitaria, a garanzia della qualità sull'informazione dei servizi e delle prestazioni erogate nonché dei diritti dei cittadini.

Nello specifico, la Carta dei Servizi rappresenta per la Casa di Cura Villa Anna Maria, la promessa che questa fa ai destinatari dei propri servizi: attraverso questo patto, l'Azienda si impegna formalmente a fornire i servizi e le prestazioni descritte, determina standard qualitativi, attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato, indicando chiaramente quali mezzi di garanzia sono a disposizione per la tutela dei diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi di Villa Anna Maria è uno strumento ideato per renderLe più semplice ed immediata la conoscenza della nostra organizzazione, della qualità dei nostri servizi e dei suoi diritti.

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini-utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A cosa serve

La Carta Dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra la Casa di Cura Villa Anna Maria e il cittadino-utente, attraverso la quale vengono diffuse le informazioni in merito alle prestazioni, ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi; individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare tutelando il rispetto dei diritti del paziente e garantendo la massima trasparenza. La carta è resa disponibile in formato elettronico sul sito **internet e in formato cartaceo presso il desk** e nelle aree comuni degli ambulatori.

La Casa di Cura Villa Anna Maria chiede la collaborazione di tutti i cittadini-utenti nonché delle associazioni di tutela dei diritti dei cittadini nel comunicare eventuali osservazioni, suggerimenti,

rischi e reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza. A tale scopo è possibile utilizzare l'apposito modulo "Reclamo – Elogio -Rischi" disponibile in formato cartaceo presso il desk di accoglienza che vi invitiamo a compilare garantendovi la totale anonimità.

Riferimenti normativi

La carta dei servizi è redatta nel rispetto della seguente normativa:

- Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"
- "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" DPCM in data 19 maggio 1995"
- "Attuazione della carta dei servizi del servizio sanitario nazionale" linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ordinario della Gazzetta Ufficiale n. 198;
- Adozione della Carta dei Servizi sanitari" Circolare del Ministro della Sanità prot. N. 100/Scps 21.12833 del 30 settembre 1995

Sezione 1: La nostra struttura

Presentazione dell'azienda

La Casa di cura Villa Anna Maria è una struttura sanitaria privata specialistica nata nel 1969. Accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per i servizi di Emodialisi, Cardiologia, Laboratorio di Analisi e Diagnostica per immagini.

Oltre a garantire l'esecuzione delle prestazioni mediante l'ausilio di apparecchiature all'avanguardia, il servizio di laboratorio analisi nonché quello di emodialisi è certificato ISO 9001:2015.

La sede è strutturata su 8 piani di cui due interrati, piano terra e cinque piani sopraelevati per una superficie di 4500 mq. Il tutto raccordato da un unico sistema organizzativo finalizzato a rendere fluido il percorso diagnostico e terapeutico.

Tutti gli ambienti sono climatizzati, per garantire un adeguato confort ai pazienti. I pazienti sono invitati ad attendere il proprio turno in sale di attesa dotate di tutti i confort. L'accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche.

La mission di Villa Anna Maria

La *mission* di Villa Anna Maria è di contribuire al benessere di ogni paziente con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita, nel rispetto della sua sicurezza, della sua dignità personale e del suo diritto alla privacy, con le attenzioni umane e le competenze professionali necessarie a soddisfare ogni bisogno di cura.

Per perseguire in modo efficiente la propria *mission*, Villa Anna Maria si avvale di un'equipe di professionisti sanitari ed amministrativi con cui condivide e ricerca il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

Uno staff dedicato è pronto ad accogliere ogni paziente con gentilezza e sensibilità nel convincimento, cui la clinica aderisce, che il rapporto umano sia la base di ogni processo di cura.

Infermieri, staff tecnico e medici mettono costantemente a disposizione la loro competenza e professionalità, valorizzando la fiducia che i nostri pazienti ripongono in noi.

Il nostro obiettivo è da sempre quello di offrire un'assistenza sanitaria di alto livello unita ad un particolare riguardo nei confronti del paziente che viene accolto in un ambiente confortevole e trattato con la massima cortesia e disponibilità con la finalità di "migliorarne la qualità della vita".

Tutto ciò viene garantito attraverso l'adesione spontanea e condivisa dei seguenti valori:

- accoglienza e facilitazione all'accesso;
- rispetto della persona e riservatezza dei dati personali;
- tempestività della risposta ai bisogni;
- qualità delle prestazioni;
- trasparenza delle procedure;
- professionalità dell'equipe medica, del personale infermieristico e di tutti i collaboratori;
- impiego di moderne tecnologie;

La struttura è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nello svolgimento delle prestazioni sanitarie a tutela della posizione e dell'immagine propria, delle aspettative dei propri utenti e del lavoro dei propri dipendenti e collaboratori.

Si impegna ad assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del malato, al quale garantisce la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate.

La Vision di Villa Anna Maria

Villa Anna Maria intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Lazio, con cui condividere e sviluppare un servizio assistenziale di qualità, orientato al miglioramento continuo, in grado di rispondere efficacemente ai bisogni sempre più complessi e articolati dei cittadini.

La Casa di Cura, pertanto, intende contribuire alla realizzazione di percorsi di assistenza sanitaria integrati e sinergici con tutti gli stakeholders coinvolti, con particolare attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per l'implementazione delle prestazioni erogate.

I nostri principi fondamentali

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Centralità dell'ospite:** il percorso sanitario di ciascun ospite non può prescindere da un ascolto attivo delle esigenze e dei bisogni di ciascun individuo, sulla base dei quali la struttura si impegna a fornire il supporto necessario e la risposta più adeguata possibile, nel rispetto dei suoi diritti fondamentali
- **Eguaglianza:** le regole che disciplinano i rapporti tra utenti garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale;
- **Imparzialità:** il Centro si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia; pertanto, il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni;
- **Continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni;
- **Diritto di scelta:** questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino;
- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;
- **Efficienza ed efficacia:** la Casa di Cura garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate;
- **Prendersi cura di chi si prende cura:** promuovere un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la crescita personale, formativa e professionale.

I nostri servizi in sintesi

La Casa di Cura Villa Anna Maria fornisce prestazioni in regime ambulatoriale e in regime di ricovero.

Nello specifico le prestazioni offerte **in regime ambulatoriale** sono:

- Visite specialistiche
- Visita Cardiologica
- Diagnostica per immagini
- Analisi cliniche
- Dialisi

Le prestazioni offerte **in regime di ricovero** sono:

- Chirurgia generale/plastica ricostruttiva

La Casa di Cura Villa Anna Maria si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità andando incontro alle esigenze dei pazienti nel rispetto delle singole necessità (ad. Es. le visite su richiesta del paziente possono essere eseguite da personale di entrambi i sessi).

I nostri dati:

Anno di fondazione: 1969
Forma giuridica : Società a responsabilità limitata Partita
Iva: 04650081005
Sede legale: Via Saturnia 25- 00183-Roma

Legale rappresentante: Bersabea Crisci
Direttore sanitario: Pierluigi Siccardi
Privacy: Gruppo NP
Data Protection Officer: Maurizio Belli

Ubicazione e mezzi di trasporto

Villa Anna Maria ha sede in Roma, in via Saturnia 25, quartiere Appio Latino, nel comprensorio

dell’A.S.L. RM “2”, VII° Municipio, nelle vicinanze dell’Ospedale San Giovanni Addolorata.
Si trova in una zona ben collegata e facilmente raggiungibile mediante i trasporti pubblici.

- Autobus: linee 87, 360, 218, 628, 671, 673
- Metropolitana, linea “A” - fermate S. Giovanni e P.zza Re di Roma

Per i pazienti del centro di emodialisi Villa Anna Maria mette a disposizione un servizio navetta.

Orari di apertura

L’orario della Casa di Cura è il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00
- il sabato dalle 7.30 alle ore 18.00

I nostri recapiti

- Telefono: 06 70476455
- Fax: 06 7001696
- Mail: amministrazione@villannamaria.it
- Sito internet: <https://www.villannamaria.it>

Il nostro personale

L’intera struttura di Villa Anna Maria è strutturata in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore. Nell’ambito del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito l’Organigramma della struttura e, per ogni funzione compresa nell’Organigramma, sono state definite le specifiche mansioni.

Ne consegue un aumento dell’efficienza nello svolgimento delle attività, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti attivando percorsi preferenziali per pazienti in condizioni di fragilità (es. ridotta mobilità, gravidanza, etc.).

Ogni reparto, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell’Utente

e, pertanto, tutto il personale, altamente qualificato, è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- Codice Deontologico dei Medici
- Codice Deontologico Dei Chimici e Biologi
- Codice Deontologico dei Tecnici di Radiologia
- Codice Deontologico degli Infermieri

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con il proprio nome e qualifica ed è preparato a fornire ogni tipo di informazione relativa a i servizi della Casa di Cura sia al telefono che presso la nostra struttura.

Sezione 2: I nostri servizi

Servizi in Convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale

La Casa di Cura è una struttura privata che, sin dal 1977, fornisce anche un servizio pubblico, ad oggi in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale a seguito dell'accreditamento per i seguenti servizi:

- Analisi cliniche (Direttore Tecnico Laboratorio Dott.ssa O. Vicenti)
- Diagnostica per immagini (Medico Responsabile Dott. M. Rojas)
- Cardiologia (Medico Responsabile Dott. L. Perrone)
- Emodialisi (Medico Responsabile Dott. Marco Gamberini)

Prenotazione

La prenotazione per le visite cardiologiche, le prestazioni di diagnostica per immagini, e i trattamenti emodialitici può essere fatta direttamente presso la Casa di Cura o telefonicamente o mediante fax per i trattamenti emodialitici.

Le analisi cliniche invece, non necessitano di prenotazione e vi si accede direttamente (no liste di attesa) negli orari di apertura stabiliti, così come specificato in seguito.

All'atto della prenotazione il personale del front office, oltre all'indicazione della data e dell'ora dell'appuntamento, fornisce tutte le informazioni che servono per eseguire la prestazione, i documenti da esibire e le eventuali preparazioni a domicilio, necessarie per alcuni esami.

All'atto della prenotazione viene garantito al cliente il primo appuntamento disponibile con la possibilità di concordare la data e l'ora più confacenti alle proprie esigenze.

Il Nostro personale è preparato a fornire informazioni dettagliate (sia verbali che scritte) in merito a qualunque aspetto concernente esami e prestazioni specialistiche che necessino di prenotazione e/o di una preparazione a domicilio.

Liste di attesa

Al momento non vi sono liste di attesa per il laboratorio analisi, per l'ambulatorio di diagnostica immagini e per il centro di emodialisi.

Per l'ambulatorio di cardiologia la lista di attesa varia a seconda del periodo con un tempo massimo di 8 giorni.

Accettazione

Per usufruire delle prestazioni sia in regime di convenzione con il SSN che in regime privato, è necessario, all'atto dell'accettazione presentare: presso il front office i seguenti documenti:

- l'impegnativa (richiesta) redatta dal Medico Curante
- la tessera sanitaria (codice fiscale)
- eventuali esami precedenti (escluso Laboratorio di analisi)

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

Incasso prestazioni

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino, in base leggi vigenti, va versata all'atto dell'accettazione amministrativa.

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Informazioni sulle quote di compartecipazione dei cittadini possono essere chieste al personale addetto al front office e sono inoltre riportate in documenti appositi a disposizione degli utenti.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, carta di credito e bancomat.

Laboratorio Analisi

Presso il laboratorio vengono effettuate tutte le prestazioni di chimica clinica. L'elenco dettagliato ed aggiornato delle prestazioni, con la distinzione tra quelle in regime convenzionato e quelle in regime privato con i relativi importi, è a disposizione degli utenti presso il desk informativo.

Il prelievo di sangue deve essere eseguito di norma a digiuno. Alcuni esami possono richiedere una preparazione specifica che viene fornita dal personale presente al desk mediante la consegna di un foglio informativo. Per l'esecuzione dell'esame delle urine e delle feci utilizzare gli appositi contenitori acquistabili in farmacia e consegnare al più il campione in laboratorio.

Il laboratorio di analisi, oltre a garantire l'esecuzione degli esami per i pazienti ricoverati o in trattamento presso il Centro di Emodialisi, eroga le proprie prestazioni anche ai pazienti esterni. Gli esami sono svolti mediante l'ausilio di apparecchiature all'avanguardia, in parte collegate in rete con il programma per la refertazione al fine di ridurre gli errori derivanti dalla trascrizione dei

risultati. Per la determinazione di alcune analisi ad elevata tecnologia e specializzazione, Villa Anna Maria utilizza un Service (Rome American Hospital) che ha un laboratorio altamente specializzato, a cui invia i propri campioni al fine di garantire il massimo livello di attendibilità e precisione. Tale struttura è in linea con i principi di qualità e sviluppo tecnologico messi in atto dalla Casa di Cura e quindi di nostra fiducia.

Gli esami i cui valori risultano fuori dai *range* stabiliti, vengono ripetuti per confermarne l'esito e, per garantire l'attendibilità dei risultati, inoltre grazie ad una scrupolosa e costante verifica, ed alla partecipazione a programmi di controllo di qualità intra (CQI) ed extra laboratorio (VEQ), l'attività analitica è costantemente monitorata.

È possibile eseguire, entro tre giorni dal prelievo, esami aggiuntivi richiesti dal paziente sempre se compatibili con il campione in possesso al laboratorio.

Il laboratorio è in grado di eseguire le seguenti indagini:

Chimica Clinica - Coagulazione - Ematologia - Immunologia Clinica - Microbiologia e Parassitologia - Markers Tumorali - Ormoni – Sierologia - Intolleranze Alimentari - Markers Epatiti - Test tossicologici per alcool.

Orari

I prelievi vengono effettuati tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 7:30 alle ore 09:30, senza necessità di prenotazione. In tali orari avviene anche l'accettazione dei campioni prelevati a domicilio dal paziente.

Sala di Attesa

Terminata la procedura di accettazione amministrativa il Paziente viene fatto accomodare in Sala di Attesa dotata di tutti i confort: ambiente condizionato, poltroncine confortevoli, riviste, televisione, macchinetta erogatrice di snack e bevande calde/fredde e wifi alla quale si accede mediante password che va richiesta al desk di accettazione.

Consegna dei risultati (referti)

All'atto dell'accettazione, al Paziente, viene consegnato il modulo di ritiro che contiene le informazioni necessarie per il ritiro dei referti (data e orario).

Al momento del ritiro, in ottemperanza al RUE 679/2016 (regolamento europeo sulla privacy)

occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma 2, del dpr 445/2000). In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando di ritiro e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal RUE 679/2016.

Il ritiro con delega non è valido nel caso del test HIV per il quale il ritiro deve essere eseguito personalmente dall'interessato.

Le risposte, per le analisi di base, vengono consegnate in giornata o il giorno successivo al prelievo, comunque, nei tempi minimi tecnici ed entro 7 giorni per gli esami più complessi. La data del ritiro è comunicata in sede di accettazione ed è possibile ritirare i referti tutti i giorni dalle 07:30 alle 19:00.

Nel caso di richieste urgenti il paziente è tenuto a far presente tale necessità in fase di accettazione e se compatibile con i tempi tecnici necessari per l'espletamento degli stessi viene segnalato al laboratorio mediante modifica della data del ritiro sul programma.

I prelievi vengono eseguiti in un locale dedicato ed eseguiti uno alla volta nel rispetto della privacy dei pazienti.

Grazie ad una scrupolosa e costante verifica, ed alla partecipazione a programmi di controllo di qualità intra (CQI) ed extra laboratorio (VEQ), l'attività analitica è costantemente monitorata.

Diagnostica per immagini

Il reparto di diagnostica per immagini è ubicato al piano terra della struttura ed è dotato di apparecchiature diagnostiche tecnologicamente avanzate e di un'equipe di professionisti specializzati.

Gli esami vengono eseguiti in un locale dedicato e il paziente viene invitato a spogliarsi, nel rispetto della privacy dietro un séparé.

Tipi di servizi eseguiti

Presso Villa Anna Maria è possibile eseguire tutti gli esami di radiologia tradizionale ed ecografie, sia in regime convenzionato che in regime privato.

L'elenco aggiornato di tutte le prestazioni con i relativi costi è disponibile presso il desk informativo.

Orari

I servizi di diagnostica per immagini si svolgono dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

Per alcune prestazioni è richiesta una preparazione specifica che verrà segnalata al paziente al momento della prenotazione con la consegna del modulo di che contiene tutte le informazioni necessarie per la corretta preparazione dell'esame.

Le risposte vengono consegnate al termine della prestazione. Eventuale copia del referto richiesta successivamente viene consegnata entro sette giorni dalla richiesta.

Cardiologia

Presso la Casa di Cura Villa Anna Maria è possibile effettuare visite cardiologiche ed elettrocardiogramma, sia in regime convenzionato che in regime privato.

Privatamente è inoltre, possibile eseguire ulteriori approfondimenti diagnostici così come specificato in seguito, nell'apposita sezione della Carta dei Servizi dedicata alle attività specialistiche in regime privatistico.

Le visite cardiologiche possono essere effettuate dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:30.

Le risposte vengono consegnate al termine della prestazione. Eventuale copia del referto richiesta successivamente viene consegnata entro sette giorni dalla richiesta.

Le visite vengono eseguite in studi dedicati nel rispetto della privacy dei pazienti.

Emodialisi

Il Centro di emodialisi è in funzione dal 1972 ed è collocato al primo e secondo piano della struttura. L'ambulatorio dispone di 24 posti letto, di cui 2 contumaciali specializzati per pazienti HbsAg positivi e il trattamento dialitico avviene con gestione computerizzata.

I pazienti HCV positivi, sono dializzati su apparecchi dedicati, identificati con segni indelebili, adottando al contempo le precauzioni universali emanate dai CDC di Atlanta e le misure specifiche. I pazienti HbsAg positivi sono dializzati in locali attrezzati con spogliatoio, disbrigo settico e servizi igienici separati.

Tutto il personale (Direttore, Medici, Infermieri Professionali, ecc.), ciascuno nell'ambito della propria specifica funzione con compiti e responsabilità ben definiti, opera tenendo conto dei seguenti aspetti fondamentali:

- il paziente nefropatico, fin dal primo riconoscimento della sua malattia, ha bisogno della continuità terapeutica, il che significa essere seguito da una Struttura idonea durante tutta la storia naturale della malattia;
- il paziente in dialisi è un malato cronico e complesso in cui, a seguito della compromissione della funzionalità renale e del trattamento dialitico, molti organi possono subire dei danni che si aggravano nel tempo, in particolare il sistema cardiovascolare, nervoso, osseo, endocrino e psichico.

Villa Anna Maria con il suo staff altamente specializzato vuole prendersi cura, nell'ambito del trattamento emodialitico, del paziente per indirizzarlo e accompagnarlo, ove possibile, lungo tutto il corso della malattia.

Orari

Il servizio di dialisi viene svolto dal lunedì al sabato con un massimo di tre turni giornalieri:

- 1°turno: ore 06:00 – 12:00
- 2° turno: ore 12:00 – 18:00
- 3°turno: ore 18.00 – 23:00

Ogni turno è preceduto dal tempo di preparazione della durata di 2 ore.

Prenotazioni, accettazione ed accoglienza

È possibile prenotare i trattamenti emodialitici direttamente presso il nostro centro, oppure telefonando al n. 0670476455 e al n. 067000594; inviando un fax al n. 067001696 o una e-mail all'indirizzo dedicato alla dialisi: dialisi@villannamaria.it.

Oltre all'indicazione della data e dell'ora dell'appuntamento, verranno fornite, dal nostro personale, tutte le informazioni necessarie per eseguire il trattamento dialitico.

L'accesso ai servizi ambulatoriali prevede la procedura semplificata per i nuovi Utenti/Clienti e l'impegno del Centro a venire incontro alle esigenze dei pazienti, con cortesia e disponibilità sin dal primo incontro.

Il personale medico e paramedico raccoglie dall'utente/Cliente eventuali richieste relative alla sua frequenza nel centro e provvede a fornire le principali informazioni sulla Struttura e la dislocazione dei servizi, oltre a garantire la piena disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali.

Il paziente, al primo accesso, deve presentarsi all'ufficio accettazione munito di:

- Carta di Identità o documento equivalente
- Tessera sanitaria con attestazione delle esenzioni

Consulenze Specialistiche

Poiché il Centro di emodialisi è parte di un complesso interamente dedicato alle attività mediche, gli Utenti potranno usufruire delle prestazioni specialistiche in tema di diagnosi e terapia non rientranti nel trattamento dialitico, che dovessero rendersi necessarie durante il naturale decorso della malattia, sia in urgenza che in elezione. All'interno di un comune percorso professionale di equipe, infatti, ciascun medico può apportare il proprio personale approfondimento su argomenti di particolare interesse o rilevanza.

Dette prestazioni verranno erogate secondo le modalità organizzative ed economiche espresse nelle relative sezioni della Carta dei servizi.

Eventuali copie della scheda dialitica vengono consegnate entro sette giorni dalla richiesta.

Qualità del servizio

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso dialitico durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal Centro e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

La Casa di Cura Villa Anna Maria e tutti i suoi operatori si impegnano a fornire un servizio di qualità, curando in particolare:

Centralità del paziente: il paziente dializzato ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile.

Il paziente dializzato ha diritto a essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario.

Ogni paziente ha diritto, in qualsiasi momento al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.

Ogni Paziente ha il diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, per cui i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno, per quanto possibile, tenere conto di queste esigenze. Il Paziente potrà chiedere il cambiamento di turno che gli verrà concesso appena si renderanno posti liberi.

Ogni Paziente ha il diritto di manifestare eventuali carenze del centro Dialisi.

Continuità del servizio: viene assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro. All'Utente, in casi eccezionali di indisponibilità della Struttura, viene data la possibilità di scegliere di effettuare il trattamento dialitico presso una struttura sanitaria adeguata presente sul territorio.

E' stato, inoltre, predisposto del materiale informativo utile per un percorso dialitico di qualità, in grado di orientare il paziente nei molteplici aspetti che la malattia necessariamente coinvolge.

Regolarità e puntualità del servizio: le sedute dialitiche sono assicurate tenendo conto delle esigenze e priorità del paziente, secondo il programma personalizzato stabilito dalla Direzione Sanitaria e dall'Utente/Cliente.

Pulizia dei servizi igienici, degli spogliatoi e della sala per il trattamento dialitico: curiamo ogni dettaglio, e la pulizia viene effettuata ogni qual volta si renda necessario e comunque sempre alla fine dei trattamenti dialitici.

Relazioni con il personale ed informazioni all'Utente: il personale presente all'interno del Centro è altamente qualificato, in grado di fornire tutte le informazioni di cui il paziente necessita comprese le informazioni relative alle procedure di accesso alle liste di accesso ai Centri di Trapianto Reni.

Comfort, ordine e pulizia: la sala in cui avviene il trattamento dialitico è dotata di un impianto di aria climatizzata per rendere il più possibile confortevole la permanenza dell'Utente nel locale, sia nella stagione calda, sia in quella fredda.

All'interno dei locali è tassativamente vietato fumare ed arrecare disturbo con tono di voce elevato (ciò per disposizione di legge e per rispetto della salute propria e degli altri Utenti).

La pulizia degli ambienti viene effettuata regolarmente dal personale addetto e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Prestazioni erogate in regime privatistico

Chirurgia generale/plastica ricostruttiva

La Casa di Cura Villa Anna Maria dispone di una unità funzionale di degenza di chirurgia generale con n.30 posti letto ed ha una tipologia chirurgica per le branche della chirurgia generale e specialistica, mininvasiva e ambulatoriale. È dotata di 2 sale operatorie e una sala gessi.

La Casa di Cura è dotata di stanze singole e doppie, con servizi privati e balcone.

Le prestazioni chirurgiche erogate all'interno della struttura sono relative alla Chirurgia generale/plastica ricostruttiva che vengono eseguite da professionisti specializzati ed altamente qualificati.

Le prestazioni possono essere prenotate tutti i giorni, potendo scegliere tra gli specialisti operanti presso la Casa di Cura e vengono effettuate con ricovero ordinario o in regime ambulatoriale, previa visita preoperatoria

La decisione sulla tipologia di regime assistenziale da attuare spetta sempre e comunque al medico curante che, in piena autonomia e responsabilità, decide l'iter diagnostico e terapeutico ritenuto più idoneo per il paziente.

Visite specialistiche

Negli ambulatori polispecialistici per diagnosi e cura si offrono le seguenti visite specialistiche:

- Andrologia
- Anestesia e animazione
- Angiologia
- Broncopneumologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale/ plastica ricostruttiva
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Fisiatria

- Gastroenterologia ed endoscopia digestiva
- Ginecologia e ostetricia
- Medicina dello sport
- Medicina interna
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Senologia
- Urologia

Regime ambulatoriale, ricovero e degenza

La struttura e le attrezzature di Villa Anna Maria sono integrate ed articolate tra loro per svolgere sia il servizio di assistenza specialistica ambulatoriale sia l'assistenza specialistica con degenza.

La decisione sulla tipologia di regime assistenziale da attuare spetta sempre e comunque al medico curante che, in piena autonomia e responsabilità, decide l'iter diagnostico e terapeutico ritenuto più idoneo per il paziente.

Prestazioni ambulatoriali

Costituisce la modalità di assistenza per effettuare piccoli interventi chirurgici, procedure diagnostiche, terapeutiche invasive o semi invasive che richiedono una procedura anestesiológica locale, loco-regionale o sedazione superficiale.

Ricovero ordinario

Viene effettuato per quelle patologie che non possono essere risolte in forma ambulatoriale e che necessitano di un periodo di osservazione ed assistenza medico-infermieristica prolungata.

Accettazione ricoveri

Il giorno del ricovero il paziente deve presentarsi all'ufficio accettazione con:

- Carta di Identità o documento equivalente
- Tessera sanitaria
- Eventuale tesserino della compagnia assicurativa

Tutti i degenti sono tenuti al versamento di un deposito cauzionale.

L'ufficio accettazione e prenotazione dei ricoveri, sito all'ingresso principale è aperto dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 17:00 alle 19:30.

Pre ricoveri

Casa di Cura Villa Anna Maria offre, inoltre, la possibilità di effettuare gli esami pre-intervento prima del ricovero, e ne coordina la programmazione con le esigenze del paziente.

Informazioni per la degenza Arrivo

All'arrivo è necessario presentarsi in accettazione, ove troverete il personale che vi accoglierà, svolgerà le pratiche amministrative necessarie ed il personale infermieristico vi accompagnerà in camera.

Tutte le camere di degenza sono dotate di letto, bagno privato, telefono e televisione.

La Casa di Cura declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento di oggetti lasciati incustoditi presso la camera di degenza.

Assistenza

Il curante responsabile del paziente coadiuvato dagli aiuti, visita regolarmente ogni paziente. Il personale medico è disponibile a dare informazioni complete riguardanti le diagnosi e le prognosi. In tutti i reparti operano equipe di infermieri diretti da una caposala; il loro compito è di assistere in maniera continuativa i ricoverati e di avvertire in caso di necessità il medico di guardia ed i curanti. Nei reparti è presente anche il personale ausiliario, che provvede alla pulizia e all'igiene dell'ambiente.

È presente il medico di guardia H24.

Dimissione

Al momento della dimissione viene rilasciata la documentazione da consegnare al medico curante.

È sempre opportuno che il paziente si accerti di non aver dimenticato nulla nella stanza in cui è stato ricoverato.

Medicinali

Tutti i medicinali sono ordinati e prescritti dai medici. L'uso di altri farmaci potrebbe interferire con la terapia e, per questo motivo, è fatto divieto assoluto prendere farmaci portati da casa senza aver preventivamente e tempestivamente informato il medico curante della Casa di Cura.

Convenzioni Private

Considerata la molteplicità delle prestazioni sanitarie trattate, la Casa di Cura Villa Anna Maria rivolge particolare attenzione al mondo delle Aziende dei Fondi di Assistenza Sanitaria, delle Compagnie Assicurative e comunque a tutti quei bacini di utenza che raccolgono intorno a sé le esigenze e le aspettative in campo sanitario di numerose persone.

Per questo la Casa di Cura Villa Anna Maria ha stipulato convenzioni con la maggior parte delle compagnie assicurative o casse integrative di assistenza.

L'elenco aggiornato delle convenzioni è riportato in una scheda apposita consultabile al link <https://www.villaannamaria.it>

Forma diretta

Per le convenzioni in cui è previsto il rimborso in forma diretta (quelle in cui il paziente non è tenuto ad anticipare le spese di ricovero salvo franchigia), è necessario che al momento dell'accettazione sia pervenuto il modulo di presa in carico da parte della compagnia.

Invitiamo, quindi, i titolari dei contratti di assicurazione a prendere contatto con la propria compagnia assicurativa prima del ricovero.

Forma indiretta

Per le convenzioni che prevedono il rimborso delle spese del ricovero in forma indiretta sono previste agevolazioni che variano a seconda della tipologia di prestazione e a seconda della compagnia assicurativa o previdenziale.

Per poter usufruire dei pacchetti è necessario che i titolari di un contratto assicurativo lo segnalino prima del ricovero.

Servizi Di Supporto

Servizio pasti

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: dalle 07:30 alle 8:00
- Pranzo: dalle 12:00 alle 13:00
- Cena: dalle 18:30 alle 19:30

Vengono rispettate le esigenze cliniche dei singoli ricoverati. I menù vengono cambiati stagionalmente. Ogni camera è a disposizione un elenco degli allergeni, invitiamo quindi tutti i nostri ospiti a comunicarci intolleranze, allergie e ogni altra informazione utile al fine di rendere confortevole la vostra permanenza presso la nostra struttura.

Servizio religioso

Presso la Casa di Cura Villa Anna Maria è disponibile il servizio religioso.

Gli utenti potranno rivolgersi alle caposala per chiedere di prendere contatti con la parrocchia a disposizione per l'assistenza religiosa.

Servizio di trasporto per utenti del Centro Dialisi

Per i pazienti in cura presso il Centro Dialisi, Villa Anna Maria mette a disposizione un servizio navetta a pagamento, per il trasporto dal domicilio alla Casa di Cura e viceversa.

Copia conforme della documentazione sanitaria

Entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, la Casa di Cura Villa Anna Maria, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

La domanda dovrà essere presentata compilando l'apposito modulo rinvenibile in formato cartaceo, rivolgendosi al desk informativo. La copia della cartella dialitica può essere richiesta e ritirata nei giorni di mercoledì e venerdì dalle 17:00 alle 19:00 dal diretto interessato o da incaricato munito di apposita delega valida.

Chi può presentare la richiesta (aventi diritto)

- Il titolare della documentazione (paziente), se maggiorenne capace di intendere e volere
- Una persona delegata dal paziente, con delega e documento di identità in originale del delegato e copia controfirmata del documento del delegante;
- Una persona esercente la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario, con certificazioni attestanti tali condizioni.

Confort

La struttura è dotata di ambienti climatizzati, servizi igienici e dispositivi per la sanificazione delle mani in ciascun reparto ambulatoriale. I pazienti sono invitati ad attendere il proprio turno in sale di attesa dotate di divani e poltrone, ove hanno a disposizione giornali, riviste e televisione con possibilità di utilizzo di distributore automatico di bevande calde o fredde e snack. Nelle sale di attesa del laboratorio analisi e dell'ambulatorio di diagnostica per immagini e cardiologia, è inoltre disponibile il wi fi free al quale si accede mediante password che è possibile richiedere al desk di accettazione.

Nelle sale dialisi, al primo e al secondo piano, sono presenti TV lcd e ogni posto dialisi ha a disposizione le cuffie per non recare disturbo agli altri pazienti.

Le stanze di ricovero sono dotate di tv lcd, aria condizionata, telefono e bagno privato.

Sezione 3: La tutela dei cittadini

Diritti e Doveri degli Utenti

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Casa di Cura Villa Anna Maria pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto al rispetto della persona

Il paziente e l'utente ha diritto ad essere curato e assistito con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuando con il suo nome e il cognome ed interpellando con la particella pronominale "Lei".

Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.

Diritto all'informazione e al Consenso informato

L'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. L'identificazione del personale interlocutore dell'utente avviene tramite cartellino identificativo o stampigliatura del nome e della qualifica sulla tasca del camice.

Nella Casa di Cura viene sempre perseguita la relazione di cura e di fiducia tra paziente e medico attraverso il consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico.

In tale relazione sono coinvolti, se il paziente lo desidera, anche i suoi familiari o una persona di fiducia del paziente.

Nell'erogare le prestazioni Villa Anna Maria tiene conto di quanto previsto dalla normativa di riferimento in materia di consenso informato- legge 219/2017- che conferma il principio per cui "Nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero ed

informato della persona interessata. Tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge". In questa ottica sono stati elaborati, ove necessari, i relativi consensi informati nei quali vengono evidenziati i diritti dei pazienti e gli obblighi dei medici.

Diritti

il paziente ha diritto a:

- essere informato in modo completo, aggiornato e comprensibile;
- rifiutare, in tutto od in parte, di ricevere le informazioni, ovvero indicare i familiari o una persona di sua fiducia incaricata di riceverle e di esprimere il consenso in sua vece se il paziente lo vuole;
- accettare il trattamento;
- revocare il consenso al trattamento, anche quando la revoca ne comporta l'interruzione;
- rifiutare il trattamento.

Accettazione, revoca e rifiuto sono documentati nella cartella clinica o in altri documenti che accompagnano la prestazione medica.

Obblighi dei medici

- Informare in modo completo ed aggiornato e comprensibile il paziente sulla diagnosi, prognosi, benefici e rischi dei trattamenti e possibili alternative e/o conseguenze dell'eventuale rifiuto al trattamento;
- Informare il paziente in modo completo e comprensibile sul decorso della sua patologia e sulle terapie cui sarà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati, affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure. Infatti, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la vita, l'utente ha diritto di ricevere notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le dette informazioni debbono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- rispettare la volontà espressa dal paziente, se il paziente rifiuta o rinuncia al trattamento sanitario, il medico è esente da responsabilità civile e penale. Tuttavia, il paziente non può esigere trattamenti sanitari contrari a norme di legge, alla deontologia professionale o alle buone pratiche clinico assistenziali:
- quando il rifiuto o la rinuncia si riferiscono a trattamenti sanitari necessari alla

sopravvivenza, il medico prospetta allo stesso le conseguenze di tale decisione e le possibili alternative e promuove ogni azione di sostegno al paziente, avvalendosi, dove possibile, anche dei servizi di assistenza psicologica;

- il medico deve adoperarsi per alleviare le sofferenze del paziente, anche in caso di rifiuto o di revoca del consenso al trattamento sanitario e garantire un'appropriatezza terapia del dolore con il coinvolgimento del medico di medicina generale e l'erogazione delle cure palliative di cui alla legge 15 marzo 2010, n. 38;
- nelle situazioni di emergenza o di urgenza il medico e l'equipe sanitaria assicurano le cure necessarie, nel rispetto della volontà del paziente ove le sue condizioni cliniche e le circostanze consentano di recepirle;
- deve astenersi da ogni ostentazione irragionevole nella somministrazione delle cure nel caso di pazienti con prognosi infausta a breve termine o di imminenza di morte.
- Informare il paziente sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il sanitario raggiunga motivato convincimento dell'opportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il consenso deve essere sempre sottoscritto dal medico e dal paziente, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo dell'intervento possa comportare pericolo per la salute.

L'utente ha diritto di veder presi in considerazione eventuali reclami su disservizi; ha diritto di conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi e dell'assistenza ricevuta.

Diritto alla privacy e alla trasparenza

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale che vengono eseguite in studi dedicati o separando gli spazi con appositi séparé. La Casa di Cura Villa Anna Maria garantisce il massimo rispetto della privacy di ogni utente, in adempimento al GDPR 679/2016 e al d.lgs.

196/2003 così come modificato da ultimo con il d.lgs. 101/2018.

Il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza cui è tenuto tutto il personale, in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati.

L'utilizzo dei dati personali del paziente da parte della struttura è regolato dalla normativa in materia di trattamento dei dati ed è indicato nella Informativa privacy disponibile in formato cartaceo presso il desk informativo.

La Casa di Cura Villa Anna Maria ha provveduto a nominare un responsabile della protezione dati (DPO) nella persona di Maurizio Belli cui ogni utente potrà rivolgersi a mezzo mail alla casella postale dpo.vam@unilavoro.org.

Le procedure, le nomine e gli adempimenti relativi alla normativa di riferimento sono descritti nel Documento Attuativo Privacy (DAP), aggiornato annualmente.

Diritto all'ascolto

Ciascun paziente ha diritto ad essere ascoltato e coinvolto nel processo di cura. Villa Anna Maria, sensibile ad accogliere le esigenze dei suoi pazienti, sviluppa e promuove l'ascolto attivo dei pazienti e dei familiari.

Ciascuno specialista, nell'ambito del rapporto fiduciario che instaura con i pazienti, invita, promuove ed è disponibile ad individuare momenti di ascolto attivo dei pazienti e dei loro familiari, al fine di cogliere e comprendere a pieno i loro bisogni per un percorso assistenziale che sappia cogliere le peculiarità della malattia e del contesto socio-familiare che caratterizza ciascun paziente.

Ogni visita ed ogni incontro tra paziente e medico specialista costituisce, inoltre, un importante momento educativo e di coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari, specificamente calibrato sulle esigenze tipiche del singolo paziente.

L'utente ha diritto di veder presi in considerazione eventuali reclami su disservizi; ha diritto di conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi e dell'assistenza ricevuta

Partecipazione

La Casa di Cura garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti

alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione, la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.).

I doveri del malato

L'accesso alla Casa di Cura Villa Anna Maria di per sé, rappresenta una scelta da parte del paziente e costituisce la base per un reciproco rapporto di fiducia e di rispetto tra il personale della struttura e il paziente stesso.

Le persone in cura hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti della struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, mostrando massima collaborazione, presupposto per una corretta assistenza.

Il paziente deve:

- ✓ mettere tempestivamente a conoscenza i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure programmate al fine di evitare la preclusione ad altri pazienti di usufruire delle stesse prestazioni;
- ✓ rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni al fine di permettere il corretto svolgimento delle attività;
- ✓ rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- ✓ rispettare le norme di sicurezza;
- ✓ adottare un comportamento rispettoso degli altri pazienti, non arrecando disturbo o assumendo atteggiamenti lesivi dell'altrui dignità.

Aspetti di Umanizzazione

Rispetto della privacy e della dignità umana:

- ✓ trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi;
- ✓ diritto dell'Utente ad essere identificato con il proprio nome e cognome e non con il nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- ✓ documentazione sanitaria conservata in archivio protetto e controllato;
- ✓ chiara informativa sul trattamento dei dati.

Reclami -Suggerimenti -Rischi

Il paziente e i suoi familiari hanno diritto di presentare reclami, suggerimenti e indicare rischi, utili alla Casa di Cura Villa Anna Maria per monitorare e migliorare continuamente la propria attività e i propri servizi.

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera, di persona, mediante la compilazione di apposito modulo “Reclami -Suggerimenti – Rischi” messo a disposizione dei pazienti presso il desk dell’accettazione o via mail scrivendo all’indirizzo info@villannamaria.it.

I reclami presentati saranno esaminati sollecitamente e sarà fornita informativa su loro esito. Villa Anna Maria si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento. Il RGQ e la Direzione Sanitaria sono preposti alla raccolta dei reclami. A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta verbale/scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni lavorativi.

Organismo di Vigilanza

La Casa di Cura Villa Anna Maria ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al d.lgs. 231/2001. A Seguito dell’adozione del Modello Organizzativo è stato nominato l’Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.

Il Modello Organizzativo prevede la possibilità che tutti coloro che vengano a conoscenza di informazioni relative alla commissione di reati o di fatti e/o comportamenti non conformi alle regole di condotta definite dalla Casa di Cura Villa Anna Maria, possano effettuare segnalazioni spontanee all’Organismo di Vigilanza, utilizzando l’indirizzo di posta elettronica dell’organismo: odv_vam@nuoviprogetti.com.

Sicurezza

La Casa di Cura dispone di tutti i sistemi di sicurezza, in adempimento a quanto previsto dal d.lgs. 81/2008. Tutto il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell’erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni di legge in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei e da personale medico specializzato.

Qualità

La Casa di Cura Villa Anna Maria persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi e mantenendo al centro il paziente e le sue necessità. Ha assunto, come modello di riferimento a cui conformare la propria organizzazione e tutti i servizi offerti, la norma UNI EN ISO 9001:2015 decidendo di certificare, in base a tale norma, i servizi di Dialisi e di Laboratorio di Analisi con l'ente di certificazione CertiW.



Al termine del servizio al paziente, viene consegnato il questionario di soddisfazione sul quale potrà esprimere il grado di soddisfazione dei servizi usufruiti. Le indicazioni fornite dai pazienti sono molto importanti per migliorare la qualità dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo.

